

Tilsynsrapport Næstved Kommune

Center for Sundhed og Ældre
Plejecenter Bakkegården

Uanmeldt tilsyn
November 2022

Forord

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

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om tilbuddet.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og de individuelle undersøgelser. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra de indsamlede data og øvrige indtryk. Vurderingsskala findes sidst i rapporten.

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

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 2810 5680

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Margit Kure

Senior Manager

Mobil: 2429 5072

Mail: mku@bdo.dk

Projektansvarlig

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



1. GENERELLE OPLYSNINGER

Oplysninger om plejecentret og tilsynet
Navn og Adresse: Plejecenter Bakkegården Lovvej 3, 4700 Næstved
Leder: Anne-Mette Hartmann Olesen
Målgruppe: Tilsynet vedrører indsatser efter Serviceloven
Antal boliger: 24 boliger plejeboliger og to midlertidige boliger, som ikke indgår i tilsynet
Dato for tilsynsbesøg: Den 16. november 2022
Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Teamleder
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets leder• Tilsynsbesøg hos tre borgere. En pårørende deltog under tilsynsbesøget hos en borger• Gruppeinterview med 12 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 leder 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 Plejecenter Bakkegården. 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 Plejecenter Bakkegården er et særdeles velfungerende plejecenter, som har engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for borgerne. Vurderingen er, at plejecentret lever op til Næstved Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau.

Tilsynet vurderer, at de sundhedsfaglige ydelser, som borgerne modtager på plejecentret, leveres med en høj faglig kvalitet. Der er fokus på kerneopgaven og indsatsen til borgere med demenssygdomme, hvor det faglige afsæt sker i en sundhedsfremmende og hverdagsrehabiliterende tilgang. Borgerne er meget tilfredse med at bo på plejecentret, og de oplever, at de får hjælp til det, de har behov for.

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 kerneopgaven, mad og måltid og aktiviteter.

Leder redegør for, at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, fx implementering af ny version af omsorgssystemet.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet har ingen bemærkninger	Tilsynet har ingen anbefalinger

2.3 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder oplyser, som opfølgning på års sidste tilsyn, at alle medarbejderne gennemgår e-learning undervisning i forhold til GDPR-regler, og derudover er der fokus på at sikre, at der ikke er adgang til personfølsomme oplysninger for uvedkommende.</p> <p>Plejecentret har siden sidste tilsyn fortsat været optagede af COVID-19 med opsporing, test og vaccination, og derudover har der været en uventet udfordring i forhold til at være borgerne behjælpelige med overgangen til MitID.</p> <p>Aktuelt er plejecentret ved at gøre klar til implementeringen af ny version af Nexus, hvor er der også, med borgernes samtykke, er adgang til borgernes sundhedsoplysninger via Min Sundhed.</p> <p>Plejecentret har fokus på forebyggelse af omsorgssvigt og afmagt, og der har fx været planlagt obligatorisk undervisning i demenssygdomme. Ligeledes er der løbende italesættelse af kommunikation og adfærd, hvor tilgangen er, at medarbejdere og ledelse er fælles om de meget komplekse opgaver, så flere/alle kan træde til hos borgere med særlige udfordringer. Plejecentret arbejder systematisk med</p>

tværfaglige tilgange til alle borgere med borgerkonferencer/og eller META-møder og med anvendelse af BPSD-metoden.

Leder oplyser, at der ikke har været skriftlige klager inden for det seneste år. Plejecentret arbejder opsøgende i forhold til pårørendesamarbejdet. Hjemmebesøg har første prioritet og hvis det ikke er muligt, afholdes der indflytningssamtale. Der er opfølgende samtale med leder efter den første tid. Der er ligeledes fokus på livets afslutning i forhold til borgeres ønsker, også i forhold til HLR.

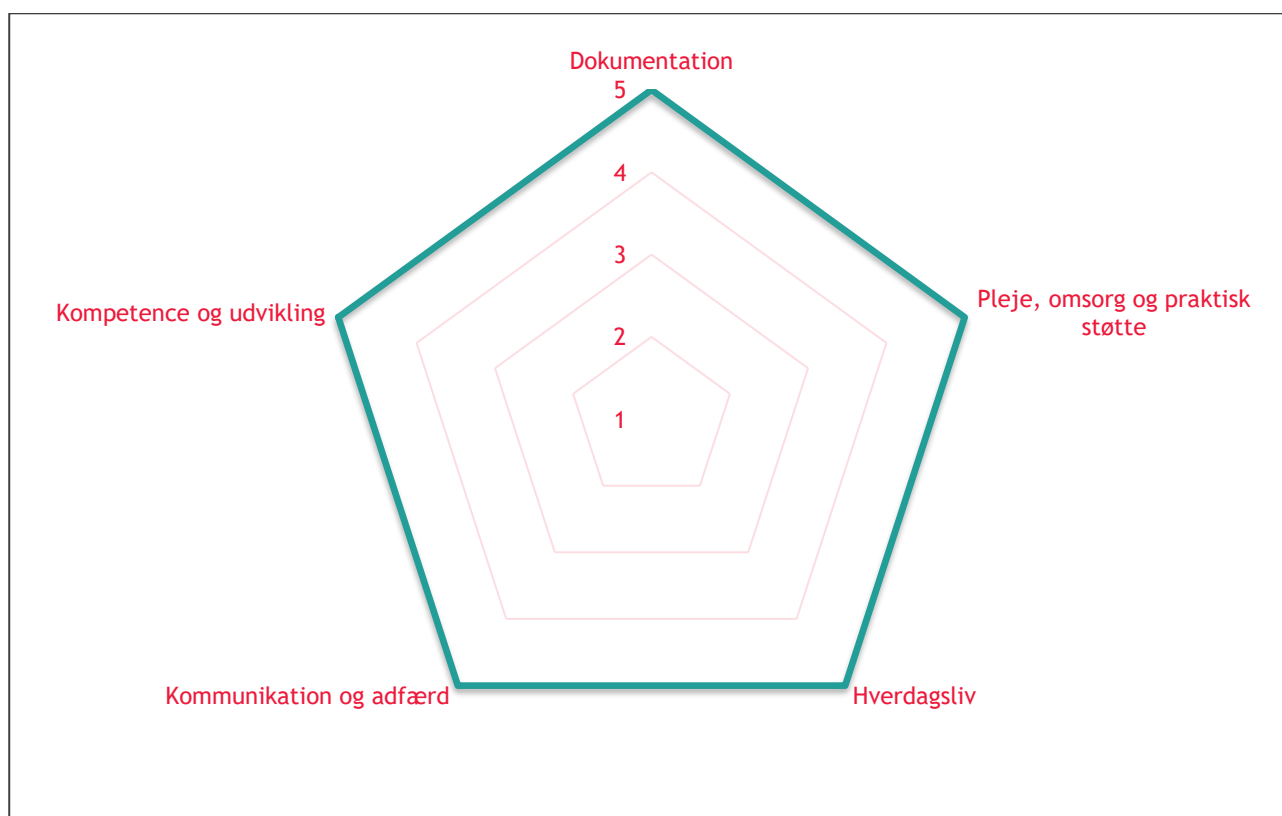
Opfølgning på sidste tilsyn

Leder redegør for, at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, fx implementering af ny version af omsorgssystemet.

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 plejecentret 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. På alle borgere er der generelle oplysninger med helbredsoplysninger, ressourcer, mestrings og motivation samt livshistorie. Funktionstilstande og mål er aktuelle og opdaterede. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlevejledende i døgnrytmeplanen, og der tages udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Der er lagt vægt på at beskrive borgernes kognitive udfordringer, fx efter BPSD og META-modellen, og hvorledes der støttes op om disse samt særlige opmærksomhedspunkter. Der ses relevante målinger, fx vægt, borgere er triagerede, og der er tydelig dokumentation for borgernes stillingtagen til HLR og den sidste tid.</p> <p><u>Interview med medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for dokumentationspraksis, og der er tydelig ansvarsfordeling, og hvor dokumentationen sker i tværfaglig sammenhæng. Medarbejderne kender og følger GDPR-regler, og de giver konkrete eksempler på, hvordan de overholder reglerne, herunder at alle en gang årligt gennemgår et obligatorisk e-learningprogram.</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><u>Interview med borgere</u></p> <p>Borgerne er meget tilfredse med hjælpen, og de oplever, at de modtager relevante pleje- og omsorgsydelser som svarer til deres behov. Særligt to af borgerne er aktive i de daglige opgaver, hvor en anden borger, af helbreds-mæssige årsager, ikke kan deltage så meget. Borgerne oplever, at deres ønsker og vaner i forhold til pleje imødekommes, og at de får hjælpen som aftalt. Dog er der en borger, der har et ønske om at komme tidligere i seng, hvor borgeren er inde på, at det ikke kan lade sig gøre, fordi medarbejderne nok er optagede af andre opgaver. Alle borgerne er meget trygge ved hjælpen, særligt fremhæver de, at det er faste medarbejdere, der er med til at gøre dem trygge. En pårørende italesætter, at der kan være ventetid på, at nødkaldet bliver besvaret, og at det er noget, der er påtalt, og hvor der, ifølge pårørende, ikke er en løsningsmulighed.</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>Interview med medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for pleje og omsorg til borgerne samt for den sundhedsfremmende og forebyggende tilgang og for tilgangen til borgere med demenssygdomme.</p> <p>Plejecentret arbejder med kontaktpersoner med fast praksis for rotation mellem plejecentrets tre enheder for at sikre, at alle medarbejdere kender alle borgere. Den daglige planlægning taget afsæt i en grundplan samt borgernes aktuelle tilstand, kompetencer og opgaver. En springerfunktion, som går på skift, har ansvaret for, at der er fulgt op på de daglige opgaver, og har desuden ansvaret for at være tovholder på triagerede borgere. Der arbejdes tværfagligt sammen</p>

	<p>i forhold til rehabilitering og sundhedsfremme. Rehabiliteringsindsatsen fremgår i døgnrytmeplanen, og borgerne triageres og TOBS', når der er ændringer i tilstanden.</p> <p>Tilsynet har efterfølgende drøftet den konkrete borgers ønske om at komme tidligere i seng, hvor leder vil følge op.</p> <p>Tilsynet er efterfølgende oplyst, at nødkaldsproblematikken er velkendt, og at det skyldes tekniske problemstillinger. Leder følger dagligt op på kald, der er gået videre til back-up. Borgere, der fx er kendt med behov for toiletbesøg, får ekstra tilsyn i nattevagten.</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>Aktiviteter <u>Interview med borgere</u></p> <p>Borgerne er meget tilfredse med at bo på plejecentret, hvor en borger fortæller, at det er dejligt at blive opvartet, og en anden borger værdsætter det at blive passet og plejet, når borgeren kalder. Alle borgerne oplever, at der er aktiviteter, som de kan være med til, hvor en borger fremhæver hyggen og det at få tiden til at gå på en god måde.</p> <p><u>Interview med medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne redegør for, at det overordnet er plejecentrets pædagoger, der er ansvarlige for, i samarbejde med borgerne, at planlægge aktiviteter. Der er dialog med borgerne og borgernes livshistorier er inspirationskilder. Hver måned udgives en aktivitetsplan for alle fælles aktiviteter. Derudover er der aktiviteter i de enkelte enheder, og ligeledes er der en-til-en aktiviteter. Det tilstræbes, at aktiviteter dækker både dag- og aftenvagte.</p> <p>Mad og måltid <u>Interview med borgere</u></p> <p>Borgerne er meget tilfredse med mad og måltid. De vælger selv, hvor de vil spise. Alle borgerne tilkendegiver, at det er hyggeligt at være en del af fællesskabet. En borger kan fortælle, at der bliver talt om, hvad de har lyst til at spise, og borgeren fortæller ligeledes, at de bliver tilbudt alternativer, hvis der er noget, man ikke bryder sig om.</p> <p><u>Interview med medarbejde</u></p> <p>Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for det gode måltid. Der er fast struktur omkring måltidet, og det aftales, hvilke opgaver den enkelte medarbejder har. Plejecentrets kostfaglige medarbejder har løbende dialog med borgerne om ønsker til menu mm. Der arbejdes systematisk med opfølgning på borgernes vægt, hvor borgerne vejes hver fjerde uge eller hyppigere ud fra en individuel vurdering. Ved u hensigtsmæssig vægtændring udarbejdes der en tværfaglig plan, hvor det også er muligt at inddrage kommunens diætist.</p> <p>Borgere med synkebesvær bliver vurderet af en ergoterapeut.</p> <p><i>Selvbestemmelse og medindflydelse</i> <u>Interview med borgere</u></p>

	<p>Borgerne oplever, at de har et godt liv, hvor de har indflydelse på hverdagen og selvbestemmelse i eget liv, herunder pleje, omsorg og døgnrytme.</p> <p><u>Interview med medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for, hvorledes borgerne sikres selvbestemmelse. Medarbejderne tilkendegiver, at det ligger indgroet i deres kultur at tilgå borgerne på borgernes præmisser, blandt andet er borgerne med til at sætte mål for indsatserne. Der arbejdes systematisk med hjemmebesøg og indflytningssamtaler med forventningsafstemning. Der er relevant fokus på pleje og omsorg ved livets afslutning, som tages op i forbindelse med indflytningssamtale, eller når det passer i situationen.</p>
<p>Tema 4: Kommunikation og adfærd Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Interview med borgere</u></p> <p>Borgerne er meget tilfredse med medarbejderne, og de oplever alle, at omgangstonen er respektfuld. Borgerne roser medarbejderne, og en borger fremhæver, at selv om medarbejderne har travlt, er der altid plads til en snak. Alle borgerne tilkendegiver, at medarbejderne er meget imødekommende og hjælpsomme, og at der ligeledes er respekt for deres privatliv.</p> <p><u>Interview med medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for, at de i kommunikationen med borgerne vægter en individuel tilgang og det at møde borgeren, der hvor borgeren er. Medarbejderne fortæller, at de har arbejdet målrettet med kulturen, hvor det er helt naturligt at møde borgerne respektfuldt. Medarbejderne har opmærksomhed på at foregribe forråelse, og medarbejderne har indbyrdes fokus på omgangstonen, og de har tillid til at drøfte brud på omgangstonen indbyrdes og med ledelse.</p> <p><u>Observation</u></p> <p>Overalt på plejecentret observeres en anerkendende og respektfuld kommunikation.</p>
<p>Tema 5: Kompetencer og udvikling Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Interview med leder</u></p> <p>Leder redegør for, at plejecentret er dækket ind med en stabil medarbejdergruppe, som består af tværfaglige kompetencer med en sygeplejerske, social- og sundhedsmedarbejdere, pædagoger, kostfaglige medarbejdere samt ergo- og fysioterapeuter, som dækker de to plejecentre, som teamleder er ansvarlig for. Derudover er der ansat en faglig koordinator, som arbejder med planlægning for begge plejecentre, og en medarbejder til specifikt at varetage rengøring i borgernes boliger. Plejecentret oplever aktuelt ikke rekrutteringsvanskeligheder.</p> <p>Inden for det seneste år har alle medarbejdere med kortere uddannelse været på kursus i det medicinske område, og kompetencekortene er tilsvarende blevet tilpasset. Der arbejdes systematisk med kompetenceprofil og kompetencekort.</p> <p><u>Interview med medarbejderne</u></p>

	<p>Medarbejderne redegør reflekteret for, at de har gode muligheder for tværfaglig sparring såvel i de tværfaglige mødefora som i borgernær praksis. Medarbejderne tilkendegiver, at de har et trygt læringsmiljø, hvor alle kan stille undrende spørgsmål, fx i forhold til delegerede opgaver. Plejecentret anvender systematisk kompetencekort ved delegation af opgaver. Derudover oplever medarbejderne, at der er mange tilbud om efteruddannelse, fx medicinkursus, sårplejekursus og demensundervisning. Desuden er der obligatoriske kurser/uddannelser til praktik- og forflytningsvejledere.</p>
--	---

2.6 VURDERINGSSKEMA

I tilsynene 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 elementer 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 elementer 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.