



Tilsynsrapport Næstved Kommune

Center for Sundhed og Ældre
Akutpladser Næstved

Uanmeldt tilsyn
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 samt om centret.

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



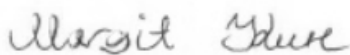
Niels Kristoffersen

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 akutpladserne og tilsynet

Navn og adresse: Akutpladser Næstved, Marskvej 22, 4700 Næstved

Leder: Mette Brylle Rasmussen

Antal boliger: 24 pladser

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

Dato for tilsynsbesøg: Den 29. januar 2025. Tilsynet vedrører 2024

Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Teamleder

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med centrets leder
- Tilsynsbesøg hos fire borgere
- Gruppeinterview med fem medarbejdere
- Gennemgang af dokumentation, jf. Serviceloven (SEL) for fire borgere

Tilsynet havde endvidere dialog med medarbejdere og borgere 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:

Manager Else Marie Seehusen, sygeplejerske, SD/DSH

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Næstved Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Akutpladser Næstved. 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 borgere til interview og gennemgang af dokumentationen. Tilsynet omfatter desuden interview med ledelsen, fokusgruppe-interview med medarbejdere samt rundgang og observation.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Akutpladser Næstved er et meget velfungerende center, som har engagerede medarbejdere og ledelse, der medvirker til trivsel for borgerne. Vurderingen er, at centret overordnet lever op til Næstved Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Dog er der vurderet enkelte lærings- og udviklingsområder under temaet dokumentation.

Vurderingen er, at borgerne er meget tilfredse, og de tilkendegiver, at de får hjælp til det, de har brug for, herunder træning. Ligeledes giver borgerne udtryk for, at de har mulighed for at være aktive i relation til de daglige opgaver i forhold til den personlig pleje. Tilsynet vurderer, at de sundhedsfaglige ydelser, som borgerne modtager på centret, leveres med en høj faglig kvalitet, herunder at der er fokus på sundhedsfremmende, forebyggende og trænende/rehabiliterende indsatser. Medarbejderne kan på relevant vis reflektere over, hvordan de arbejder med borgercentreret omsorg med afsæt i en sundhedsfremmende, rehabiliterende og trænende tilgang.

Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser, herunder mad og måltider samt aktiviteter. Borgerne er alle meget tilfredse med maden, dog udtrykker en borger, at den ikke er som hjemmelavet mad. Borgerne er tilfredse med den træning, de får, og flere nævner fysioterapeuten, der kommer hos dem flere gange om ugen. Ingen af de besøgte borgere går til aktiviteter i aktivitetsafdelingen, men de hygger sig på hver deres måde på egen stue med TV.

Borgerne er meget tilfredse med medarbejderne, og de oplever imødekommenhed og respektfuld og anerkennende kommunikation. En borger fremhæver, at kommunikationen er nærværende og professionel. Medarbejderne tilkendegiver, at de har en feedbackkultur, hvor de indbyrdes kan drøfte omgangstonen.

Vurderingen er, at journalføringen på SEL generelt fremstår med en god faglig standard, dog med mangler, som vil kunne afhjælpes ved den igangværende målrettede indsats.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger:

Dokumentation SEL

Tilsynet bemærker:

- At der for tre borgere helt eller delvist mangler generelle oplysninger, herunder i to tilfælde dokumentation for borgernes samtykke.
- At der i tre døgnrytmeplaner mangler handlevejledende beskrivelse af hjælpen i aften- eller nattevagt.
- At der i tre døgnrytmeplaner mangler dokumentation for, at borgeren er i behandling med risikosituationslægemidler.

Anbefalinger

Dokumentation SEL

Tilsynet anbefaler, at leder fortsat har fokus på den igangværende målrettede indsats i forhold til at sikre, at alle journaler er fyldestgørende.

2.3 Aktuelle vilkår

Akutpladser Næstved er organiseret med en teamleder. Medarbejdergruppen er bredt tværfagligt sammensat med sygeplejersker, terapeuter og social-og sundhedsassistenter. Centret er organiseret i to miniteams. Lederen redegør for, at centret arbejder målrettet med borgercentreret omsorg, hvor der er fokus på daglig vurdering af borgernes helbredsmæssige situation. Alle borgere bliver TOBS'et to gange dagligt. Derudover arbejdes der systematisk med kvalitets- og kompetenceudvikling, hvor medarbejderne aktuelt er i gang med akutuddannelse i samarbejde med regionen. Flere medarbejdere er desuden under uddannelse til forbedringsagenter. Målet er, at der i begge miniteams er et forbedringsteam.

Centret er desuden optaget af at sikre god medicinpraksis. Der er nøglepersoner, der har ansvaret for faste audits og undervisning i medicinhåndtering til kolleger. Centret har et særligt fokus på sektorovergange for at sikre, at borgerne medicineres korrekt, når de udskrives fra sygehuset.

Der er ligeledes en nøgleperson for UTH, der er ansvarlig for samlerapportering. Hver måned er der opfølgning med henblik på fælles læring.

Centret arbejder tæt sammen med eHospital for at forebygge indlæggelser. eHospital kan for eksempel igangsætte IV-behandling eller tilsvarende, så borgeren behandles på centret frem for at skulle indlægges.

2.4 Opfølgning på sidste tilsyn

Leder informerer, at der efter det seneste tilsyn har været fulgt op på følgende områder:

- *Personlig pleje og omsorg*
- *Mad og måltider*
- *Aktiviteter*
- *Dokumentation i henhold til SEL*

I forhold til at levere hjælpen, med afsæt i borgernes behov, arbejdes der fokuseret og struktureret med den akutte fase, når borgerne ankommer. Medarbejderne arbejder ud fra en fast skabelon, og de forholder sig til det aktuelle og akutte med afsæt i borgernes ønsker og mål.

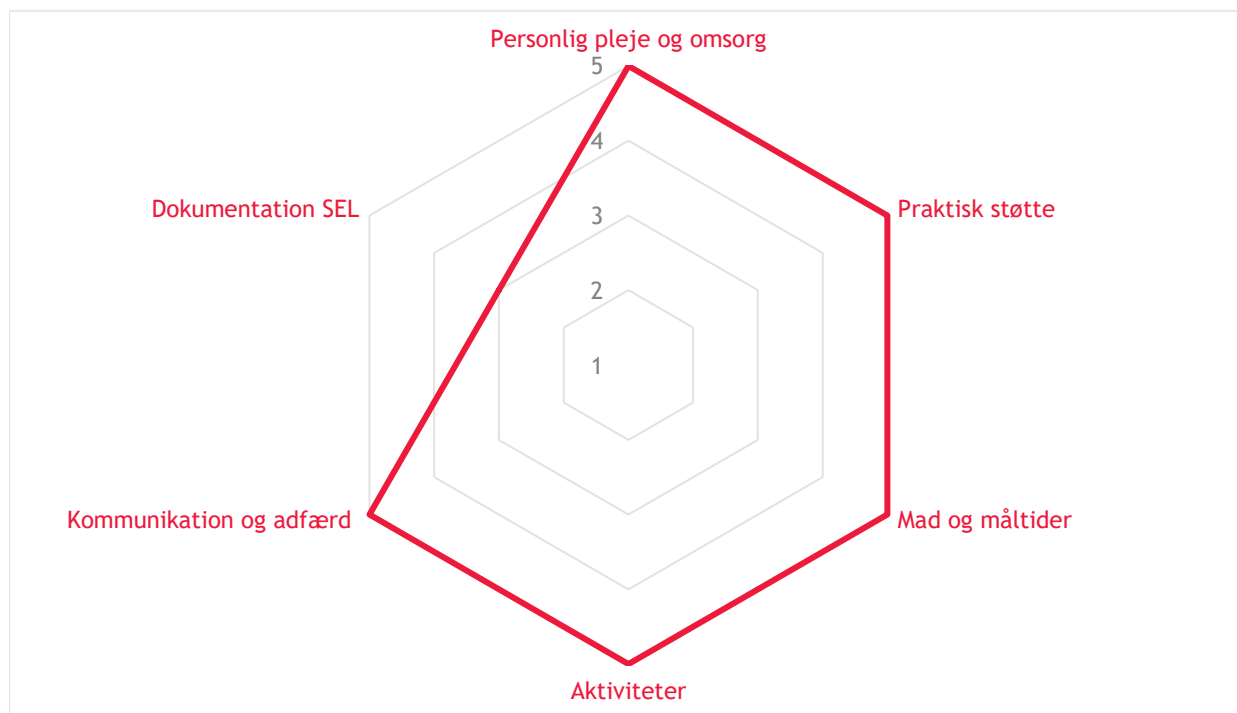
Centret har fokus på 'det gode måltid', hvor borgerne samtidig støttes i at få den rette ernæring. I forhold til rehabilitering indtænkes det fx i morgenmåltidet, hvor de borgere, der kan, tilbydes at smøre maden selv. Øvrige måltider serveres til borgerne, dels grundet borgernes funktionsniveau og dels grundet hygiejniske forhold. Borgere, der vurderes at have et rehabiliteringspotentiale i forhold til selv at stå for måltider, tilbydes træning med en ergoterapeut i træningskøkkenet.

Aktivitetsafdelingen er i forbindelse med den nye organisering lagt ind under teamlederen for centret, og teamleder er aktuelt i proces med at styrke samspillet med aktivitetsafdelingen, herunder at etablere aktiviteter med et øget rehabiliterende fokus.

I forbindelse med den nye organisering er der udpeget Nexus nøglepersoner i alle enheder. Alle nøglepersoner mødes på tværs en gang om måneden. Nøglepersonerne er ansvarlige for at sikre en ensartet tilgang til dokumentationspraksis, herunder at følge op med undervisning og oplæring af kolleger.

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 Akutpladser Næstved i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Interview med borgere

Borgerne er meget tilfredse, og de tilkendegiver, at de får hjælp til det, de har brug for, herunder træning med en fysioterapeut. Ligeledes giver borgerne udtryk for, at de har mulighed for at være aktive i relation til de daglige opgaver i forhold til den personlige pleje. En af borgerne har kun været på centret i kort tid, og kan ikke mærke, om det går fremad, mens to andre borgere fortæller, at de har fået det bedre. En af disse borgere fortæller ligeledes, at der er planlagt udskrivning. Borgerne giver udtryk for, at deres ønsker og vaner i forhold til pleje imødekommes, herunder at de får hjælpen som aftalt og til tiden, og at de er trygge ved hjælpen. Borgerne oplever, at det er medarbejdere, de kender, og at medarbejderne kender den hjælp, de skal have. Fælles for borgerne er, at de selv varetager tandbørstning.

Observation

Borgerne er velsoignerede, svarende til deres habitus.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for en sundhedsfremmende og forebyggende tilgang, fx at der er fokus på borgercentreret omsorg med daglig vurdering af borgernes helbredsmæssige situation som afsæt for den daglige pleje og træning. De to miniteams arbejder med kontaktpersonsystem, og planlægningen tilpasses borgere og medarbejdere. I det ene team køres et rul, hvor medarbejderne overtager en kollegas stuer, når kollegaen har fri, og når kollegaen kommer på arbejde igen, tildeles nye stuer. I det

andet team er man fast kontaktperson for en stue. Medarbejderne understreger, at der samarbejdes på tværs af miniteams, og at planlægningen justeres ud fra opgaver, kompetencer og tyngde på dagen. Medarbejderne redegør for, at alle borgere TOBS'es før morgen- og aftensmad, samt at der arbejdes systematisk med triagering og triagemøde, hvor alle borgerne gennemgås. En gang om ugen er der tværfagligt miniteammøde sammen med terapeuter og faglig koordinator, hvor der følges op på borgernes plan. Den faglige koordinator har kontakten til Visitationen.

Rehabilitering indtænkes i de daglige opgaver, hvor det er muligt, og borgerne støttes og motiveres til at klare dagligdags opgaver, herunder den daglige tandbørstning. Flere borgere kommer med en genoptræningsplan fra sygehuset, hvor de øvrige borgere får tilrettelagt en træningsplan ved centrets terapeuter ud fra borgernes ønsker og behov.

2.6.2 Praktisk støtte

Score: 5

Vurdering:

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

Interview med borgere

Borgerne er meget tilfredse med rengøring på stuerne. Ingen af borgerne deltager i rengøring.

Observation

Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i stuerne og på toiletterne, og dertil er hjælpemidler rengjort. Ud for en stue observeres, at der er sat værnemidler frem.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, at rengøring på centret varetages af en ekstern leverandør. Den daglige oprydning ligger hos plejepersonalet i tilknytning til dagens opgaver hos borgerne, herunder at sikre, at badeværelset, som deles af to borgere, er renholdt. Hjælpemidler rengøres ligeledes af plejepersonalet efter behov, og inden de køres i depot. Alle borgere/pårørende får udleveret en brochure med en række praktiske oplysninger, herunder tøjvask, hvor det oplyses, at alt tøj skal kunne tåle vask ved 60 grader, og kunne komme i tørretumbler. Dette gør, at de fleste borgere har hjælp af pårørende til tøjvask. Der benyttes ikke sengetøj, og dyner og puder sendes på vaskeri. Medarbejderne fortæller, at de følger de hygiejniske retningslinjer i KVAS. Ved smitterisiko er det den medarbejder, der først bliver bekendt med dette, der iværksætter relevante tiltag, herunder brug af værnemidler og dokumentation. Der er en hygiejnekoodinator i hvert team, som printer relevante actioncards, og stiller en isolationsvogn frem pakket med værnemidler.

2.6.3 Mad og måltider

Score: 5

Vurdering:

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

Interview med borgere

Borgerne er alle meget tilfredse med maden, dog udtrykker en borger, at den ikke er som hjemmelavet mad, og en anden borger fremhæver, at medarbejderne er gode til at kende borgernes vaner. Borgerne vælger selv, hvor de spiser, og to borgere giver udtryk for, at de

spiser fast i spisestuen. En anden borger oplyser for første gang at have spist i spisestuen på tilsynsdagen. Den sidste borger vælger at spise på stuen.

Observation

Under rundgang observerer tilsynet enkelte borgere, der er i gang med morgenmåltidet, hvor de støttes af en medarbejder. Begge køkkener er indrettede med centralt køkken-afsnit, hvor spiseborde står i tilknytning til dette. I løbet af dagen ses forskellige borgere opholde sig i køkkenet, hvor der serveres formiddagskaffe og kolde drikke.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan de arbejder med at skabe gode måltider for borgerne. For at skabe ro omkring måltidet er praksis, at oprydning og opvask tages, når borgerne er færdige med at spise. Medarbejderne sidder sammen med borgerne, hvor de hjælper og støtter efter behov. Der er fokus på, at borgerne får tilstrækkeligt at spise, samt at der indtænkes rehabilitering i det omfang, borgerne magter det. Der serveres fx smør-selv morgenmad til de borgere, der selv kan klare dette.

Medarbejderne redegør for, at der følges op på borgernes ernæringstilstand. Det er fast praksis, at borgerne vejes ved ankomst og en gang om ugen. Ved uhensigtsmæssig vægtændring iværksættes der tiltag i et tværfagligt samarbejde, hvor kommunens kostspecialist samt egen læge inddrages efter behov. Centrets ergoterapeut udarbejder synke-vurdering. Der bestilles særkoster, fx gratinkost/dysfagikost til borgere med synkebesvær.

2.6.4 Aktiviteter og træning

Score: 5

Vurdering:

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

Interview med borgere

Fælles for de borgere, der deltager i interviews, er, at de ikke er interesserede i at deltage i fællesaktiviteter. Borgerne er tilfredse med den træning, de får, og flere nævner fysioterapeuten, der kommer hos dem flere gange om ugen. Borgerne hygger sig på hver deres måde på egen stue med TV.

Observation

Under rundgang observeres enkelte borgere, der sammen med en medarbejder ser TV. En borger ses selvstændigt at gangtræne, og en anden borger ser ud til at hygge sig med formiddagskaffen.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør reflekteret for, at der er fokus på små aktiviteter i afdelingen, hvor også centrets ergoterapeut samler borgerne og fx træner finmotorik med dem. Ligeledes redegør medarbejderne for, at borgerne træner med en fysioterapeut både individuelt og på hold, og at der følges op i hverdagen. Borgernes træningsaktivitet er noteret på en tavle på stuen.

Medarbejderne bemærker, at samspillet med aktivitetsafdelingen er sparsomt, og at det er få borgere, der kan deltage, blandt andet fordi kravet er, at borgerne skal være selvhjulpne ved toiletbesøg. Hvis ikke de er det, skal der være en medarbejder med borgeren i forbindelse med aktiviteten.

2.6.5 Kommunikation og adfærd

Score: 5

Vurdering:

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

Interview med borgere

Borgerne er meget tilfredse med medarbejderne. Borgerne oplever omgangstone og adfærd som anerkendende og respektfuld. En borger fremhæver, at kommunikationen er nærværende og professionel, og en anden borger udtrykker, at medarbejderne er utrolig flinke, imødekommende og samarbejdsvillige.

Observation

Under rundgang observeres der en respektfuld kommunikation og omgangstone, og under interview med medarbejderne omtales borgerne anerkendende og respektfuldt.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, at de i kommunikation og adfærd med borgerne vægter et ligeværdigt og nærværende samarbejde med udgangspunkt i den enkelte borger. Medarbejderne beskriver, at det er særligt vigtigt, at de hurtigt får skabt en god relation, blandt andet ved at møde borgerne individuelt med tydelig kommunikation.

Medarbejderne tilkendegiver, at de har fokus på egen kommunikation, hvor de arbejder med kollegial feedback, men også hvor de efter behov tager over for hinanden, hvis der er behov for et skifte mellem borger og medarbejder.

2.6.6 Dokumentation SEL

Score: 3

Vurdering:

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

Gennemgang af dokumentation

Dokumentationen fremstår generelt med en god faglig standard, men har mangler, som kan afhjælpes ved en målrettet indsats. De generelle oplysninger om ressourcer, messaging, motivation og livshistorie mangler helt eller delvist i tre journaler, herunder i to tilfælde dokumentation for borgernes samtykke. For alle borgerne er der opdaterede og fyldestgørende funktionsevnetilstande med fagligt notat, herunder borgernes forventninger og mål samt faglige mål for opholdet.

Borgernes behov for pleje og omsorg er generelt beskrevet handlevejledende i døgnrytmeplanen, og der tages udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer. Dog mangler der i tre døgnrytmeplaner handlevejledende beskrivelser af hjælpen i aften- eller nattevagt. Døgnrytmeplanen er overskuelig og systematisk opbygget, og indeholder beskrivelser af handlinger i forhold til borgernes fysiske, psykiske og sociale ressourcer og begrænsninger samt beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser. Der er lagt vægt på at beskrive særlige opmærksomhedspunkter, hvor det er relevant, dog mangler der i tre tilfælde beskrivelser af, at borgerne får risikosituationslægemidler. Der ses dokumentation for vægt hver uge, og hvor det er relevant, ses dokumentation for opfølgning.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen for at understøtte kvaliteten i den daglige praksis. Der er en klar an-

svarsfordeling, hvor terapeuter og forflytningsvejledere er ansvarlige for funktionsevnetilstande. Social- og sundhedsassistenter samt sygeplejersker er ansvarlige for helbredsoplysninger og helbredstilstande, og alle er ansvarlige for døgnrytmeplanen. Medarbejderne redegør for, at der løbende dokumenteres og tilrettes, blandt andet på triage- og miniteammøder.

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.
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.

Vurdering	Vurderingsgrundlag
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 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.