

Tilsynsrapport Næstved Kommune

Sundhed og Ældre
Akutpladser Marskvej

Uanmeldt tilsyn
Oktober 2021

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 tilbuddet og tilsynet
Navn og Adresse: Akutpladser Marskvej, Marskvej 22, 4700 Næstved
Leder: Elisabeth Kjær
Antal boliger: 24
Dato for tilsynsbesøg: Den 14. oktober 2021
Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Leder
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med tilbuddets leder• Tilsynsbesøg hos tre borgere• Gruppeinterview med to medarbejdere• Gennemgang af dokumentation 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: Senior Manager Margit Kure, sygeplejerske, MHM

2. UANMELDT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Næstved Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Akutpladserne Marskvej. 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 Akutpladserne er et velfungerende tilbud, som har engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for borgerne. Det er tilsynets oplevelse, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at borgerne færdigbehandles og rehabiliteres på borgernes præmisser.

Vurderingen er, at tilbuddet lever op til Næstved Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp og den rehabiliterende indsats leveres med en god faglig kvalitet. Medarbejderne kan på relevant vis reflektere over, hvordan de arbejder rehabiliterende og med sundhedsfremmende og forebyggende indsatser.

Ledelsen redegør for, hvordan der er fulgt op på anbefalinger på sidste års tilsyn, samt at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, f.eks. kompetenceudvikling i forhold til de kommende opgaver med E-hospital.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at der er sporadiske mangler i dokumentationen vedr. helbredsoplysninger og døgnrytmeplaner, og at tilstande, indsatsmål, handlingsanvisninger og målinger mangler enkelte oprettelser/opdateringer.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at dokumentationen fremstår opdateret og fyldestgørende, med udfyldelse af helbredsoplysninger, og at døgnrytmeplanen indeholder beskrivelser af borgernes kognitive udfordringer og indsatser. Ligeledes at tilstande, indsatser, indsatsmål og handlingsanvisninger er oprettet/opdaterede, og at der er dokumentation for systematisk vægt.
Tilsynet bemærker, at borgerne ikke vejes systematisk jævnfør retningslinjer.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer at der arbejdes systematisk med opfølgning på borgernes vægt.

2.3 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Leder oplyser, at der kan være stor variation i antallet af indlagte, og på tilsynsdagen er der kun indlagt forholdsvis få borgere. Tilbuddet oplever rekrutteringsvanskeligheder. Ferieperioden er blevet løst ved hjælp af fleksibilitet fra de faste medarbejdere samt gennem et tæt samarbejde og koordinering af kompetencer og ressourcer på tværs af hele kommunen. Alle praktiske opgaver varetages af anden faggruppe.

Som noget nyt er der ansat en farmakonom, som varetager alle medicindoseringer og sikrer alt, som vedrører medicinen ved indlæggelse. Samarbejdet med apoteket er derved styrket.

Leder redegør for deres afsluttede pilotprojekt med E-hospital, som er et sundhedspartnerskab mellem tre sygehuse i regionen og det nære sundhedsvæsen. Borgere med behov for sygehusindlæggelse havde mulighed for at forblive på Akutpladserne, som iværksatte behandling via kontakt til den behandlingsansvarlige hospitalslæge. Opfølgning af behandling var via virtuel stuegang. Projektet har fået en meget positiv evaluering af de borgere, som har deltaget i projektet, og beslutningen er, at projektet skal overgå til drift. Dette vil betyde, at der skal igangsættes kompetenceudvikling af medarbejderne i samarbejde med regionen.

Akutpladserne oplever fortsat, at der indlægges borgere med COVID-19. Borgerne isoleres, indtil der er et negativt testsvar, og alle tilbydes vaccination.

Ledelsen oplyser, at der ikke har været skriftlige klager det seneste år. Alle borgere og deres pårørende tilbydes en samtale med forventningsafstemning, som dokumenteres i borgernes journal. Ønsker en borger/pårørende aktindsigt, bliver deres ønsker altid fulgt op med et tilbud om dialog. Mange borgere er ofte i krise, når de kommer på akutpladserne, og der er fokus på vigtigheden af at samarbejde med familien og udvise en åben og imødekommende adfærd.

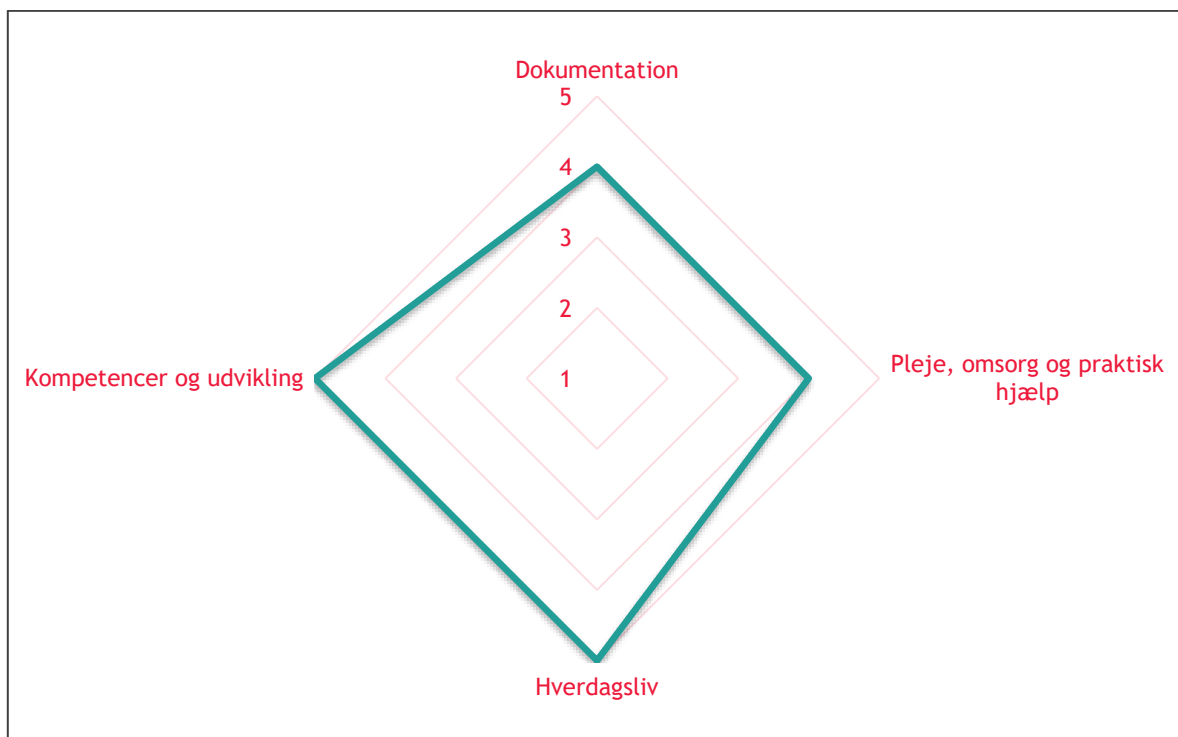
Opfølgning på sidste tilsyn

Som opfølgning på sidste tilsyn har der været arbejdet på at sikre en systematisk og sammenhæng dokumentation, og der arbejdes på at indarbejde den nye instruks, som tager afsæt i de nye retningslinjer fra Styrelsen fra patientsikkerhed.

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: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at tilbuddet i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Dokumentationen er meget tilfredsstillende og lever op til gældende lovgivning og retningslinjer på området, og den fremstår med en faglig og professionel standard, men med få mangler. Dokumentationen fremstår opdateret og fyldestgørende. Der er udfyldt helbredsoplysninger på to borgere, men de mangler på en borger. Generelle oplysninger erstattes af handleanvisning på alle borgere, som indeholder forventningsafstemning med borgerne samt beskrivelser af borgernes helhedssituation, motivation, ønsker til ophold og om muligt til fremtiden. Der er oprettet relevante tilstande, indsatsmål og tilhørende handlingsanvisninger fraset i et tilfælde, hvor der mangler handleanvisning på opfølgning og afklaring af forløb. Der er døgnrytmeplan på alle borgere, som handlevejledende beskriver borgernes behov for pleje og omsorg, og som tager udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Hos alle borgere ses der beskrevet særlige opmærksomhedspunkter med stor betydning for borgerne, dog mangler der hos en borger beskrivelse af borgerens kognitive udfordringer, og hvorledes der støttes op om disse. Der er relevante målinger, dog mangler der dokumentation for systematisk vægt på alle borgere. Borgerne er triagerede.</p> <p>Medarbejderne har forståelse og faglig indsigt i arbejdet med dokumentationen, og de redegør reflekteret for, hvordan de arbejder med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Der er en klar ansvars- og opgavefordeling, og der anvendes tjekliste, som detaljeret beskriver, hvad der skal følges op og dokumenteres de første dage under opholdet. Der arbejdes systematisk med arbejdsgange og rutiner, herunder med skemaer og daglig opfølgning og afkrydsning. Dokumentationen opdateres i forbindelse med overflytning, og der anvendes tjekliste for at sikre planlægning og overgang til plejecenter eller hjemmeplejen.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at tilbuddet i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>En borger, som kan deltage i interview, er meget tilfreds med kvaliteten af den personlige pleje og støtte, og borgeren oplever at modtage relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til borgerens behov. Borgerens ønsker i forhold til pleje imødekommes, og afstemmes med borgerens habitus på dagen. Borgeren oplever at have fået det funktionsmæssigt bedre og er tryk ved hjælpen, blandt andet i forhold til at få den rette medicinske behandling. En anden borger er trist over sin situation, og borger ønsker ikke at uddybe sit svar yderligere. Hos sidste borger er der foretaget observation, og borger virker veltilpas og rolig.</p> <p>Borgerne er tilfredse med rengøringsstandarden.</p> <p>Borgerne er velsoignerede, og deres tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til deres behov. Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boligerne, og hjælpemidler er rengjorte.</p> <p>Medarbejderne kan på en refleksiv måde redegøre for pleje og omsorg, og hvordan der er målrettet fokus på den rehabiliterende samt sundhedsfremmende og forebyggende tilgang. Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte. Medarbejderne læser op i dokumentationen ved dagens start, og overblikket fås på oversigtstavle med status på borgerne, opgaver og aftaler. Medarbejderne arbejder i mindre tværfaglige teams, som er med til at sikre kontinuitet. Der foretages daglig opfølgning på de tværfaglige triageringsmøder med efterfølgende opdatering i dokumentationen.</p>

	<p>Borgerne skal vejes ved indflytning og en gang ugentligt, men medarbejderne erkender, at de ikke altid får gjort dette systematisk, og at det er et opmærksomhedspunkt.</p> <p>Der arbejdes i høj grad rehabiliterende, og medarbejderne har målrettet fokus på at hjælpe og støtte borgerne til at generhverve eller fastholde deres funktionsniveau. Der er ligeledes daglige drøftelser med terapeuterne omkring borgerne, og der afholdes tværfaglige miniteamsmøder med borgergennemgang med deltagelse af medarbejderne, terapeuter, leder og koordinator og farmakonom.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad lever op til indikatorerne</p> <p><i>Mad og måltid</i></p> <p>De borgere, som kan deltage i interview, er meget tilfredse med maden, og de spiser sammen med de øvrige borgere i fællesskabet, hvor en borger dog oplever at være lidt alene, da der ikke er andre at tale med, mens en anden borger oplever måltidet som socialt og hyggeligt.</p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan de arbejder med at skabe gode måltider for borgerne. Medarbejderne samler borgerne til frokost, og de støtter efter behov, men de oplever også, at snakken ofte flyder friere, når medarbejderne holder sig lidt tilbage. Borgernes væggtab drøftes ugentligt med ernæringspecialisten, og der er mulighed for at støtte med fx proteindrik og specialkost fra køkkenet.</p> <p><i>Selvbestemmelse og medindflydelse</i></p> <p>En borger, som kan deltage i interview, har været meget tilfreds med sit ophold, og borgeren har oplevet god støtte under opholdet. Borgeren føler sig godt behandlet, og har selv haft mulighed for at sige til og fra under forløbet.</p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan borgerne har medbestemmelse og indflydelse. Via dialog og støtte hjælpes borgerne til at træffe deres valg på et oplyst grundlag. Hos kognitivt udfordrede borgere forsøger medarbejderne på en respektfuld måde at støtte og lede borgerne til at træffe valg. Medarbejderne afholder forventningsafstemning ved opstart af opholdet, hvor de drøfter borgernes motivation og ressourcer samt ønsker for deres ophold og for fremtiden.</p> <p><i>Aktiviteter</i></p> <p>En borger, som kan deltage i interview, går dagligt ture med sin gangrollator og glæder sig til at komme hjem, hvor borgeren skal fortsætte sin træning.</p> <p>Medarbejderne redegør for arbejdet med aktiviteter til borgerne, som i overvejende grad er gennem den daglige træning, og de daglige aktiviteter, fx borddækning og mindre gåture, når medarbejderne har mulighed for det. Desuden er der et aktivitetscenter, som benyttes af borgere fra lokalområdet, hvor borgerne kan deltage, ligesom medarbejdere fra aktivitetsafdelingen tilbyder borgerne cykelture eller andre aktiviteter.</p> <p><i>Kommunikation og adfærd</i></p> <p>En borger, som kan deltage i interview, er meget tilfreds med medarbejderne, og borgeren oplever omgangstone og adfærd som anerkendende og respektfuld, samt at medarbejderne er søde og flinke.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for kommunikation og samarbejde hvor de i høj grad vægter tillid og relationsarbejdet.</p>

	<p>Mange borgere er ofte i krise, når de kommer på opholdet, hvilket kræver opmærksomhed og forståelse fra medarbejderne side, og de skal i høj grad være lyttende. Medarbejderne vægter kendskabet til borgerne, og de har dagligt fokus på at observere borgernes fysiske og mentale habitus. De har stor opmærksomhed på at anerkende og honorere borgernes behov for fx at trække sig fra fællesskabet, og de er samtidig motiverende og støttende og hjælper borgerne til at genoptage de sociale kontakter.</p>
<p>Tema 4: Kompetencer og udvikling Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder oplyser, at gruppen af medarbejdere er sammensat af sygeplejersker, social- og sundhedsassistenter, ergo- og fysioterapeuter, farmakonom og faste uddannede afløsere. Ansættelse af farmakonom er nyt, og det opleves som et godt supplement til det tværprofessionelle team og samarbejdet.</p> <p>Der arbejdes løbende med kompetenceudvikling og med et kompetenceudviklingsprojekt, som sikrer oplæring til nye opgaver. Alle sygeplejersker, terapeuter og pædagoger deltager i et tværfagligt modul om tværprofessionelt samarbejde.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at sygeplejerskerne er ansvarlige for delegering af opgaver, og der arbejdes med både fælles og individuel oplæring, som dokumenteres på kompetencekort.</p> <p>Medarbejderne oplever gode muligheder for kompetenceudvikling i hverdagen og på faste tværfaglige møder, hvor de trækker på hinandens kompetencer og erfaringer. Medarbejderne undervises, når der opstår nye komplekse opgaver, men de udtrykker et ønske om mere systematisk undervisning i faglige temaer, som fx cancersår ved tracheostomi.</p> <p>Medarbejderne vurderer, at undervisning for en del af opgaverne kunne gennemføres som intern undervisning af kollegaer.</p> <p>Medarbejderne udtrykker, at der har været en forholdsvis stor udskiftning i medarbejdergruppen, som har betydet, at erfaring og faglige kompetencer er forsvundet.</p> <p>Dette er efterfølgende drøftet med ledelsen, som oplyser, at der har været personalemæssige ting og forhold, som er håndteret. Der er ligeledes drøftet kompetenceudvikling, som er i proces.</p>

2.6 VURDERINGSSKEMA

I tilsynene i Næstved Kommune 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 elementerne 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 elementerne 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.