

# Tilsynsrapport Næstved Kommune

Sundhed og Ældre  
Kildemarkcenteret

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](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: Kildemarkscentret, Kildemarksvej 124, 4700 Næstved
Leder: Birgitte Ettrup
Antal boliger: 101 plejeboliger, heraf 3 aflastningspladser
Dato for tilsynsbesøg: Den 28. oktober 2021
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 plejecentrets ledelse</li><li>• Tilsynsbesøg hos to borgere, to borgere ønskede alligevel ikke at deltage</li><li>• Gruppeinterview med tre medarbejdere</li><li>• Gennemgang af dokumentation for fire borgere</li></ul> Tilsynet havde endvidere dialog med medarbejdere og borgere på fællesarealerne undervejs gennem tilsynet.  Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Manager Else Marie Seehusen, sygeplejerske, SD/DSH Senior Consultant Michela Nygaard, socialrådgiver

## 2. UANMELDT TILSYN

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Næstved Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Kildemarkcenteret. 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 Kildemarkcenteret er et meget 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, herunder at der er fokus på sundhedsfremmende og hverdagsrehabiliterende indsatser med strukturerede og målrettede indsatser til borgere med demens. Dog vurderes journalføringen at have flere mangler. 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 med metodiske tilgange til borgere med demens, blandt andet med BPSD og BBAUM.

Ledelsen redegør for, hvordan der er fulgt op på anbefalinger fra sidste års tilsyn, samt at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, f.eks. et forskningsprojekt i BBAUMs effekt til borgere med urolig adfærd, og ligeledes arbejdes der strategisk med rekruttering og med kompetenceudvikling inden for demensområdet.

### 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
<p>Tilsynet bemærker, at der vedr. dokumentationspraksis er flere mangler i forhold til generelle oplysninger og til opdateringer.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne tilkendegiver, at der ikke er klar ansvarsfordeling i at dokumentere og ikke fast praksis for opfølgning på dokumentationen.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at dokumentationen fremstår fyldestgørende og opdateret.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at der i dialog med medarbejderne aftales ansvarsfordeling og rammer og vilkår for opfølgning på dokumentationen.</p>

### 2.3 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Ledelsen arbejder overordnet strategisk med rekruttering, og ledelsen er aktuelt særligt opmærksomme på at bibringe nye medarbejdere med anden etnisk baggrund viden om og forståelse for borgerne, især også fordi de generelt oplever at få mange ansøgninger fra ufaglærte med anden etnisk baggrund. Det er i den forbindelse ledelsens oplevelse, at der er brug for særlig forventningsafstemning med borgerne og pårørende i forhold til medarbejdere med sproglige udfordringer, f.eks. i forbindelse med borgernes indflytning.</p> <p>Ledelsen oplever, at kompleksiteten er stigende hos borgere med demenslidelser og redegør for, at de aktuelt tilbyder medarbejderne videreuddannelse inden for demensområdet.</p>

Det er ledelsens ønske at styrke medarbejdernes kompetencer til at håndtere disse borgere, idet nogle af borgerne er udadreagerende, hvilket kræver yderligere og nye kompetencer hos medarbejderne.

Teamlederne foretager løbende kvalitetssikring af dokumentationen. Det vægtes særligt højt, da plejecentret har mange nyansatte, som ikke er rutinerede i dokumentationspraksis.

Plejecentret er kommet med i et forskningsprojekt, hvor BBAUMs effekt til borgere med urolig adfærd undersøges. Plejecentret er desuden ved at implementere tidsintervaller for medicinindtag.

Ledelsen redegør for, at der inden for det seneste år har været en enkelt klagesag, som er blevet håndteret efter en fast procedure.

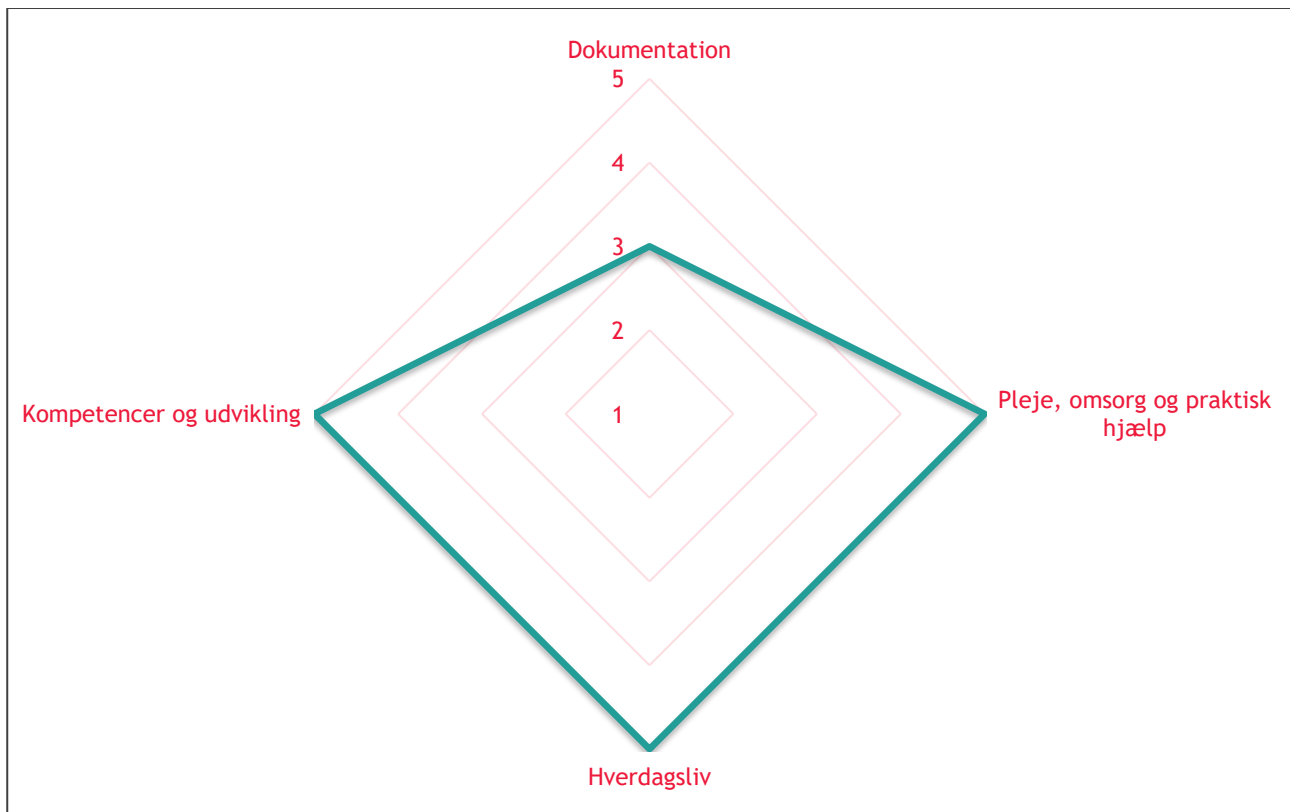
#### Opfølgning på sidste tilsyn

Der blev ikke givet anbefalinger ved tilsynet i 2020. Ledelsen redegør for, hvordan der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, f.eks. et forskningsprojekt i BBAUMs effekt til borgere med urolig adfærd, og ligeledes arbejdes der strategisk med rekruttering og med kompetenceudvikling inden for demensområdet.

## 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: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Dokumentationen er tilfredsstillende og lever overordnet op til gældende lovgivning og retningslinjer på området. Dokumentationen fremstår med en faglig og professionel standard, men har flere mangler. Dokumentationen fremstår således delvis opdateret og fyldestgørende. På alle borgere ses helbredsoplysninger og generelle oplysninger med oplysninger om ressourcer, mestring og motivation, hvor disse temaer kan opdateres og udfoldes yderligere. Livshistorie er kun sparsomt udfyldt. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet systematisk og handlevejledende i døgnrytmeplanen, men der mangler enkelte opdateringer, og på en borger mangler der plan for aften og nat. Der tages udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer, og der er lagt vægt på at beskrive borgernes kognitive udfordringer, hvor der på nogle borgere er oprettet BPSD i Nexus. Der er tilstande med indsatser, indsatsmål og handlingsanvisninger, som mangler enkelte opdateringer. På alle borgerne ses der målinger, borgerne er triagerede, og der ses dokumentation for borgernes stillingtagen til HLR.</p> <p>Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i den daglige praksis. Social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker er ansvarlige for opdatering af borgernes tilstande. Medarbejderne oplever ikke, at der er klare rammer for roller og ansvar i dokumentationen i øvrigt. Det er derfor alle medarbejders ansvar at foretage den løbende opdatering af borgernes dokumentation. Medarbejderne tilgår dokumentationen på mobile enheder og har adgang til PC.</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>Borgerne udtrykker stor tilfredshed med den hjælp og støtte, de modtager til pleje og omsorg. De oplever, at de får relevant hjælp og støtte, og at deres ønsker og vaner i forhold til plejen imødekommes, og borgerne giver ligeledes udtryk for, at de selv deltager i de daglige opgaver. Borgerne oplever kontinuitet i plejen, og de føler sig trygge ved hjælpen.</p> <p>Borgerne er velsoignerede, og boliger og fællesarealer er i en hygiejnemæssig forsvarlig standard.</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 samt på pædagogiske indsatser til borgere med demens. Der arbejdes systematisk med BPSD med screening af borgernes tilstande hvert halve år eller efter behov. Den daglige planlægning er forskellig for de enkelte afdelinger, men fælles er, at planlægningen tager afsæt i borgernes aktuelle tilstand, kompetencer og de opgaver, der skal løses, samt hvem der har kendskab til den enkelte borger. Medarbejderne tilkendegiver, at de har en kultur, hvor de er gode til at hjælpe hinanden og dække ind i forhold til relevante kompetencer ud fra borgernes behov. Plejen udføres under hensyn til borgernes døgnrytme, behov og ønsker. Medarbejderne redegør endvidere for, at de arbejder med afsæt i et rehabiliterende perspektiv, hvor borgerne støttes og guides. Medarbejderne oplever, at den rehabiliterende tilgang med at blive inddraget i så meget som muligt i hverdagen, giver borgerne livsglæde. Medarbejderne redegør for, at de anvender triagering.</p>

	<p>Det er sygeplejersken der vurderer og udarbejder en individuel handlingsanvisning, der er målrettet plejepersonalets opgaver, hvis der er ændringer i borgernes tilstand og behov for pleje/behandling.</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>Mad og måltid</i></p> <p>Borgerne er meget tilfredse med maden, og de roser særligt kvaliteten. Borgerne oplever, at der er en god stemning under måltidet i den fælles spisestue for den enkelte afdeling. En borger fortæller, at maden fremstår indbydende og fristende. En borger oplever, at medarbejderne er gode til at nøde borgerne til at spise. Borgerne holder af det sociale element i at spise sammen med andre. Medarbejderne redegør reflekteret for, at de sidder sammen med borgerne under måltiderne for at understøtte de gode måltider for borgerne. Medarbejderne tilbyder støtte til de borgere, der har behov for dette. Kendskabet til borgerne understøtter medarbejdernes tilgang, fx særlige hensyn til ernæring. Borgerne tilbydes vejning en gang om måneden, og der er mulighed for særkost til borgere, der er småtspisende.</p> <p><i>Selvbestemmelse og medindflydelse</i></p> <p>Borgerne udtrykker stor tilfredshed med at bo på plejecentret, og de oplever i høj grad medbestemmelse og indflydelse på deres egen hverdag. En borger fremhæver, at det er af stor betydning for borgeren, fortsat at gå mange ture om dagen, som borgeren har været vant til. Borgerne udtrykker, at de lever et godt liv på egne præmisser.</p> <p>Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, hvordan de arbejder med borgernes medbestemmelse og indflydelse i hverdagen. Der afholdes indflytningssamtaler med nye borgere og evt. pårørende, for her at få et grundigt kendskab til borgernes vaner, ønsker og behov. Det er særligt kendskabet til borgerne, der er afgørende for borgernes oplevelse af medbestemmelse og indflydelse, hvor medarbejderne sætter mål for indsatserne sammen med borgerne.</p> <p><i>Aktiviteter</i></p> <p>Borgerne oplever en god stemning og et aktivt miljø med mulighed for at deltage i mange forskellige aktiviteter. En borger fortæller, at der er mange aktiviteter, der er med til at bidrage til en meningsfuld hverdag.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at aktiviteter tilrettelægges efter borgernes individuelle behov. Aktiviteter er koblet til den enkelte afdeling. Der arbejdes med aktiviteter i det nære miljø for den enkelte borger med afsæt i borgernes ønsker og vaner, og de vægter at aktiviteter arrangeres ud fra borgernes aktuelle dagsform og rytme. Plejecentret har desuden en række aktiviteter, som samler borgerne om fælles aktiviteter, såsom ture ud af huset, dans og stoleympnastik.</p> <p><i>Kommunikation og adfærd</i></p> <p>Borgerne udtrykker stor tilfredshed med medarbejderne og med omgangstone og adfærd. De oplever, at medarbejderne har en anerkendende og respektfuld omgangstone. En borger fremhæver, at medarbejderne er meget medfølelse over for borgere, der er følsomme eller er kede af det.</p>

	<p>Medarbejderne redegør for, at de har en tilgang og kommunikationsform til borgerne, der er meget individuelt tilpasset. De spejler borgerne i kommunikationen, og de støtter borgerne i hensigtsmæssig adfærd og kommunikation i fællesskabet.</p> <p>Kendskabet til borgernes livshistorie, vaner og ønsker medvirker til, at tilgangen kan tilpasses individuelt. Der er tillid i medarbejdergruppen til at reflektere over egen og andres praksis i forhold til kommunikation og adfærd i et fagligt og lærende perspektiv</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>Ledelsen redegør for, at der på plejecentret er ansat social- og sundhedsuddannede medarbejdere, sygeplejersker, pædagoger, fysio- og ergoterapeut. Der er desuden ansat enkelte ufaglærte medarbejdere i vikariater, som er i kvalificerende forløb til uddannelse inden for ældre- og sundhedsområdet. Ufaglærte medarbejdere gennemgår grundig introduktion, og de bliver undervist og oplært i grundlæggende opgaver. Derudover har plejecentret ansat en farmakonom, kokke og ernæringsassistenter samt en naturterapeut. Medarbejderne tilbydes løbende supervision og har mulighed for faglig sparring med kommunens demensspecialist. Plejecentret deltager i et forskningsprojekt med udtrukne borgere, hvor der arbejdes med BBAUM. Opgaven ligger for medarbejderne som en integreret opgave i den daglige pleje af borgerne. Der er planlagt efteruddannelse for medarbejderne i dokumentationspraksis og medicin håndtering.</p> <p>Ledelsen redegør for, at rekruttering af ufaglærte medarbejdere typisk sker efter anbefalinger fra ansatte ufaglærte. Det samme gør sig i høj grad gældende ved rekruttering af sygeplejersker.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at de samlet set har relevante faglige kompetencer. De redegør for, at de ufaglærte medarbejdere gennemgår en grundig oplæring, da der ønskes en øget faglighed. Medarbejderne har mulighed for løbende faglig sparring både indbyrdes og med plejecentrets terapeuter. Medarbejderne redegør for, at sygeplejerskerne oplærer i sundhedsfaglige ydelser, og de anvender kompetencekort for at dokumentere oplæringen. Medarbejderne oplever, at der er gode muligheder for kompetenceudvikling, og de har muligheder for at få relevant efteruddannelse og kurser.</p>

## 2.6 VURDERINGSSKEMA

I tilsynene i Næstved Kommune 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>



<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.