



Tilsynsrapport Næstved Kommune

Sundhed og Ældre
Birkebjergcentret og Birke-Bo

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 plejecentret og tilsynet
Navn og Adresse: Birkebjerg Allé 7, 9 og 11 og Tommerupvej 2B, 4700 Næstved
Leder: Anne Engel
Antal boliger: 72 plejeboliger, heraf 24 skærmede boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 28. oktober 2021
Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Distriktschef og to teamledere.
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: • Interview med plejecentrets ledelse • Tilsynsbesøg hos fire borgere • Gruppeinterview med fire medarbejdere. • Gennemgang af dokumentation for fire borgere 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: 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 Birkebjergcentret og Birke-Bo. 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 Birkebjergcentret og Birke-Bo 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 kvalitetsstandards og vedtagne serviceniveau. Tilsynet vurderer, at de sundhedsfaglige ydelser, som borgerne modtager på plejecentret, leveres med høj faglig kvalitet, herunder at der er fokus på borgernes livskvalitet og en sundhedsfremmende og hverdagsrehabiliterende indsats. 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 BPSD- metoden.

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. pleje og omsorg til borgere i komplekse borgerforløb.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker snavsede hjælpemidler i to boliger.	Tilsynet anbefaler, at der sikres rengjorte hjælpemidler.

2.3 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Birkebjergcentret har den 1. september omlagt nogle af deres almindelige plejeboliger til skærmede pladser. Birke- Bo, som er demensafsnit, har nu 36 boliger, heraf 24 skærmede pladser. Udvidelsen med de skærmede pladser gør, at der fremadrettet vil være fokus på medarbejdernes kompetenceudvikling til borgere med demens. Siden sidste tilsyn er der ansat yderlige en ergoterapeut, og grundet stigende kompleksitet i opgaverne i nattevagter, er der opnormeret med en fast nattevagt, som går på tværs af alle afdelinger. Plejecentret deltager i kommunens rekrutteringsstrategi "Ung i ældreområdet". Kommunen har valgt at udbyde en række fritidsjobs til unge mellem 14 og 18 år, hvor de ansættes på plejecentre til at være med til at aktivere de ældre. Der er i alt ansat tre unge i hvert team. Et af de overordnede formål er at skabe brobygning mellem generationer. Ledelsen er særligt optaget af de komplekse borgerforløb, og de har fokus på at sikre gode forløb for borgerne, og at kunne yde medarbejderne hjælp og støtte. Medarbejderne har derfor fast tilbud om supervision samt debriefing med psykolog i forhold til konkrete borgerforløb og problemstillinger. Plejecentret har fået godkendelse til udvidelse af deres udendørsterrasse og til etablering af et uden-dørsmiljø. Udvidelsen betyder, at der er mulighed for at flere borgere kan være ude sammen.

Leder oplyser, at der ikke har været skriftlige klagesager inden for det seneste år. Alle borgere og deres pårørende tilbydes indflytningssamtale og en opfølgende samtale efter tre måneder. Ledelsen informerer de pårørende på mail, og de har løbende samtaler efter behov.

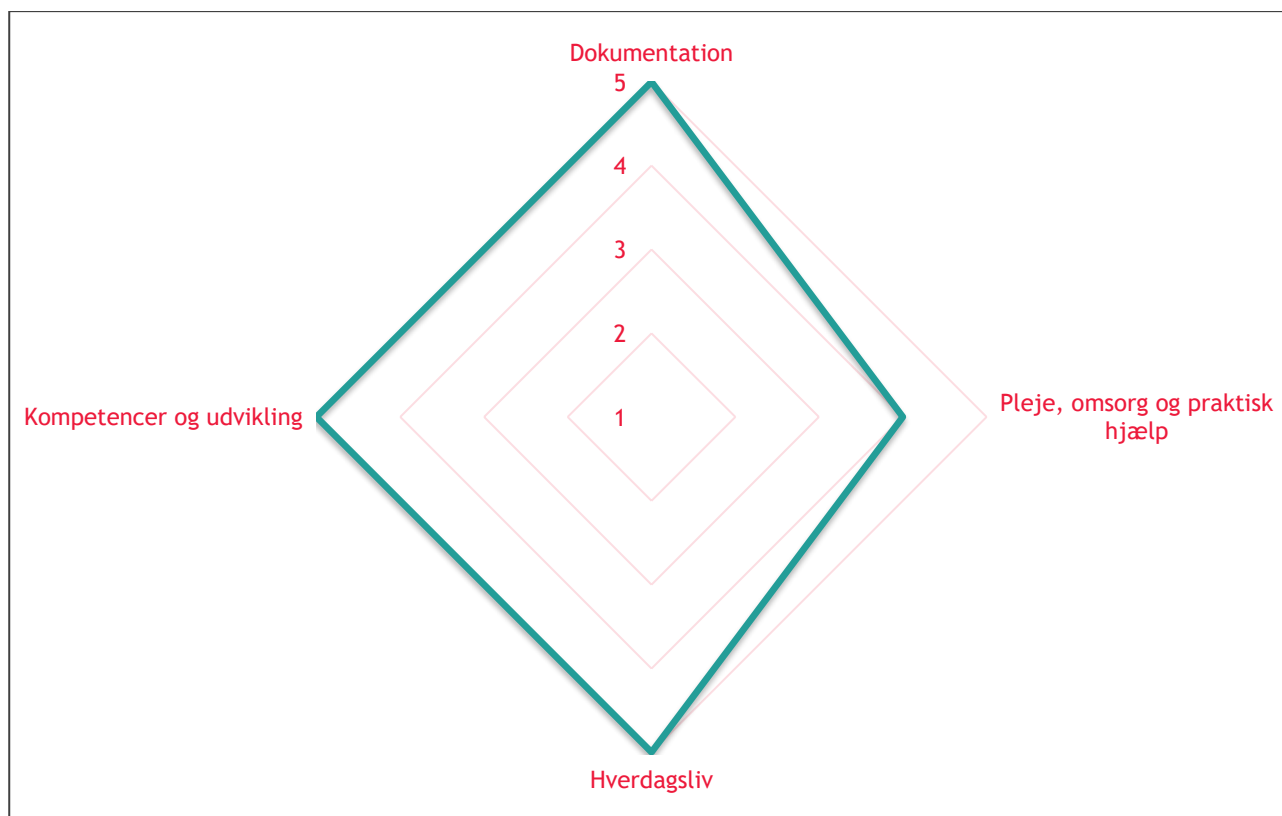
Opfølgning på sidste tilsyn

Siden sidste tilsyn har der været arbejdet med dokumentationspraksis i hverdagen og på teammøder. Der er fokus på struktur og sammenhæng samt opfølgning på indsatsmål. Ved behov for sparring kan medarbejderne få hjælp af sygeplejerske.

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
Tema 1: Dokumentation Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Dokumentationen er særdeles tilfredsstillende og lever op til gældende lovgivning og retningslinjer på området, og den fremstår med en høj faglig og professionel standard med få mindre væsentlige mangler. Dokumentationen fremstår generelt opdateret og fyldestgørende. På alle borgere er der generelle oplysninger med helbredsoplysninger, ressourcer, mestring og motivation og livshistorie. Der er tilstande med indsatser, indsatsmål og handlingsanvisninger. Dog ses der enkelte tilstande, som mangler opdatering. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet systematisk og handlevejledende i døgnrytmeplanen, og der tages udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Dog mangler en døgnrytmeplan opdatering i aftenhjælpen. Der er lagt vægt på at beskrive borgernes kognitive udfordringer, og hvorledes der støttes op om disse samt særlige opmærksomhedspunkter. Der ses målinger på relevante borgere. Borgerne er triagerede, og der ses dokumentation for borgernes stillingtagen til HLR. Tilsynet har efterfølgende drøftet med ledelsen om udfyldelse af tilstande, så funktionsevnetilstande relaterer sig til servicelovsydelser, og helbredstilstande relaterer sig til sundhedslovsydelser. Medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen. Sygeplejersker opstarter alle nye borgere, og social- og sundhedsassistenter opretter og opdaterer indsatsmål og handleanvisninger. Alle medarbejdere er ansvarlige for at udfylde døgnrytmeplan og for den løbende opdatering. Døgnrytmeplanen opdateres fast en gang månedligt, og den samlede dokumentation opdateres fast hver tredje måned.
Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte Score: 4	Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne udtrykker særdeles stor tilfredshed med de ydelser, de modtager, og med kvaliteten af ydelserne. Særligt to af borgerne klarer selv den personlige hygiejne, og begge oplever, at medarbejderne udviser opmærksomhed og spørger ind til, om de har brug for mere hjælp. Borgerne oplever, at deres ønsker og vaner i forhold til pleje imødekommes, og de to borgere, som får hjælp til personlig hygiejne, udtrykker, at de får hjælpen som aftalt. Alle borgere er trygge ved hjælpen og begrundet det med, at medarbejderne altid er parate til at hjælpe. Borgerne er alle tilfredse med rengøringsstandarden. Borgerne er velsoignerede, og deres tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til borgernes behov. Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boliger og generelt rengjorte hjælpemidler, dog ses der i to tilfælde snavsede hjælpemidler. Medarbejderne kan på en refleksiv måde redegøre for pleje og omsorg, og 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. Planlægning af opgaver tager afsæt i borgernes individuelle behov, og kontinuiteten sikres blandt andet med kontaktperson og døgnrytmeplan. Opgaveliste og planlægningen i den elektroniske kalender giver overblik over fordelingen af opgaver. Der er fokus på kompetencebehov og relationer. Social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker mødes dagligt til opfølgning og borgerdrøftelser.

	Borgerne triageres løbende, og der sikres opfølgning på faste triageringsmøder med tværfaglig deltagelse. Der arbejdes med afsæt i BPSD- metoden som systematisk metode til borgere med særligt kognitive udfordringer, og der afholdes ugentlige borgerkonferencer med opfølgning, hvor demenskonsulent og visitator deltager på skift. Rehabilitering indgår som en integreret del i opgaveløsningen, og medarbejderne støtter og motiverer borgerne til at gøre det, de selv kan. Alle nye borgere bliver ADL-vurderet, og medarbejderne har et tæt samarbejde med terapeuterne omkring borgernes træning og deres træningspotentiale.
Tema 3: Hverdagsliv Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne <i>Mad og måltid</i> Borgerne er generelt meget tilfredse med maden og madens kvalitet. En borger er dog mindre begejstret for den varme mad, som opleves kedelig. Borger oplever ligeledes ikke, at der er en tilstrækkelig imødekommenhed over for ønsker. Alle spiser sammen i fællesskabet, og måltidet opleves som socialt og hyggeligt. Medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan de arbejder med at skabe gode måltider for borgerne. Maden tilberedes og anrettes af kostfaglige medarbejdere i de enkelte afdelinger. Den kostfaglige medarbejder og ergoterapeuten udarbejder i samarbejde madplan for at tilgodese borgernes individuelle behov. Medarbejderne spiser sammen med borgerne for at hjælpe og støtte, og de har ligeledes fokus på ro, hygge og en god atmosfære under måltidet. Der arbejdes systematisk med opfølgning på borgernes vægt. Borgerne vejes en gang månedligt, og der følges op på vægttab i et tæt tværfagligt samarbejde. Tilsynet har drøftet borgerens oplevelse af maden med ledelsen. Ledelsen er bekendt med problemstillingen, og de har taget initiativ til dialog og opfølgning med ledelsen af Næstved Madservice. <i>Selvbestemmelse og medindflydelse</i> Borgerne oplever i høj grad selvbestemmelse og indflydelse på hverdagen og eget liv, og de nævner f.eks., at de selv kan sige til og fra og har indflydelse på døgnrytme og deltagelse i aktiviteter. En borger udtrykker, at de har deres fulde frihed, og en anden giver udtryk for, at borger har det rigtigt godt på plejecentret. Medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan borgerne har medbestemmelse og indflydelse og på, hvordan de inddrager dem i alle beslutninger, fx omkring boligindretning og døgnrytme. Medarbejderne vægter kendskabet til borgernes livshistorie og at få viden om borgernes vaner og ønsker. <i>Aktiviteter</i> Borgeren oplever en god stemning og et aktivt miljø, og alle er meget tilfredse med aktivitetstilbuddene. Borgerne har en meningsfuld hverdag, og de deltager i aktiviteter efter eget ønske. En borger holder sig fysisk i gang med selvtræning i boligen, og borgeren benytter derudover træningsmaskiner i det fælles træningsrum. Medarbejderne redegør reflekteret for arbejdet med aktiviteter til borgerne, som planlægges og afvikles af plejecentrets pædagoger. Derudover er der aktivitetsmedarbejdere i demensafsnittet, som understøtter aktiviteter i hverdagen.

	Medarbejderne motiverer og støtter borgerne til at deltage i aktiviteter, og medarbejderne deltager også selv ved behov. I hverdagen prioriteres spontane aktiviteter, hvor medarbejdere og plejecentrets elever går ture, og spiller spil. <i>Kommunikation og adfærd</i> Borgerne oplever omgangstone og adfærd som anerkendende og respektfuld. Borgerne er meget tilfredse med medarbejderne, som de fortæller er søde, flinke og hjælpsomme. En borger giver særligt udtryk for at opleve stor respekt for borgers personlige grænser. Medarbejderne kan redegøre for kommunikation og samarbejde, hvor de i høj grad har fokus på tillids- og relationsarbejdet. Kendskabet til borgerne har stor betydning, og de vægter nærvær, aktiv lytning og det at være opsøgende. Humor og godt humør spiller en stor rolle. De er gode til at korrigere og tale med hinanden, også om det, der kan være svært i relationen, og der er plads til at sige fra, hvis en medarbejder har behov for en pause. Under rundgang på de respektive afsnit og under interview med medarbejderne bemærkes det, at omgangstone og adfærd er anerkendende og respektfuld.
Tema 5: Kompetencer og udvikling Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Ledelsen redegør for, at grupperne er tværfagligt sammensat med social- og sundhedsmedarbejdere, sygeplejersker, terapeuter, pædagoger og kostfaglige medarbejdere. Der er en fast stab af faglærte timelønnede afløsere. Der arbejdes løbende med kompetenceudvikling og med særligt fokus på pædagogiske metoder og relationsopbygning. Aktuelt er en medarbejder under uddannelse til Marte Meo terapeut. Medarbejderne redegør for, at de har relevante faglige kompetencer og mulighed for faglig sparring i hverdagen og på faste tværfaglige møder. Medarbejderne udtrykker, at det er vigtigt selv at være nysgerrig og opsøgende, ligesom de altid kan komme med ønsker til undervisning. Supervision anvendes som en naturlig del i komplekse borgerforløb. Der arbejdes med kompetenceprofiler og kompetenceskema, og sygeplejerskerne er ansvarlige for oplæring i delegerede ydelser.

2.6 VURDERINGSSKEMA

I tilsynene i Næstved Kommune 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 af elementerne 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 af elementerne i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.
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 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.