

# Tilsynsrapport Næstved Kommune

Sundhed og Ældre  
Symfonien Plejecenter

Uanmeldt tilsyn  
September 2020

# 1. GENERELLE OPLYSNINGER

Oplysninger om ældrecentret og tilsynet
Navn og Adresse: Symfonien Plejecenter, Enggårdsvej 1, 4700 Næstved
Leder: Rasmus G. Hansen
Antal boliger: 92
Dato for tilsynsbesøg: Den 17. september 2020
Tilsynet indledt med: Ledelsen
Interview med: Fem borgere og fire medarbejdere
Tilsynet har gennemgået dokumentation for: Tre borgere.
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 Symfonien Plejecenter. 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 og overordnede vurdering, at Symfonien er et velfungerende plejecenter, som har engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for borgerne. Det er tilsynets oplevelse, at der i høj grad er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at plejecenteret lever op til Næstved Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en god faglig kvalitet. Medarbejderne kan på relevant vis reflektere over, hvordan de med afsæt i kerneopgaven arbejder rehabiliterende samt for anvendelse af Merte Meo.

### 2.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til ældrecentrets fremadrettede udvikling:

#### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen har fokus på, at dokumentationen er systematisk opbygget og fremstår sammenhængende og opdateret, f.eks. med arbejdsgange, så dokumentationen opdateres med faste intervaller. Ligeledes anbefales, at livshistorien dokumenteres elektronisk.
2. Tilsynet anbefaler, at der arbejdes systematisk med borgernes livshistorie og en elektronisk dokumentation af denne. Ligeledes, at der udveksles erfaringer på tværs af de to afdelinger, samt at livshistorien i højere grad anvendes som et mere dynamisk redskab i begge afdelinger.
3. Tilsynet anbefaler, at principperne for det gode måltid efterleveres i begge afdelinger, herunder afklaring af roller og ansvar i forbindelse med måltidet.

### 2.3 AKTUELLE VILKÅR

#### Aktuelle vilkår

Centret har ikke oplevet tilfælde med COVID-19. Information til de pårørende har været på mail, og i en afdeling har man anvendt applikation på telefon til orientering. Symfonien fik forholdsvis hurtigt åbnet op igen for besøgende, og aktiviteter er startet op inden for de gældende restriktioner.

Centeret er optaget af at udarbejde kompetencescore, som skal afdække medarbejdernes faglige viden, og der arbejdes med kompetencehjul som noget nyt i forhold til afvikling af MUS. Centret anvender Marte Meo som referenceramme, og de har tre medarbejdere, som er uddannede Marte Meo terapeuter og en under uddannelse. Målet er Marte Meo terapeuter i alle vagtlag.

Centeret har en forholdsvis stabil medarbejdergruppe, et af de to team er blevet omorganiseret, og alle stillinger er blevet besat i det nyoprettede team.

### Opfølgning på sidste tilsyn

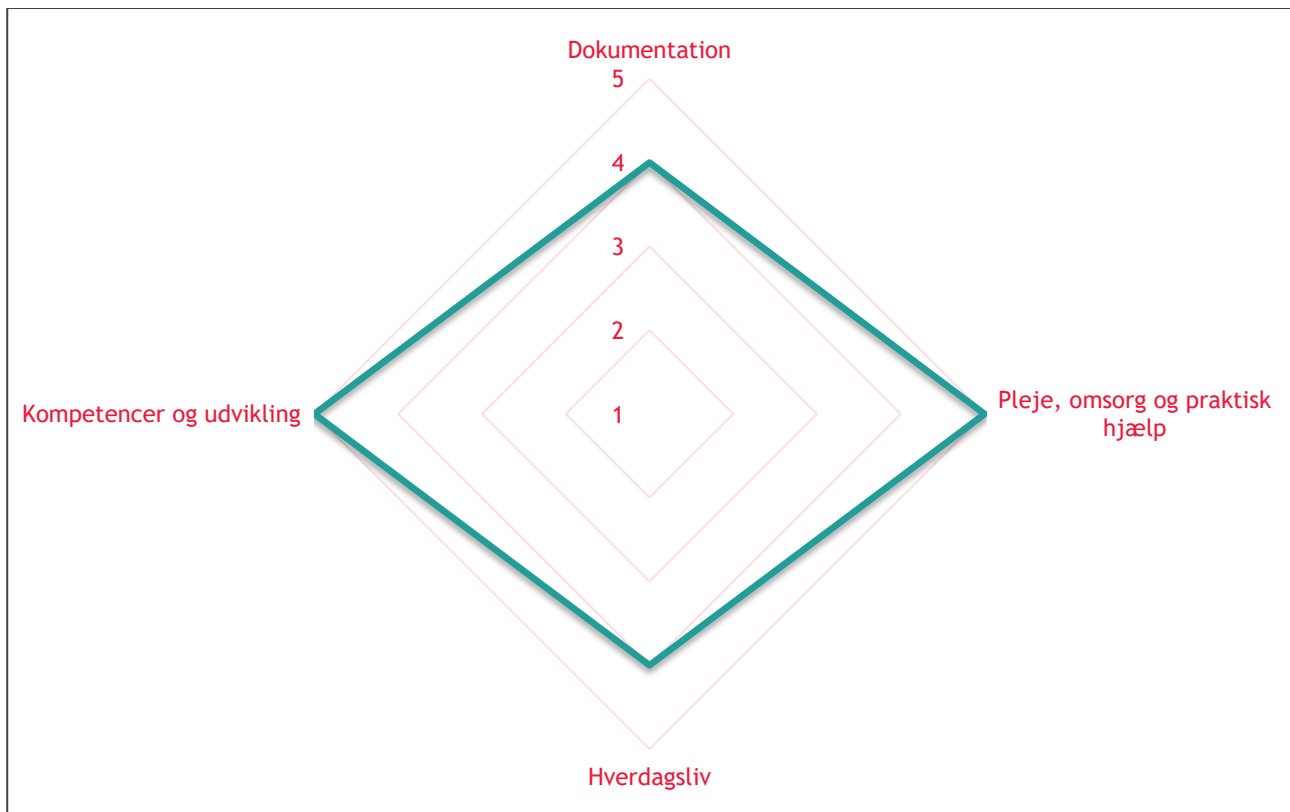
Anbefalinger fra sidste års tilsyn var primært rettet til teamet, som er blevet omorganiseret, men leder oplyser, at der har været fokus og opfølgning på dokumentationen i forhold til kontaktpersonsordningen, og hvem der er ansvarlig for at dokumentere.

For at sikre kontinuitet har de arbejdet på, at det faste personale er omkring borgerne, og der anvendes kun faste vikarer.

## 2.4 SCORE

For hvert overordnede 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 plejecenteret i høj grad lever op til indikatorerne</p> <p>Dokumentationen fremstår med en faglig og professionel standard og har få mangler. Der foreligger generelle oplysninger på alle borgerne, som generelt beskriver borgernes ressourcer, mestring, motivation, roller, vaner. Der er udfyldt aktuelle helbredsoplysninger på alle borgere, som dog i to tilfælde også indeholder ikke relevante beskrivelser. Der foreligger ikke livshistorie på de tre borgere. Tilsynet oplyses, at disse ligger i fysiske mapper i borgernes boliger, men at nye livshistorier dokumenteres elektronisk. Der er udfyldt aktuelle tilstande, som i nogen grad mangler opdatering, og der er udfyldt indsatsmål og handleanvisninger, som er fulgt op fraset i et tilfælde.</p> <p>Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlevejledende i døgnrytmeplanen, men hvor der ses manglende systematisk opbygning i forhold til borgers og medarbejders indsats. Døgnrytmeplan mangler i et tilfælde opdatering på gangfunktion og GPS.</p> <p>Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Der er klar ansvarsfordeling med variation i de enkelte teams, og der er implementeret relevante arbejdsgange. Medarbejderne redegør for, at der løbende dokumenteres på iPads, og at de har adgang til PC.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecenteret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne udtrykker stor tilfredshed med de ydelser, de modtager, som svarer til deres behov, og medarbejderne imødekommer borgernes ønsker og vaner.</p> <p>Borgerne føler sig trygge, og en borger fremhæver positivt den faste struktur i hverdagen. Borgerne anvender egne ressourcer, og enkelte klarer eksempelvis selv linnedskift og udluftning eller rengøringsopgaver i boligen.</p> <p>Medarbejderne sikrer, at borgerne modtager den nødvendige pleje og støtte og arbejder rehabiliterende med afsæt i kerneopgaven. Medarbejderne mødes i hver afdeling, hvor de orienterer sig i dokumentationen og på triagetavler. En afdeling har overlap med aften- og nattevagt. Der arbejdes med TOBS og triagering, sygeplejersken inddrages efter behov, ligesom hun selv er opsøgende, og huslægen kommer på centret hver 14. dag. Hos borgere med særlige problemstillinger, fx urolig adfærd, udarbejder ergoterapeuten sanseprofiler, som anvendes i plejen. Der afholdes faste borgerkonferencer med tværfaglig deltagelse og borgerdrøftelse, og der er fast struktur for arbejdsgange og ansvarsfordeling. Borgerne er velsoignerede, og boliger og fællesarealer fremstår overalt rene og ryddelige.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecenteret i høj grad lever op til indikatorerne</p> <p><u>Værdighed og selvbestemmelse</u></p> <p>Borgerne er særdeles tilfredse med at bo på centret og oplever i høj grad medbestemmelse og indflydelse, og fx ved behov for ledsagelse er medarbejderne altid behjælpelige. Borgerne gør, hvad de har lyst til, hvilket kan være at skrælle kartofler eller gå en tur.</p>

	<p>Medarbejderne kan med faglig indsigt engageret og reflekterende redegøre for, hvorledes borgerne sikres selvbestemmelse og medindflydelse. Aktivitetsmedarbejder og frivilligkoordinator udarbejder aktivitetsplan og er meget opmærksomme på at lytte og inddrage borgernes ønsker. Medarbejderne deltager i aktiviteter og går ture med borgerne, og pædagogerne er kreative og gode til at inspirere til mindre aktiviteter. Medarbejderne vægter borgernes livshistorie, dog med variation mellem de to afdelinger, men udtrykker, at de kan blive bedre til at dokumentere den viden, de har om borgerne.</p> <p><u>Mad og måltid</u></p> <p>Borgerne giver udtryk for stor tilfredshed med madens kvalitet og rammerne omkring måltidet. Borgerne oplever, at der i høj grad bliver taget hensyn til deres ønsker og behov omkring mad og måltider, fx spiser fire borgere sammen i en lille opholdsstue, hvor de selv forestår borddækning og oprydning.</p> <p>Medarbejderne kan fagligt redegøre for borgernes indflydelse på mad og måltider, samt hvordan der skabes gode rammer for måltidet. Maden tilberedes af en kok på centeret, som har løbende dialog med borgerne om ønsker til menu. Borgere med særlige behov skærmes, men så de fortsat er en del af fællesskabet. Borgerne vejes, og medarbejderne har fokus på opfølgning på borgernes ernæringsmæssige problemstillinger.</p> <p>Tilsynet observerer et måltid, hvor borgerne sidder ved et fælles bord og spiser. Den ene borger sidder og sover, og der er meget stille og ingen dialog. TV kører i baggrunden. En medarbejder tilbereder, serverer og foretager oprydning og sætter sig efterfølgende ved eget bord i køkkenet. I et tilfælde henvender medarbejder sig på afstand til en sovende borger og opfordrer borger til at drikke.</p> <p><u>Kommunikation og adfærd</u></p> <p>Borgerne oplever omgangstone og adfærd som anerkendende, og borgerne er meget tilfredse med medarbejderne, som de synes taler pænt, stille og roligt. Omgangstone og adfærd er anerkendende og respektfuld.</p> <p>Medarbejderne kan med faglig indsigt og på en reflekterende måde redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld adfærd og anerkendende kommunikation med borgerne. Engagement og medarbejdere som trives og er glade, har stor betydning og smitter af på borgerne.</p> <p>Tilsynet bemærker under rundgang og interview med medarbejderne en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd.</p>
<p>Tema 5: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 5</p>	<p>Centret har teamledere for hvert af de to teams, og ledelsen oplyser, at centret er dækket ind med en bred vifte af tværfaglige kompetencer, såsom sundhedsuddannet medarbejdere, sygeplejerske, pædagoger, kostfaglige og terapeuter. Der er gode muligheder for kompetenceudvikling og fokus på delegering af sundhedsydelse. De faste tværfaglige møder og brugen af Marte Meo forløb bidrager til den løbende kompetenceudvikling i hverdagen.</p> <p>Medarbejder anvender instrukser og vejledninger, som tilgås elektronisk, men de linker endnu ikke til VAR i Nexus.</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.

### Partneransvarlig

Birgitte Hoberg Sloth  
Partner  
Mobil: 28 10 56 80  
Mail: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)

### Projektansvarlig

Margit Kure  
Senior Manager  
Mobil: 24 29 50 72  
Mail: [mku@bdo.dk](mailto:mku@bdo.dk)