

Tilsynsrapport Næstved Kommune

Sundhed og Ældre
Æblelunden Plejecenter

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: Æblelunden Plejecenter, Nygårdsvej 220, 4700 Næstved
Leder: Distriktschef Anne Engel
Antal boliger: 24 plejeboliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 26. oktober 2021
Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Teamleder. Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets leder og en sygeplejerske• Tilsynsbesøg hos to borgere• Gruppeinterview med fem medarbejdere• Gennemgang af dokumentation for to borgere Tilsynet havde endvidere dialog med medarbejdere og borgere på fællesarealerne undervejs gennem tilsynet. Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til leder og vicedistriktschef om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Manager Else Marie Seehusen, sygeplejerske, SD/DSH

2. UANMELDT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Næstved Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Æblelunden 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 vurdering, at Æblelunden Plejecenter 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 meget 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 metodisk med mad og måltider og med en rehabiliterende tilgang med fokus på de mål, som borgerne har.

Ledelsen redegør for, hvordan der er fulgt op på anbefalinger på sidste års tilsyn, idet der kontinuerligt er fokus på dokumentationspraksis, herunder at tilstande og handlingsanvisninger er fyldestgørende og opdaterede, samt at der løbende tages temaer op til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, fx implementering af BPSD.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at der vedr. journalføring ikke er udfyldt oplysninger om borgernes ressourcer, mestring og motivation og livshistorie.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at de generelle oplysninger på alle borgerne indeholder beskrivelse af borgernes helhedssituation, herunder borgernes livshistorie.

2.3 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder oplyser, at centret i marts 2020 blev omdannet til plejecenter. For at give plejecentret et mere hjemligt præg har borgerne og medarbejderne indgivet navneforslag, hvor afstemningen faldt på Æblelunden.</p> <p>Målgruppen er ændret i forbindelse med overgang til plejecenter, og leder tilkendegiver, at de problemstillinger, borgerne har nu, er langt mere komplekse. Plejecentret er derfor blevet opnormeret med en række nye medarbejdere, og de har over tid haft en proces med at få skabt en ny fælles kultur. Overgangen fandt sted samtidigt med Corona nedlukningen, og derfor har processen været drevet af leder og plejecentrets arbejdsmiljøkvartet, hvor fokus har været på de enkelte medarbejdere, da det ikke var muligt at samle alle medarbejderne. Både leder og medarbejderne oplever, at omstillingen til plejeboliger er gået godt, og at det fx også har betydning for det daglige arbejdsmiljø, at borgerne ikke længere stiller spørgsmål om, hvor meget tid der er til opgaven, hvor det tidligere var svært for nogle borgere at forstå, at de var bevilliget forskellig tid, og derfor konfronterede medarbejderne med dette.</p>

I lighed med kommunens øvrige plejecentre, er Æblelunden med i projekt Ung i ældreområdet, hvor deres udvalgte unge starter op 1. november. Plejecentret har fundet og udvalgt en borger, som har lyst til at deltage i projektet, hvor borger og den unge har to timer sammen hver uge.

Aktuelt har plejecentret ikke frivillige tilknyttet, hvilket dels tilskrives beliggenhed og i nogen grad Corona nedlukningen.

Der arbejdes systematisk med triagering og borgerkonferencer, og som et nyt tiltag er plejecentret ved at implementere BPSD som systematisk struktur i forhold til indsatsen til borgere med kognitive udfordringer.

Plejecenterlægen er opstartet, og der er stuegang hver anden uge.

Leder oplyser, at der ikke har været klagesager inden for det seneste år, og at de har en fast arbejdsgang for, hvordan klager håndteres i samarbejde med distriktschefen.

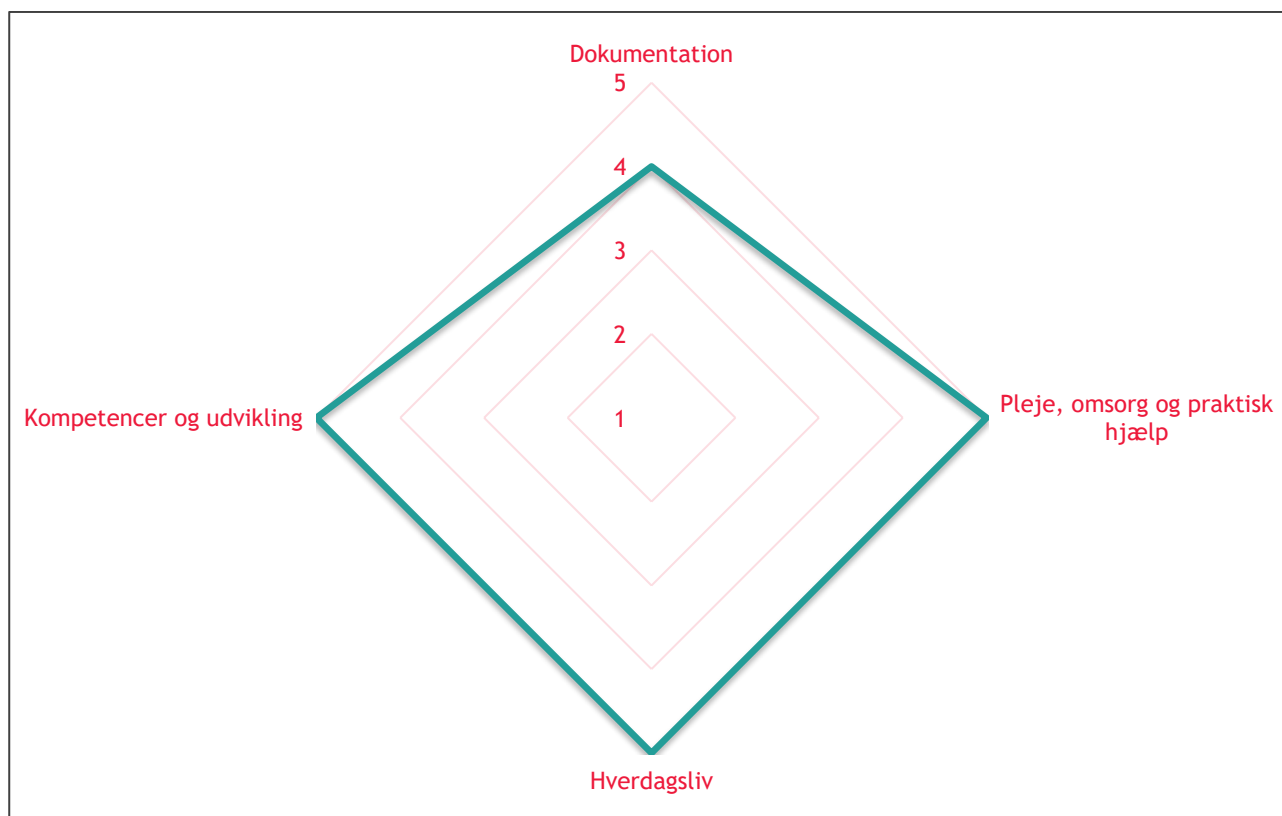
Opfølgning på sidste tilsyn

Ledelsen redegør for, hvordan der er fulgt op på anbefalinger på sidste års tilsyn, idet der kontinuerligt er fokus på dokumentationspraksis, herunder at tilstande og handlingsanvisninger er fyldestgørende og opdaterede. Leder og sygeplejerske har dagligt opfølgning. Ligeledes tages temaer op til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, f.eks. implementering af BPSD.

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 plejecentret 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 høj faglig og professionel standard og har få mangler. Dokumentationen fremstår opdateret og fyldestgørende. På alle borgere ses aktuelle helbredsoplysninger, men dog mangler der på alle borgere ressourcer, mestring og motivation og livshistorie. Der er tilstande med indsatser, indsatsmål og handlingsanvisninger. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet systematisk og handlevejledende i døgnrytmeplanen, der tages udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer, og der er lagt vægt på at beskrive borgernes kognitive udfordringer, og hvorledes der støttes op om disse, samt særlige opmærksomhedspunkter. Der ses relevante målinger på borgerne. 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 daglig praksis. Der er en klar ansvarsfordeling, blandt andet er det kontaktpersonen, der er ansvarlig for, at journalen er fyldestgørende og opdateret. Der er løbende opfølgning i alle journaler i forbindelse med, at borgernes indsatsmål opdateres. En medarbejder er daglig tovholder, så der sker opdateringer af mål, tilstande og handlingsanvisninger. Medarbejderne redegør for, at der løbende dokumenteres, samt at døgnrytmeplanen og tilstande tilrettes, fx på borgerkonferencer, og når der ellers er ændringer.</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 er meget tilfredse med den hjælp, de får, og begge tilkendegiver, at de får hjælp til det, de har brug for. Begge borgere er aktive i den daglige personlige pleje, og de oplever, at de stort set klarer det meste selv med støtte fra medarbejderne. Ligeledes er begge borgere trygge ved den sundhedsfaglige indsats, hvor den ene borger nævner, at medarbejderne er der, hvis borger er utilpas med kvalme og opkastning, og den anden borger oplever, at det er trygt, at der er nogen, der ser til borger i løbet af natten. De er begge tilfredse med rengøringen, hvor den ene fremhæver, at medarbejder, der løser opgaven, er særdeles dygtig og omhyggelig, hvilket er af stor betydning for borgeren.</p> <p>Borgerne er soignerede, svarende til levevis/behov og livsstil, og der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boligerne.</p> <p>Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, at de arbejder med helhedspleje, hvor de har fokus på sundhedsfremmende og rehabiliterende indsatser. Der samarbejdes med borgerne om, hvilke mål de har for de respektive indsatser, og opgaverne tilpasses dette. Grundplan og ruter udarbejdes af planlægger, og den daglige planlægning tilrettes ved indmøde ud fra borgernes aktuelle tilstand, kompetencer og relationer. Alle medarbejdere har blandede vagter, og de kender derfor borgerne godt, men de har alligevel et kontaktpersonssystem, hvor det er kontaktpersonen, der har ansvar for at sikre den røde tråd i indsatsen. Sundhedslovsopgaver ligger på en assistentrute, og kerneopgaven løses med afsæt i døgnrytmeplan og handlingsanvisninger. Der arbejdes systematisk med triagering, hvor der er triagering ved indmøde, og hvor en medarbejder er udpeget til tovholder på opgaver udløst af tilstandsændringer. Plejecentret har fast kadence for tværfaglig borgerkonference, og de er netop, i samarbejde med demenskoordinator, opstartet med at anvende BPSD som systematisk værktøj.</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 mad og måltider. De vælger selv, hvor de vil spise, hvor den ene borger spiser alle måltider i fællesskabet og hygger sig med det, og den anden nyder at kunne få morgenmad og eftermiddagskaffe i fred og ro i egen bolig.</p> <p>Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for det gode måltid. Der er fast struktur for, hvem der har hvilke opgaver, blandt andet er der en medarbejder, der er vært ved måltidet. Der skabes ro omkring måltidet, og bordplanen tilrettes løbende, så den tilgodeser borgernes behov for sociale fællesskaber bedst muligt. Plejecentrets kostfaglige medarbejdere tilbereder den kolde mad, og aftenvagterne færdiggør den varme mad. Der arbejdes systematisk med opfølgning på borgernes vægt, hvor de vejes hver 4. uge eller hyppigere ud fra en individuel vurdering. Ved uhensigtsmæssig vægtændring udarbejdes en tværfaglig plan, hvor det også er muligt at inddrage kommunens diætist.</p> <p><i>Selvbestemmelse og indflydelse.</i></p> <p>Begge borgere er meget tilfredse med at bo på plejecentret, og de tilkendegiver, at de har selvbestemmelse. De er medinddragede i beslutninger, der vedrører dem, og der er respekt for deres valg, fx i forhold til deltagelse i aktiviteter og døgnrytme. Begge borgere oplever at have et godt liv, hvor den ene borger er særlig glad for at have fundet en kæreste at dele hverdagen med.</p> <p>Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, hvordan de gennem løbende dialog med borgerne hele tiden sikrer, at de arbejder med de mål, som borgerne har sat, og som giver mening for borgerne.</p> <p><i>Aktiviteter</i></p> <p>Borgerne er tilfredse med de tilbudte aktiviteter, og de oplever en god stemning og et aktivt miljø med en meningsfuld hverdag. Begge borgere vælger til og fra, og de hygger sig med egne aktiviteter, blandt andet med håndarbejde og TV. Begge borgere refererer til udflugter, de lige har deltaget i, blandt andet til udstilling på Holmegård Glasværk. En af borgerne fortæller, at borger fra næste uge fast får en medarbejder at tale med to timer hver uge, dog ved borger ikke helt, hvad det er til, men borger glæder sig.</p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for deres opgaver i forhold til aktiviteter. Overordnet har centret en tovholder på aktiviteter, som planlægges sammen med borgerne for en måned ad gangen. Medarbejderne støtter borgerne i at deltage i aktiviteter, og de har også selv et ansvar for at afvikle både planlagte og spontane aktiviteter.</p> <p><i>Kommunikation og adfærd</i></p> <p>Borgerne er særdeles tilfredse med medarbejderne, hvor en borger udtrykker, at de er noget af det sødeste. De har altid tid til en snak, og medarbejderne er anerkendende fx i forhold til borgernes indretning i boligen. Begge borgere oplever stor imødekommenhed, og at de altid får hjælp til det, de beder om.</p> <p>Medarbejderne kan med faglig indsigt reflekteret redegøre for, hvordan de understøtter den professionelle kommunikation. De møder borgerne positivt og med et smil, og de er nærværende i mødet med borgerne og engagerer sig professionelt i den enkelte borgers situation.</p> <p>Ved observation kan der konstateres en anerkendende og respektfuld omgangstone.</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>Leder redegør for, at plejecentret er dækket ind med en bred vifte af tværfaglige kompetencer med social- og sundhedsmedarbejdere, pædagoger og kostfaglige medarbejdere. Sygeplejerske, ergo- og fysioterapeuter dækker de to plejecentre, som teamleder er ansvarlig for. Som et nyt tiltag er der ansat en medarbejder til specifikt at varetage rengøring i borgernes boliger. Plejecentret har ikke ansat ufaglærte medarbejdere i faste stillinger eller vikariater, og leder fortæller, at de løbende modtager uopfordrede ansøgninger.</p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for, at de samlet set har de kompetencer, der dækker opgavernes kompleksitet. De har gode mulighed for daglig sparring og for sparring i de tværfaglige mødefora. Ligeledes rækker de ud efter kommunens specialkompetencer, når der er behov for dette, hvor de blandt andet fremhæver samarbejdet med hjerneskerådsgivningen. Medarbejderne tilkendegiver, at de har et trygt læringsmiljø, hvor alle kan stille undrende spørgsmål, fx i forhold til emner, der ligger i den enkeltes grundkompetence, men hvor der er brug for et brush up. Derudover arbejder de systematisk med delegation af opgaver, hvor der udarbejdes kompetencekort.</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	Indikatorerne er i lav grad opfyldt <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	Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt <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.