



Tilsynsrapport Næstved Kommune

Center for Sundhed og Ældre
Omsorgsboliger Kildegårdsvej

Uanmeldt tilsyn
2025

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 samt om omsorgsboligerne.

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



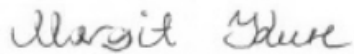
Niels Kristoffersen

Partner

Mobil: 28 99 80 63

Mail: nsk@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

Tabel med oplysninger om omsorgsboligerne og tilsynet

Navn og adresse: Omsorgsboliger Kildegårdsvej, Kildegårdsvej 3-7, 4736 Karrebæksminde

Leder: Lasse Hansen

Antal boliger: 35 omsorgsboliger

Målgruppe: Tilsynet vedrører borgere, der modtager indsatser efter Serviceloven (SEL)

Dato for tilsynsbesøg: Den 5. februar 2025. Tilsynet vedrører 2024

Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Teamleder

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med teamleder
- Tilsynsbesøg hos tre borgere
- Gruppeinterview med tre medarbejdere
- Gennemgang af dokumentation, jf. Serviceloven (SEL) for tre borgere

Tilsynet er afsluttet med en kort drøftelse og tilbagemelding til leder om tilsynsforløbet og identificerede lærings- og udviklingsområder, herunder bemærkninger og anbefalinger.

Tilsynsførende:

Manager Else Marie Seehusen, sygeplejerske, SD/DSH

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Næstved Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Omsorgsboliger Kildegårdsvej. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale. BDO har, efter aftale med kommunen, uvildigt udtrukket tre borgere til interview og gennemgang af dokumentationen. Tilsynet omfatter desuden interview med ledelse, fokusgruppeinterview med medarbejdere samt rundgang og observation.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Omsorgsboliger Kildegårdsvej er et velfungerende center, som har engagerede medarbejdere og ny ledelse, der medvirker til trivsel for borgerne. Vurderingen er, at centret overordnet lever op til Næstved Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau, dog er der vurderet udviklingspotentiale under tre temaer.

Tilsynets samlede vurdering er, at borgerne er meget tilfredse med den hjælp, de får. De tilkendegiver alle, at de får den hjælp, de har behov for, og som de er visiterede til. Borgerne fortæller, at de på forskellig vis er aktive i det daglige opgaver, hvor en af borgerne er blevet selvhjulpnen med det meste efter indflytningen. Tilsynet vurderer, at de sundhedsfaglige ydelser, som borgene modtager på centret, leveres med god faglig kvalitet, herunder at der er fokus på en sundhedsfremmende og hverdagsrehabiliterende indsats. Dog bemærker tilsynet, at der i en bolig er en generende lugt af urin. I en bolig observeres et snavset hjælpemiddel. Medarbejderne kan på relevant vis reflektere over, hvordan de arbejder med kerneydelsen med afsæt i en sundhedsfremmende og rehabiliterende tilgang.

Tilsynets vurdering er, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges ud fra det givne serviceniveau og på borgernes præmisser. Borgerne motiveres og støttes til at deltage i centrets borgerdrevne aktiviteter. Borgerne indtager alle måltider i egen bolig, hvor enkelte borgere spiser på skift hos hinanden. Borgere, der har behov for hjælp til måltidet, visiteres til dette.

Borgerne er meget tilfredse med medarbejderne, og de oplever imødekommenhed og respektfuld og anerkendende kommunikation. Medarbejderne tilkendegiver, at de har en feedbackkultur, hvor de indbyrdes kan drøfte omgangstonen.

Vurderingen er, at der i forhold til journalføring på SEL er mangler, som vil kunne afhjælpes med den igangværende målrettede indsats.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger: <u>Personlig pleje og omsorg</u> Tilsynet bemærker: At der hos en borger observeres en generende urinlugt i borgerens bolig.	Anbefalinger: <u>Personlig pleje og omsorg</u> Tilsynet anbefaler, at leder følger op, og afdækker muligheden for pædagogiske indsatser i forhold til at kunne yde borgeren hjælp til at afhjælpe problemstillingen.
Praktisk støtte: Tilsynet bemærker: At der i en bolig ses et snavset hjælpemiddel.	Praktisk støtte Tilsynet anbefaler, at leder sikrer fast praksis for rengøring af hjælpemidler.

Dokumentation SEL

Tilsynet bemærker:

- At de generelle oplysninger i en journal er sparsomt beskrevet, og helt mangler i to journaler.
- At der på en borger mangler dokumentation for, at borgeren ikke ønsker at blive vejet, jf. kommunens praksis.
- At der i en journal mangler en enkelt opdatering i døgnrytmeplanen.
- At der i en journal mangler dokumentation for opfølgning på, at borgeren er triageret gul.
- At der mangler beskrivelse af hjælpen til praktisk støtte i en døgnrytmeplan.

Dokumentation SEL

Tilsynet anbefaler, at leder fortsat har fokus på udvikling af dokumentationspraksis, herunder at det sikres, at journaler er fyldestgørende og opdaterede.

2.3 Aktuelle vilkår

I forbindelse med den nye organisering af ældreområdet tiltrådte leder sin stilling i september 2024. Centret er organiseret som et miniteam, og medarbejdergruppen er tværfagligt sammensat med social- og sundhedsmedarbejdere, enkelte med pædagogisk baggrund, en spirer (ungarbejder) samt en ufaglært medarbejder, hvor der påtænkes merituddannelse. Centret har egne faste afløsere. Siden sidste tilsyn er den faste medarbejdergruppe udvidet med tre medarbejdere. Hjemmesygepleje og fysio-ergoterapi leveres fra distriktet. Centret arbejder systematisk med kompetenceudvikling, hvor alle medarbejdere blandt andet skal gennemføre uddannelse i forhold til forbedringsmodellen. Derudover er centrets social- og sundhedsassistenter tilmeldt Akutuddannelse, som er en uddannelse i samarbejde med regionen.

Aktuelt er der fokus på kvalitetsudvikling af medicinpraksis, hvor centret er begyndt implementeringen af TIM medicinrobotter, blandt andet for at øge patientsikkerheden og for at effektivisere medicinhåndteringen. Derudover arbejdes der med tjeklister ved dispensering, og der udføres audit af kvalitetskoordinatoren. Ligeledes er der fokus på UTH, hvor samlerapportering er delvist implementeret med fast opfølgning på teammøder.

2.4 Opfølgning på sidste tilsyn

Ledelsen informerer om, at der efter det seneste tilsyn har været fulgt op på følgende områder:

- *Praktisk støtte*
- *Mad og måltider*
- *Aktiviteter*
- *Dokumentation i henhold til SEL*

Lederen redegør for, at der er fokus på, at borgerne får den visiterede praktiske støtte, samt at hjælpen tilrettes løbende ved ændringer i borgernes funktionsniveau. Når der er ændringer i funktionsniveauet, beskrives dette i funktionsevnetilstande, hvor det er visitator, der tilretter ydelsen. Den tildelte hjælp beskrives i døgnrytmeplanen. I forhold til opfølgning på borgernes ernæring er der fokus på at følge praksis og at tilbyde borgerne at blive vejet en gang om måneden. Opgaven noteres i kalenderen, og kommer frem i opgaveoversigten i Nexus. Til borgere med ernæringsproblematik følges der op med individuel handlingsanvisning.

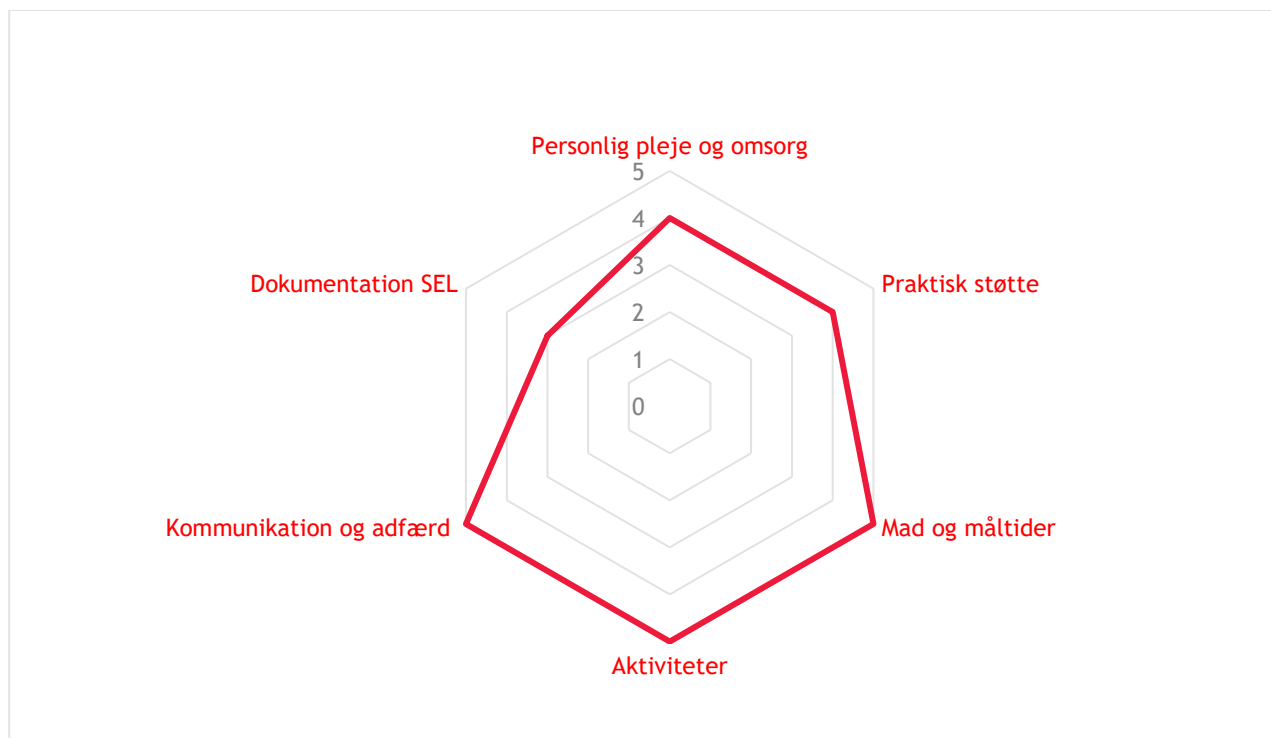
Det kommunale serviceniveau rummer ikke fællesaktiviteter til borgerne i omsorgsboliger. På centret er der en række borgerstyrede aktiviteter, som alle borgerne frit kan deltage i. Centret har fokus på at støtte og ledsage borgere, der ikke selvstændigt kan deltage i aktiviteterne. Teamlederen har for nyligt afholdt husmøde, hvor borgerne er blevet præsenterede for de tilbud, de kan deltage i på to andre centre i nærområdet. Det har ikke været muligt at engagere frivillige til at være en del af de borgerstyrede aktiviteter.

Centret har ansat en spirer, der kommer to gange om ugen, og har en-til-en aktiviteter med borgere, der ønsker dette. Derudover har lederen fokus på, at medarbejderne anvender eventuel ledig tid til en snak med borgerne.

Som opfølgning på anbefalinger vedrørende dokumentationen er der nu Nexus-nøglepersoner, der indgår som en del af Nexusteamet. Aktuelt er centret ved at implementere en ny skabelon på døgnrytmeplanen, hvor der samtidigt ryddes op og forenkles i dokumentationen. Lederen tager løbende journaler ud til audit, og følger op, hvor der ses tendenser til, at dokumentationen ikke lever op til standard.

2.5 Score

For hvert overordnet tema, der undersøges i tilsynet, opnår tilbuddet en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste. Således fremgår det af nedenstående figur, i hvor høj grad tilbuddet opfylder indikatorerne for hvert tema. Figurens størrelse er et udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo større figur, jo højere kvalitet.



2.6 Vurdering i forhold til temaer

2.6.1 Personlig pleje og omsorg

Score: 4

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at omsorgsboligerne i høj grad lever op til indikatorerne.

Interview med borgere

Borgerne er meget tilfredse med den hjælp, de får. Borgerne tilkendegiver alle på forskellig vis, at de får den hjælp, de har behov for, og som de er visiterede til, og en borger understreger, at man altid kan få mere hjælp. Borgerne fortæller, at de på forskellige vis er aktive i de daglige opgaver, og en af borgerne er efter indflytning blevet selvhjulpnen med det meste, til trods for, at borgeren er fast kørestolsbruger. Fælles for borgerne er, at de sætter en ære i at klare så meget som muligt selv. Borgerne er trygge

ved hjælpen, og de oplever, at det overvejende er faste og kendte medarbejdere, der kommer og hjælper dem.

Alle borgerne varetager selv tandbørstning, og to af borgerne sørger for tandlægebesøg i samarbejde med deres pårørende. En borger har fravalgt tandlægebesøg, og tilkender, at omsorgstandpleje ikke har interesse.

Observation

Borgerne er generelt velsoignerede, svarende til deres habitus. Dog bemærker tilsynet, at der i en bolig er en generende urinlugt. Adspurgt forklarer borgeren, at det skyldes et uheld i natbukserne, som borgeren har hængt til tørre på badeværelset.

Tilsynet har efterfølgende drøftet situationen med medarbejderne, der redegør for, at borgeren er kendt med inkontinensproblemer, og at der er iværksat indsatser til at afhjælpe dette, men borgeren afviser at få vasket tøjet, selv om der er et akut behov.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør reflekteret for en sundhedsfremmende og forebyggende tilgang. Borgerne er visiterede til konkrete ydelser. Centret arbejder med kontaktpersonsystem og med faste ruter for at sikre kontinuitet, samt at borgerne får den visiterede hjælp. Ved indmøde læses fælles borgerjournal. Ruterne tilpasses i forhold til opgaver og kompetencebehov. Der arbejdes systematisk med triagering med fast dagligt triagemøde i dagvagt, hvor der også er en tovholder, der har ansvaret for opgaver og opfølgning, herunder fx kontakt til hjemmesygeplejen. Når der observeres ændringer i borgernes funktionsniveau, bliver det dokumenteret i tilstande, og det er Visitationen, der justerer i ydelserne. Centret arbejder med tværfaglige META-møder hver 14. dag, hvor der deltager en sygeplejerske og terapeuter fra distriktet. Hver anden måned er der teammøde, som er personalerelateret, men hvor der også kan tages faglige temaer op. I forhold til specifikke borgere med kognitive problemstillinger samarbejdes der med en hjerneskadespecialist.

Medarbejderne redegør for, at de støtter borgerne i mund- og tandhygiejne, herunder også kontakt til omsorgstandpleje/tandlæge efter behov.

2.6.2 Praktisk støtte

Score: 4

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at omsorgsboligerne i høj grad lever op til indikatorerne.

Interview med borgere

Borgerne er tilfredse med den praktiske støtte. To af borgerne har ekstra hjælp fra deres pårørende til rengøring og skift af sengetøj. En af borgerne klarer selv rengøringen for det meste, til trods for, at borgeren er fast kørestolsbruger.

Observation

Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boligerne, og hjælpemidler er rengjorte, fraset at der i en bolig ses en snavset rollator.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, at de generelt har helhedspleje. Rengøringsopgaver ligger i fast rul hver tredje uge, som fremgår af et skema. Alle medarbejdere har ansvar for, at hjælpemidler løbende bliver renholdt. Alle medarbejderne er ansvarlige for den daglige oprydning og for tøjvasken. Borgerne motiveres, så vidt det er muligt, til at være til stede og til at deltage i rengøringen i boligen.

Medarbejderne redegør for, at principper for rengøring og brug af værnemidler tilgås på KVAS/NORA. Ved smitterisiko hentes et færdigpakket bord. Når det er en borger, hvor der er smitterisiko, gennemgås den relevante instruks.

2.6.3 Mad og måltider

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at omsorgsboligerne i meget høj grad lever op til indikatorerne

Interview med borgere

Borgerne, der bor på centret, kan efter behov visiteres til den kommunale madordning eller selv stå for tilberedning af maden. Borgerne kan ligeledes efter behov visiteres til hjælp og støtte til ernæring. To af de besøgte borgere står selv for madlavningen, og den ene borger fremhæver at have fået hjælpemidler, der gør borgeren selvhjulpne. En borger har ugentligt besøg af pårørende, hvor de spiser frokost sammen. En borger er visiteret til kommunal madordning, og er meget tilfreds med maden. Desuden er borgeren visiteret til hjælp til servering og anretning af alle måltider, hvilket borgeren er meget tilfreds med.

Observation

Der er ikke fælles spisestue, og alle borgerne spiser i egen bolig.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for deres roller og ansvar. Efter behov visiteres borgerne til servering og anretning af mad, hvor medarbejderne støtter borgerne i selv at deltage. Nogle af de mere friske borgere deltager indimellem i fællesspisning, hvor det er enkelte borgere, der står for opgaven, men medarbejderne er behjælpelige med at støtte de borgere, der ikke selvstændigt kan deltage i måltidet. Ud over fællesspisning er der tre formiddage om ugen fælles formiddagskaffe, som er borgerstyret. Medarbejderne fortæller ligeledes, at enkelte borgere spiser hos hinanden.

Medarbejderne redegør for, at der er fast praksis for, at borgerne tilbydes vejning en gang om måneden. Opgaven ligger fast i borgernes kalender. Medarbejderne kan inddrage samarbejdspartnere, som fx sygeplejerske, ergoterapeut og diætist.

2.6.4 Aktiviteter og træning

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at omsorgsboligerne i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Interview med borgere

Ingen af borgerne deltager i de aktiviteter, der tilbydes på de nærliggende centre. To af borgerne deltager i fælles formiddagskaffe tre gange om ugen, og en borger deltager desuden i fællesspisning. Fælles for borgerne er, at de er optagede af egne aktiviteter, fx sammen med pårørende, og at de er meget tilfredse med dette. Ingen af borgerne giver udtryk for, at de savner aktiviteter i hverdagen.

Observation

For at fremme social interaktion og at invitere borgerne til at benytte fællesarealerne, er der i et af områderne lagt puslespil frem. Der opfordres til, at man lægger et par brikker, når man kommer forbi, hvilket kan skabe mulighed for hyggelige samtaler og fælles oplevelser.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, at der som udgangspunkt ikke afholdes fælles aktiviteter på centret, da det ikke indgår som en del af serviceniveauet. Borgerne har mulighed for at deltage i aktiviteter på to andre centre i kommunen. I øjeblikket er der ingen borgere, der deltager i aktivitetstilbuddene. Medarbejderne opfordrer borgerne til at deltage i de fælles sociale arrangementer, og de støtter de borgere, der har brug for hjælp. Derudover støtter medarbejderne borgerne i fx at være med til at lægge puslespil, som står fremme i det ene fælleslokale.

2.6.5 Kommunikation og adfærd**Score: 5****Vurdering:**

Tilsynet vurderer, at omsorgsboligerne i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Interview med borgere

Borgerne er meget tilfredse med medarbejderne. Borgerne oplever omgangstone og adfærd som anerkendende og respektfuld, hvor særligt to af borgerne fremhæver, at medarbejderne tager sig tid til at tale om stort og småt. Alle borgerne oplever, at medarbejderne er søde, flinke og imødekommende, samt at der er respekt for deres privatliv og for deres personlige grænser.

Observation

Under rundgang observeres der en respektfuld kommunikation og omgangstone, og under interview med medarbejderne omtales borgerne anerkendende og respektfuldt.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, at de i kommunikation og adfærd med borgerne vægter at være nærværende i mødet, og at tilgå borgerne individuelt. Medarbejderne tilkendegiver ligeledes, at de medinddrager borgerne, og afstemmer forventninger, og også giver en professionel vejledning, fx hvis der er noget, borgeren ønsker at vælge eller fravælge.

Medarbejderne oplever, at de er en stabil medarbejdergruppe, hvor de har fokus på den gode kommunikation, og de arbejder med kollegial feedback. Der er særligt fokus på, at også afløsere introduceres til professionel kommunikation og adfærd, fx at præsentere sig og at banke på, inden man går ind i en bolig.

2.6.6 Dokumentation SEL**Score: 3****Vurdering:**

Tilsynet vurderer, at omsorgsboligerne i middel grad lever op til indikatorerne.

Gennemgang af dokumentation

Dokumentationen fremstår generelt med en god faglig standard, men har mangler, som vil kunne afhjælpes med den igangværende målrettede indsats. De generelle oplysninger om ressourcer, mestring, motivation og livshistorie er sparsomt beskrevet i en journal, og mangler helt i to. For alle borgere ses der dokumentation for samtykke, aftaler mm. I alle journaler er der opdaterede funktionsevnetilstande med fagligt notat. Borgernes behov for pleje og omsorg er generelt beskrevet handlevejledende i døgnrytmeplanen, og der tages udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer. Dog

mangler der i en journal en enkelt opdatering af hjælpen om natten, og i et tilfælde er den praktiske hjælp ikke beskrevet. Døgnrytmeplanen er overskuelig og systematisk opbygget, og indeholder beskrivelser af handlinger i forhold til borgernes fysiske, psykiske og sociale ressourcer og begrænsninger samt beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser. Dog mangler der i en journal dokumentation for opfølgning på borgerens triagering. Der er lagt vægt på at beskrive særlige opmærksomhedspunkter, hvor det er relevant. Der ses dokumentation for vægt, men i en journal mangler dokumentation for, at borgeren ikke ønsker at blive vejet.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, hvordan de arbejder målrettede med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Der er en klar ansvarsfordeling, og der samarbejdes tværfagligt i forhold til at sikre fælles systematik og et professionelt sprog. Medarbejderne redegør for, at der løbende dokumenteres. Assisterer står for kommunikation og dokumentation i forhold til læger og sygehus.

2.7 Vurderingsskema

I tilsynene 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 elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.

Vurdering	Vurderingsgrundlag
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 elementer 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 plejehjem, 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.