



Tilsynsrapport Næstved Kommune

Center for Sundhed og Ældre
Plejehjem Bakkegården

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 plejehjemmet.

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



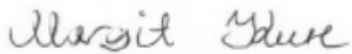
Niels Kristoffersen

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 plejecentret og tilsynet

Navn og adresse: Plejehjem Bakkegården, Lovvej 3, 4700 Næstved

Leder: Anne-Mette Hartmann Olesen

Antal boliger: 24 plejeboliger og tre midlertidige boliger, som ikke indgår i tilsynet

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

Dato for tilsynsbesøg: Den 30. januar 2025. Tilsynet vedrører 2024

Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Leder

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemsleder.
- Tilsynsbesøg hos tre beboere.
- Gruppeinterview med fire medarbejdere
- Gennemgang af dokumentation, jf. Serviceloven (SEL) for tre beboere

Tilsynet havde endvidere dialog med medarbejdere og beboere på fællesarealerne undervejs gennem tilsynet.

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

Tilsynsførende:

Senior Manager Margit Kure, sygeplejerske, MHM

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Næstved Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Plejehjem Bakkegården. 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 udtrykt tre beboere 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 Plejehjemmet Bakkegården er et særdeles velfungerende plejehjem, med engagerede medarbejdere og ledelse, der bidrager til beboernes trivsel. Vurderingen er, at plejehjemmet lever op til Næstved Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Tilsynet har ikke givet anledning til bemærkninger og anbefalinger.

Beboerne er meget tilfredse med hjælpen, og alle beboerne tilkendegiver på forskellig vis, at de oplever, at de får hjælp til det, de har behov for, samt at de har mulighed for at være aktive i relation til de daglige opgaver. Tilsynet vurderer, at de sundhedsfaglige ydelser, som beboerne modtager, leveres med en høj faglig kvalitet, med fokus på en sundhedsfremmende og hverdagsrehabiliterende indsats samt indsatser til beboere med demenssygdomme. Medarbejderne kan på relevant vis reflektere over, hvordan de arbejder med kerneydelsen, herunder indsatser til beboere med demenssygdomme, 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 på beboernes præmisser, og beboerne oplever at have indflydelse på eget liv. Beboerne er meget tilfredse med mad og måltider og med de tilbudte aktiviteter.

Beboerne er meget tilfredse med medarbejderne, og det vurderes, at der på plejehjemmet er en imødekommende kultur, hvor medarbejderne har en feedbackkultur i forhold til uhensigtsmæssig kommunikation. Det vurderes, at den samlede journalføring på SEL har en høj faglig og professionel standard.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger:

Tilsynet har ikke givet anledning til bemærkninger.

Anbefalinger:

Der er ikke blevet givet anbefalinger.

2.3 Aktuelle vilkår

Leder redegør for, at Ældreområdet er organiseret i geografiske klynger, hvor både plejehjem og hjemmepleje indgår. Hver klynge samarbejder på tværs om fordeling af ressourcer og kompetencer, hvilket giver fleksibilitet, hvor der er plads til individuelle hensyn og behov. Der er netop åbnet en ny midlertidig plads på plejehjemmet, og en fjerde plads er under udvikling. Medarbejderne på plejehjemmet er opdelt i to mindre teams, der samarbejder i hverdagen.

Alle stillinger er besat, og det er lederes oplevelse, at plejehjemmet har de nødvendige kompetencer. Der er faste afløserer tilknyttede, der også deltager i møder. Plejehjemmet har nøglepersoner inden for faglige områder, som fx demens og palliation. Derudover arbejdes der med kompetenceudvikling, hvor foreløbig en social- og sundhedsassistent har gennemført et fem-dages kursus i akut patientpleje.

Der arbejdes på at etablere et tættere netværk med borgere og frivillige i nærmiljøet, fx gennem fælles gudstjenester og fællesspisning på plejehjemmet.

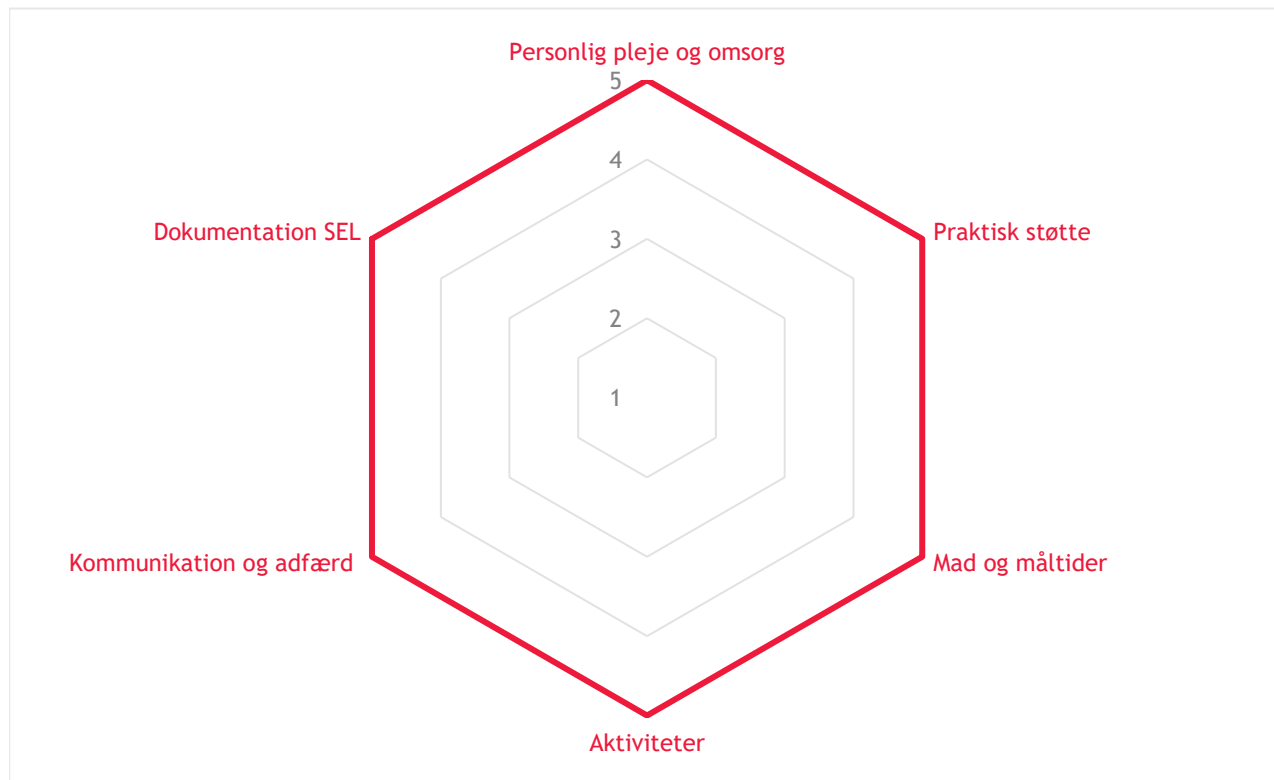
Plejehjemmet arbejder systematisk med triagering, der afholdes også beboerkonferencer, og der arbejdes med brug af Tom Kitwoods "Blomsten" som metode, herunder beboerens livshistorie. Plejehjemmet har tilknyttet en plejhjemslæge, og samarbejdet fungerer godt.

2.4 Opfølgning på sidste tilsyn

Der blev ikke givet anbefalinger ved sidste tilsyn.

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: 5

Vurdering:

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

Interview med beboere

Beboerne er meget tilfredse med den hjælp og støtte, de modtager, samt kvaliteten. Alle beboerne oplever, at de får den nødvendige pleje og omsorg. En beboer fortæller, at medarbejderne altid er klar til at hjælpe, når de ringer, mens en anden fremhæver sygeplejerskens store indsats. Beboerne oplever, at deres ønsker og vaner i forhold til pleje bliver respekterede og imødekommet. I forhold til at vedligeholde mund- og tandstatus varetager alle beboerne egen mund- og tandpleje, og alle fremhæver, at de er tilknyttet omsorgstandplejen. Beboerne oplever, at de får hjælpen som aftalt og til

tiden. En beboer uden faste aftaler nævner, at medarbejderne jævnligt kigger ind for at høre, om der er behov for hjælp.

Beboerne sætter pris på, at de får hjælp af medarbejdere, der kender dem godt. Beboerne er på forskellig vis aktive i de daglige opgaver, fx i forhold til personlig pleje.

Observation

Beboerne er velsoignerede, svarende til beboernes habitus.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, at de har fokus på sundhedsfremmende og rehabiliterende indsatser, herunder indsatser til beboere med demenssygdomme.

Medarbejderne arbejder i mindre teams, og fungerer som kontaktpersoner for beboerne. Ved indmøde gennemgår medarbejderne dokumentationen, og fordeler opgaverne blandt beboerne. Hjælpen tilpasses, fx hvis en beboer har sovet dårligt, og har brug for at sove lidt længere, tages der hensyn til dette. Ved indflytning drøftes beboernes mund- og tandhygiejne, og om de ønsker at blive tilknyttet omsorgstandplejen. Medarbejderne støtter og guider beboerne til at være aktive i de daglige opgaver, så de kan klare så meget som muligt selv. Medarbejderne har et tæt samarbejde med plejehjemmets sygeplejerske, der løbende inddrages i hverdagen. Der arbejdes dagligt med triagering med møde i hvert vagttag, og der er daglig opfølgning på beboernes indsatsmål på alle områder, fx pleje, træning, ernæring samt mund- og tandstatus.

Der afholdes faste beboerkonferencer, og plejen til beboere med demens tager udgangspunkt i en personcentreret og anerkendende tilgang samt beboernes livshistorie. Medarbejderne arbejder med BPSD-metoden, og de er ved at implementere Tom Kitwoods tilgang og "Blomsten". Der er igangsat undervisning, og flere medarbejdere har været på kursus for at styrke deres kompetencer.

2.6.2 Praktisk støtte

Score: 5

Vurdering:

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

Interview med beboere

Beboerne er meget tilfredse med rengøringen, og de oplever, at de får god hjælp. En beboer fortæller, at hjælpen leveres hver 14. dag, og alle tre beboere fremhæver, at det altid er den samme medarbejder, der gør rent, hvilket beboerne oplever skaber tryk og kontinuitet.

Observation

Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boligerne, og hjælpemidlerne er rengjorte.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, at de sikrer, at beboerne modtager den nødvendige praktiske hjælp, og at de opretholder en tilfredsstillende hygiejnisk rengøringsstandard. Det er faste rengøringsmedarbejdere, der står for den regelmæssige rengøring i beboernes boliger, hvilket skaber kontinuitet.

Den daglige oprydning i boligen udføres sammen med dagens øvrige opgaver. De beboere, der har overskud til det, deltager i opgaverne efter evne. Dette bidrager til beboernes selvstændighed og engagement i deres daglige liv.

2.6.3 Mad og måltider

Score: 5

Vurdering:

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

Interview med beboere

Beboerne er meget tilfredse med maden og dens kvalitet. En beboer bemærker, at de "spiser hele tiden", mens en anden fremhæver de dygtige køkkenmedarbejdere. Hvis der serveres mad, som en beboer ikke bryder sig om, tilbydes der altid et alternativ.

To af beboerne nyder at spise sammen med de andre beboere, og de hygger sig i fællesskabet, mens en beboer foretrækker at spise i sin egen bolig i sit eget selskab.

Observation

Under rundgangen observerer tilsynet, at flere beboere på hver afdeling spiser morgenmad i spisestuen. En beboer får maden serveret i sin bolig, og den er pænt anrettet, og beboeren får hjælp af en medarbejder til at spise. Til frokost er bordet i afdelingen pyntet med lys og servietter, og dagens frokostmenu er beskrevet på en tavle. Maden fadserveres, og der er kander på bordet, så beboerne selv kan tage. Medarbejderne deltager aktivt, og spørger ind til beboernes ønsker, fx om en lun ret, og beboerne tilbydes afslutningsvis kaffe.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, at de arbejder målrettede på at skabe gode måltider for beboerne. Der lægges vægt på en pæn borddækning, og beboerne bliver spurgt om deres ønsker til frokostmenuen. Maden serveres enten som fadservering eller portionsanrettet, afhængigt af beboernes funktionsniveau.

Der er fokus på at matche beboerne ved bordene og at skærme dem, der har behov for det. Medarbejderne sidder med ved bordet, og hjælper de beboere, der ikke selv kan spise. Ergoterapeuten deltager også i måltidet for at observere eventuelle synkeproblemer. Medarbejderne oplever, at der er en god struktur og hyggelig atmosfære under måltiderne, og de udtrykker, at der er mange beboere, der bidrager til den gode stemning.

Medarbejderne følger fast op på beboernes ernæringstilstand. Beboerne tilbydes vejning hver måned eller efter behov. Ved uhensigtsmæssige vægtændringer udarbejdes der indsatser i samarbejde med beboeren, sygeplejersken, ergoterapeuten og evt. kommunens diætist.

2.6.4 Aktiviteter og træning

Score: 5

Vurdering:

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

Interview med beboere

Beboerne er meget tilfredse med de aktiviteter, der tilbydes. Beboerne har frihed til selv at vælge, hvad de vil deltage i. En beboer deltager i de fleste aktiviteter, såsom boldspil og sociale arrangementer, mens en anden beboer foretrækker bankospil. De sociale fællesspisninger og besøg fra børnehaven og skolen nævnes også af flere beboere som positivt. En beboer deltager af helbreds-mæssige årsager ikke længere i aktiviteter, og foretrækker at opholde sig i sin egen bolig med sine egne hobbyer.

Observation

Ugens aktiviteter er tydeligt opslået på en synlig tavle i afdelingen. På dagen er der bankospil, hvor både borgere udefra og beboere fra plejehjemmet deltager. Medarbejdere er til stede for at støtte beboerne efter behov.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør reflekteret over, at det er plejehjemmets aktivitetsmedarbejder, sammen med terapeuterne, der er ansvarlig for aktiviteterne. Aktivitetsmedarbejderen planlægger månedlige aktiviteter, mens terapeuterne tager sig af beboernes genoptræning og vedligeholdende træning i samarbejde med medarbejderne. Hvis der er behov for rehabilitering, inddrages plejehjemmets faste ergo- og fysioterapeut.

Medarbejderne deltager aktivt i hverdagsaktiviteter, såsom stolegymnastik, bankospil, musikarrangementer og fælles sociale arrangementer. For de beboere, der ikke selv kan udtrykke deres behov, planlægges faste ugentlige aktiviteter, hvor de har mulighed for at bruge sanserum og sansestol. Medarbejderne oplever, at viften af tilbud sikrer, at alle beboere får mulighed for at deltage i meningsfulde aktiviteter, der passer til deres behov og ønsker.

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

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

Interview med beboere

Beboerne er meget tilfredse med medarbejderne, og de oplever, at omgangstonen og adfærden er anerkendende, hvilket får dem til at føle sig respekterede. En beboer nævner, at der er plads til sjov, og beboeren kan godt lide at give medarbejderne lidt "gas," hvilket medarbejderne tager med et smil.

En anden beboer fremhæver medarbejdernes imødekommenhed og omsorgsfulde natur, og fortæller, at man altid kan gå til dem med spørgsmål og få et svar. En beboer sætter også pris på det godnatknus, beboeren får af en bestemt medarbejder om aftenen.

Observation

Ved observation og under interview med medarbejderne omtales borgerne anerkendende og respektfuldt. Under rundgang i boligerne og afdelingerne observeres det, at medarbejderne tilgår beboerne respektfuldt.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, at de lægger stor vægt på at være anerkendende og lyttende i deres kommunikation og adfærd over for beboerne. De respekterer beboerne, og de reflekterer over det, de fortæller, ved at spørge ind og give muligheder frem for begrænsninger. Det er vigtigt for medarbejderne at engagere sig i det, der betyder noget for beboerne og at spørge ind til deres interesser og behov.

Medarbejderne deler viden om beboerne for at styrke hinanden og for at bevare den gode kommunikation. De nævner, at leder er god til at gå ind i dialogen og til at støtte og vejlede, og de har jævnligt supervision af en psykolog. Medarbejderne oplever en god stemning indbyrdes, og de udtrykker, at de har et åbent og tillidsfuldt samarbejde, hvor de kan tage fat i hinanden ved behov.

2.6.6 Dokumentation SEL

Score: 5	Vurdering: Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne. <u>Gennemgang af dokumentation</u> Dokumentationen fremstår med en meget høj faglig og professionel standard med en ensartet systematik. For alle beboerne er der beskrevet generelle oplysninger om ressourcer, mestring, motivation og livshistorie. For alle beboerne ses der dokumentation for samtykke, aftaler mm. Der er opdaterede funktionsevnetilstande med fagligt notat, og beboernes forventninger og mål er beskrevet. Beboernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlevejledende i døgnrytmeplanen, og der tages udgangspunkt i beboerens helhedssituation og ressourcer. Døgnrytmeplaner er overskuelige og systematisk opbyggede og opdaterede. Døgnrytmeplanerne indeholder beskrivelser af handlinger i forhold til beboernes fysiske, psykiske og sociale ressourcer og begrænsninger samt beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, fx ift. ernæring, hudpleje og udskillelse. Alle beboere får risikosituationslægemidler, hvilket fremgår af døgnrytmeplanen. Der er lagt vægt på at beskrive særlige opmærksomhedspunkter, hvor det er relevant. Der ses dokumentation for systematisk vægt. <u>Interview med medarbejdere</u> Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, at de arbejder målrettede med dokumentationen for at understøtte kvaliteten i den daglige praksis. Alle medarbejdere er ansvarlige for at sikre, at dokumentationen er opdateret, og de opdaterer løbende funktionsevnetilstande og døgnrytmeplaner ved ændringer. Ved ændringer sørger de for, at alle bliver orienterede. Der er Nexus-nøglepersoner, som i samarbejde med teamleder og en sygeplejerske støtter og vejleder i hverdagen og på teammøder i dokumentationspraksis. Dette sikrer, at dokumentationen altid er præcis og ajourført.
-----------------	--

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 beboere 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 beboerne - Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt - Tilsynet har en eller flere anbefalinger.

Vurdering	Vurderingsgrundlag
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 beboerne • En del elementer 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 beboernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af beboerne • 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 beboerne • Der er fare for beboernes 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.