



# Tilsynsrapport Næstved Kommune

Center for Sundhed og Ældre  
Kildemarkcentret

Uanmeldt tilsyn  
2023



# 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 plejecentret.

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: 28 10 56 80

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

## Tabel med oplysninger om plejecentret og tilsynet

Navn og Adresse: Kildemarkscentret, Kildemarksvej 124, 4700 Næstved

Leder: Birgitte Ettrup

Antal boliger: 101 plejeboliger

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

Dato for tilsynsbesøg: Den 7. februar 2024. Tilsynet vedrører 2023

Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: To teamledere

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejecenters ledelse
- Tilsynsbesøg hos fire borgere
- Gruppeinterview med fire medarbejdere
- Gennemgang af dokumentation, jf. SEL for fire borgere

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

Tilsynet blev afsluttet med en kort drøftelse med en teamleder af tilsynets fund, herunder bemærkninger og anbefalinger.

Tilsynsførende:

Manager Else Marie Seehusen, sygeplejerske, SD/DSH

## 2. Kommuntalt tilsyn

### 2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Næstved Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Kildemarkscentret. 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 fire 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 Kildemarkscentret er et meget velfungerende plejecenter, som har engagerede medarbejdere og ledelse, der medvirker til trivsel for borgerne. Vurderingen er, at plejecentret lever op til Næstved Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau.

Tilsynet vurderer, at borgerne på hver deres måde giver udtryk for, at de er meget tilfredse med hjælpen. Særligt tre af borgerne kan give udtryk for, at de får den hjælp, de har brug for, og at der altid er mulighed for at få mere hjælp. Borgerne er på forskellig vis med i de daglige opgaver, og de tre af borgerne har oplevelsen af, at de klarer det meste selv. En borger fortæller konkret, hvad borgeren er med til i forhold til de praktiske opgaver. Tilsynet vurderer, at de sundhedsfaglige ydelser, som borgerne modtager på plejecentret, leveres med en høj faglig kvalitet, herunder at der er fokus på kerneopgaven til borgere med svære kognitive begrænsninger med afsæt i en sundhedsfremmende og hverdagsrehabiliterende tilgang. Medarbejderne kan på relevant vis reflektere over, hvordan de arbejder med kerneydelsen til borgere med demenssygdomme og andre kognitive begrænsninger, herunder sundhedsfremmende og rehabiliterende indsatser.

Vurderingen er, at borgerne alle er meget tilfredse med at bo på plejecentret. Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser, herunder mad og måltider. Borgerne er meget tilfredse med mad og måltider, og en borger fremhæver, at kokken laver rigtig god mad. Borgerne tilkendegiver, at de hygger sig i fællesskabet, og at de er tilfredse med de tilbudte aktiviteter, herunder også deltagelse i fællesskabet, og en borger er meget tilfreds med at kunne træne i træningslokalet.

Borgerne er meget tilfredse med medarbejderne, og de oplever imødekommenhed og respektfuld og anerkendende kommunikation. En borger fortæller også, at medarbejderne tager hånd om borgernes indbyrdes relationer, fx hvis en borger er konfronterende i forhold til de øvrige borgere. Medarbejderne tilkendegiver, at de har en kultur indbyrdes, fx at kunne bremse en kollega i en situation, hvor der er behov for dette.

Vurderingen er, at journalføring på SEL har en høj faglig og professionel standard med få mindre væsentlige mangler.

Ledelsen redegør for, at 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, fx er der fortsat fokus på dokumentationspraksis samt på den forestående reorganisering af ældreområdet.

### 2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

**Bemærkninger:**

Tilsynet har ikke givet anledning til bemærkninger.

**Anbefalinger:**

Tilsynet har ikke givet anbefalinger.

### 2.3 Aktuelle vilkår

Ledelsen redegør kort for, at der er en igangværende reorganisering af hele ældreområdet, hvor der reduceres til to distrikter med hver deres distriktschef, ressourceleder og kvalitetsleder. Samtidig planlægges der med et passende ledelsesspænd, og dermed flere teamledere. Kildemarkscentret er aktuelt påbegyndt

processen med at organisere i miniteams, hvor der blandt andet arbejdes på, at medarbejderne er selvplanlæggende og ansvarlige for, at opgaverne løses med afsæt i borgernes behov, medarbejdernes kompetencer samt behov for fx vagtlængder og mødetider.

Siden sidste tilsyn er der arbejdet systematisk og målrettet med journalføring, hvor plejecentret blandt andet har haft etableret en taskforce, hvor der har været fokus på at skabe overblik over kompetencekrav, uddannelsesbehov og dokumentationspraksis, herunder udvikling af materiale, der detaljeret beskriver dokumentationspraksis. Alle plejecentrets journaler er gennemgået af nøglemedarbejdere med sidemandop-læring til medarbejdere. Der er fast praksis for, at teamlederne trækker journaler ud ad hoc til audit, hvor de tager fund op, fx på et teammøde.

Ledelsen oplyser, at der i forbindelse med den nye organisering af ældreområdet er nedsat en tværgående dokumentationsgruppe.

Plejecentret har deltaget i projekt med elektronisk monitorering af udvalgte borgere i deres bolig, og der er planlagt udrulning til hele plejecentret i april 2024.

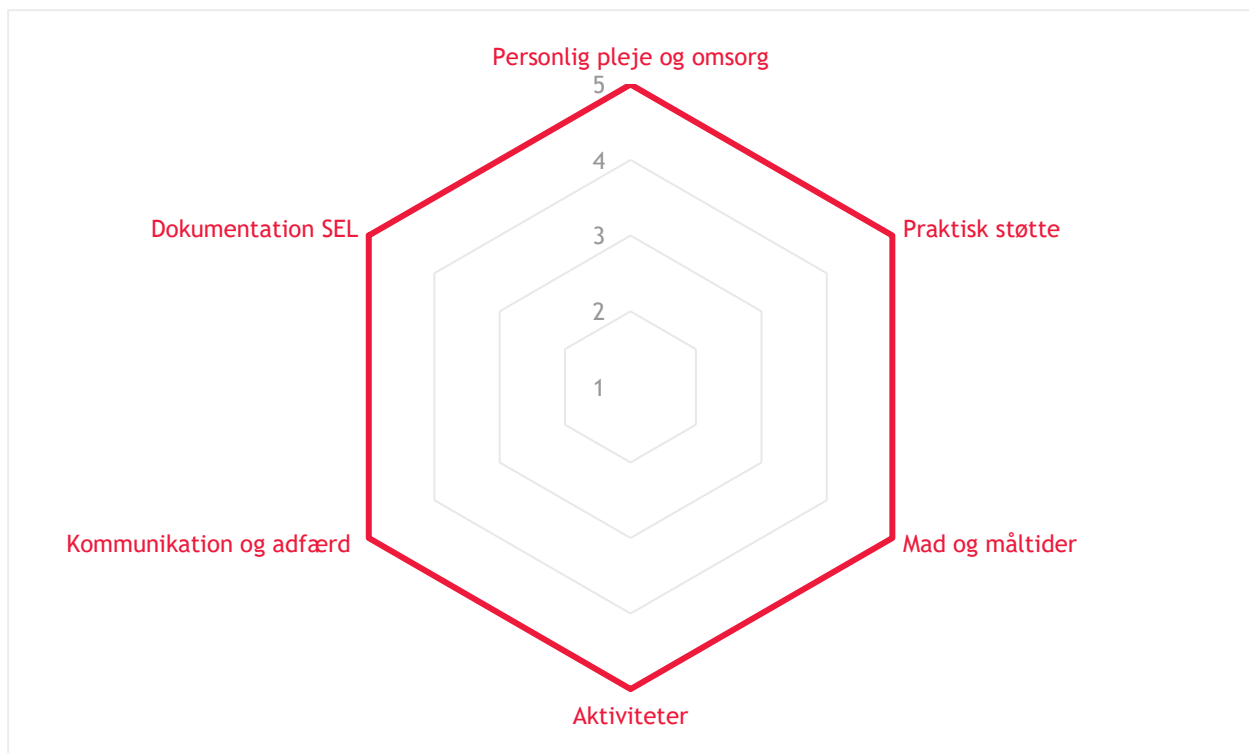
Plejecentret modtager borgere med demenssygdomme og andre særlige komplekse problemstillinger, og de har nu som følge af påbud fra AT (Arbejdstilsynet) indført, at alle medarbejdere er udstyret med overfalds-alarmer. Derudover er der fast tilbud om supervision i forhold til høje følelsesmæssige krav, der følger med arbejdet med målgruppen.

## 2.4 Opfølgning på sidste tilsyn

Ledelsen redegør for, at der er fulgt op på anbefalinger fra sidste tilsyn, samt at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, fx er der fortsat fokus på dokumentationspraksis samt på den forestående reorganisering af ældreområdet.

## 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 plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Interview med borgere

Borgerne giver på hver deres måde udtryk for, at de er meget tilfredse med hjælpen. Særligt tre af borgerne kan give udtryk for, at de får den hjælp, de har brug for, og at der altid er mulighed for at få mere hjælp. En borger siger fx, at *"man kan gå ud og få hjælp, når der er noget, man mangler"*, og en anden borger siger, at *"der er et bredt 'hjælpeprogram', så man kan få det, man har brug for"*. Borgerne er på forskellig vis med i de daglige opgaver, og tre af borgerne har oplevelsen af, at de klarer det meste selv, og en borger fortæller konkret, hvad borgeren er med til i forhold til de praktiske opgaver. Borgerne oplever, at deres ønsker og vaner i forhold til pleje imødekommes, og en borger fortæller, at de kan bare spørge, og så står medarbejderne klar, og en anden siger, at medarbejderne er flinke til at spørge, om der er noget, borgeren mangler. Borgerne oplever, at det er medarbejdere, de kender, og som kender den hjælp, borgerne skal have, og en borger fremhæver, at det er medarbejdere, der har været på afdelingen i flere år.

Observation

Borgerne er velsoignerede, svarende til borgernes habitus.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for en sundhedsfremmende og forebyggende tilgang, blandt andet med fokus på kerneopgaven og på indsatsen til borgere med kognitive udfordringer. Medarbejderne oplyser, at der er fælles indmøde, hvor de bliver fordelt i de respektive huse. I det enkelte team er borgerne grupperet ud fra opgaver, kompetencer, tyngde og døgnrytme. Der arbejdes systematisk med triagering i forhold til borgernes adfærd og tilstand, hvor der er tværfaglig opfølgning ved ændringer i borgerens tilstand. Det er et krav, at alle borgerne er adfærdstriagerede ved hver vagts afslutning, så næste vagtlag har overblik over, hvor der fx er særlige hensyn i forhold til borgere med udadreagerende adfærd. Plejecentrets fysioterapeut kommer fast i alle afdelinger i forhold til opfølgning. I forhold til sundhedsmæssige problemstillinger er det sygeplejersken, der triagerer, og er tovholder på opgaver og opfølgning. Plejecentret arbejder systematisk med borgerkonferencer med afsæt i BPSD-metoden og Tom Kitwoods "Blomsten". Hvor der er behov, arbejdes der med Marte Meo i forhold til at finde en tilgang, der virker hos den enkelte borger. Alle borgerne bliver taget op på borgerkonference i fast rul samt efter behov. Alle borgerne bliver ADL-vurderede ved indflytning, hvor der er fokus på at vedligeholde det, borgerne kan ved at inddrage borgerne i de daglige opgaver og at støtte og guide dem i forhold til, hvad de magter på dagen.

## 2.6.2 Praktisk støtte

Score: 5

**Vurdering:**

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

Interview med borgere

Borgerne er alle meget tilfredse med hjælpen til rengøring, og en borger fortæller, at der kommer en fast medarbejder og gør rent, og en anden borger giver udtryk for at være særdeles godt hjulpet.

Observation

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

Interview med medarbejdere

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de sikrer den praktiske hjælp til borgerne og en tilfredsstillende hygiejnisk rengøringsstandard. En rengøringsmedarbejder har den grundige rengøring, og plejemedarbejderne har den daglige oprydning i boligen. Borgere, der har særlige behov, bliver visiterede til ekstra rengøring.

Medarbejderne redegør for, at der på plejecentret er en hygiejnekoordinator, som fx har fokus på håndhygiejne og daglige rutiner med at aftørre kontaktflader. Ligeledes redegør medarbejderne for retningslinjer ved smitterisiko, herunder brug af værnemidler.

## 2.6.3 Mad og måltider

Score: 5

**Vurdering:**

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

Interview med borgere

Borgerne er meget tilfredse med mad og måltider, og en borger fremhæver, at kokken laver god mad, og at smørrebrødet er særligt godt. En anden borger er begejstret over, at der altid er nybagt brød, samt at de bliver spurgt om, hvad de ønsker at spise. Borgere vælger selv, hvor de spiser, og en borger udtrykker, at det fungerer ualmindeligt godt, at de spiser i 'hold', da der ikke er plads til alle.

Tilsynet er efterfølgende oplyst, at der i den pågældende afdeling spises ved to borde.

Observation

Under rundgang observerer tilsynet, at der i flere afsnit er borgere, der er i gang med morgenmaden, og at der er medarbejdere, der støtter, motiverer og guider og ligeledes skærmer borgere, der har behov for dette. I et afsnit er borgerne optagede af at se på kokken, der er ved at tilberede dagens frokost. I et andet afsnit ses borgere, der er i gang med frokosten, hvor maden serveres på fade, og der er medarbejdere, der sidder med ved bordet.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan de arbejder med at skabe gode måltider for borgerne. Det er kostfaglige medarbejdere, der står for tilberedning af maden. Servering og anretning tilpasses borgernes behov, så der er både fadserving, portionsanretning og smør selv. Medarbejderne sidder fast med ved bordet, hvor de understøtter



dialog og sociale relationer. Enkelte borgere, der fx har særligt behov for ro, samles til måltid og aktivitet i et plejecentrets interne 'dagcenter'.

Medarbejderne redegør for, at de arbejder systematisk med opfølgning på borgernes ernæringstilstand, hvor praksis er, at borgerne fast vejes en gang om måneden, og hyppigere ved særlige behov. Der følges op på u hensigtsmæssigt vægttab i et tæt tværfagligt samarbejde, blandt andet med plejecentrets kostfaglige medarbejdere og terapeuter, hvor der udarbejdes en tværfaglig plan, herunder også at få afdækket årsag til vægttab.

#### 2.6.4 Aktiviteter

Score: 5

##### Vurdering:

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

##### Interview med borgere

Borgerne er alle meget tilfredse med at bo på plejecentret. Borgerne deltager i forskellige aktiviteter, både i den enkelte afdeling, men også i træningsafdelingen og den store fælles spisestue. Fælles for de tre borgere, der kan udtrykke sig, er, at de oplever aktiviteterne som meningsfulde, og en borger fortæller, at borgeren er blevet bedt om at synge solo, og fik meget ros for dette af medarbejderen og de øvrige deltagere. En anden borger hygger sig med strikketøj og banko, og en borger går dagligt i træningssalen.

##### Observation

I flere afdelinger er der forskellige aktiviteter i gang, blandt andet er der i en afdeling formiddagshygge med nybagte kanelnegle, i andre afdelinger er der borgere, enten sammen eller hver for sig, der er optagede af mindre aktiviteter sammen med medarbejderne. I en afdeling er der hyggemusik og småsnak med kokken. I træningssalen er borgere i gang med diverse papirklip.

##### Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan der arbejdes med afsæt i aktiviteter, blandt andet har plejecentrets terapeuter hver især ansvaret for fælles aktiviteter. I alle huse er der dels planlagte aktiviteter, hvor der også er plads til spontane aktiviteter, fx at bage til formiddagskaffen, uden at det er planlagt. Som et særligt tilbud bliver borgere efter behov/på skift tilbudt aktiviteter i plejecentrets 'interne dagcenter', skærmet fra de øvrige borgere.

#### 2.6.5 Kommunikation og adfærd

Score: 5

##### Vurdering:

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

##### Interview med borgere

Borgerne er særdeles tilfredse med medarbejderne. Borgerne oplever omgangstone og adfærd som anerkendende og respektfuld, og en borger tilkendegiver fx, at der ikke er nogen, der snerrer ad borgeren, og en anden borger fortæller, at medarbejderne er utrolig søde og imødekommende. En borger giver et eksempel på, at medarbejderne tager hånd om borgernes indbyrdes relationer, fx hvis en borger er konfronterende i forhold til de øvrige borgere.



### Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, at de i kommunikationen og adfærden til borgerne vægter en individuel og værdig tilgang, hvor de tager sig god tid i mødet med borgeren, og at de fleste af borgerne i målgruppen har brug for, at der skabes ro i mødet. Medarbejderne fortæller, at de har et motto, der hedder "kontakt før opgave", altså at man ikke bare går i gang med fx bleskift. Samtidig fortæller medarbejderne, at de har været på kursus i, hvordan man tilgår borgere med udadreagerende adfærd.

Medarbejderne tilkendegiver, at de har arbejdet på deres interne kultur/kommunikation, fx i forhold til at kunne bremse en kollega, hvor kommunikation/adfærd ikke fungerer, eller hvor der er behov for at balancere professionel sprogbrug og tilgang.

### Observation

Under rundgang på plejecentret observeres der en god omgangstone, og medarbejderne er nærværende i mødet med borgerne. Under interview med medarbejderne omtales borgerne anerkendende og respektfuldt.

## 2.6.6 Dokumentation SEL

Score: 5

### **Vurdering:**

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

### Gennemgang af dokumentation

Dokumentationen fremstår med en meget høj faglig og professionel standard, og med få mindre væsentlige mangler. Der er på alle borgerne generelle oplysninger med helbredsoplysninger, ressourcer, mestring og motivation og livshistorie, fraset at der på en borger mangler en enkelt opdatering i helbredsoplysninger. Der er opdaterede funktionstilstande, og på alle borgerne er der 'borgerkonference' i forhold til tilgang til den enkelte borger og hvad den enkelte borger profiterer af i forhold til trivsel. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlevejledende i døgnrytmeplanen, hvor borgerens livskvalitetsmål også ses beskrevet. 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 alle borgerne, og borgerne er triagerede. Dog mangler der i en journal dokumentation for opfølgning på en borgers vægttab.

Tilsynet har efterfølgende drøftet den manglende dokumentation for vægttab med teamleder, som vil følge op.

### Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Der er en klar ansvarsfordeling, og der er implementeret instrukser. Medarbejderne redegør for, at der samarbejdes tværfagligt om den løbende dokumentation og opdatering. Døgnrytmeplanen og tilstande tilrettes fx på borgerkonferencer, og når der ellers er ændringer.

## 2.7 Vurderingsskema

I tilsynene anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	<p><b>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler</li> <li>• Tilsynet har ingen anbefalinger</li> <li>• Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten.</li> </ul>
Score: 4	<p><b>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne</li> <li>• Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul>
Score: 3	<p><b>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne</li> <li>• En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul>
Score: 2	<p><b>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne</li> <li>• Få elementer i indikatorerne er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul> <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
Score: 1	<p><b>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes</li> <li>• Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne</li> <li>• Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul> <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 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.

