

Tilsynsrapport Næstved Kommune

Sundhed og Ældre
Helgesvej Plejecenter

Uanmeldt tilsyn
November 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: Helgesvej Plejecenter, Helgesvej 1 - 3, 4700 Næstved
Leder: Birgitte Ettrup
Antal boliger: 24 plejeboliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 2. november 2021
Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Distriktschef og teamleder.
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets ledelse• Tilsynsbesøg hos tre borgere (heraf et ægtepar)• Gruppeinterview med tre medarbejdere• Gennemgang af dokumentation for tre borgere
Tilsynet havde endvidere dialog med medarbejdere og borgere på fællesarealerne undervejs gennem tilsynet.
Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen 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 Helgesvej 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 Helgesvej 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, hvor der dog er mangler i journalføringen. Tilsynet vurderer, at de sundhedsfaglige ydelser, som borgerne modtager på plejecentret, leveres med en høj faglig kvalitet, herunder at der er fokus på borgernes livskvalitet og en sundhedsfremmende og rehabiliterende indsats samt et særligt fokus på borgernes psykosociale behov. Vurderingen er, at der 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 på at understøtte borgernes muligheder for at opleve livskvalitet.

Ledelsen redegør for, hvordan der er fulgt op anbefalingen fra sidste tilsyn, samt at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, f.eks. arbejdes der strategisk med rekruttering af nye medarbejdere i et tæt samarbejde med Jobcentret, sprogskolen og VUC. Målet er at gøre nye medborgere sprogligt, kulturelt og fagligt klar til uddannelse inden for ældre- og sundhedsområdet.

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 i den samlede journalføring generelt mangler opdateringer af tilstande, indsatser, indsatsmål og handlingsanvisninger. Medarbejderne tilkendegiver, at de ikke har fast praksis for opdatering/opfølgning i journaler.	Tilsynet anbefaler, at leder sikrer, at der arbejdes med systematisk opfølgning af dokumentationen.
Tilsynet bemærker, at der er enkelte hjælpemidler, der ikke fremstår rengjorte.	Tilsynet anbefaler, at plejecentret indarbejder fast praksis for renholdelse af borgernes hjælpemidler.

2.3 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Ledelsen oplyser, at de siden sidste tilsyn har arbejdet med virtuel undervisning i dokumentationspraksis og målrettet sidemandsoplæring, hvor der er et særligt fokus på, at ikke faglærte medarbejdere selvstændigt kan dokumentere observationer.</p> <p>Overordnet arbejder plejecentret strategisk med rekruttering i et tæt samarbejde med jobcentret, sprogskolen og VUC. Plejecentret er blandt andet praktiksted for medarbejdere i jobtræning, som er IGU forløb, og som går på sprogskole. Målet er at gøre medarbejderne parate til at tage uddannelse inden for ældre- og sundhedsområdet.</p>

I forlængelse af uddannelsesforløbene ansættes der praktikanter i vikariater, hvis de er screenet uddannelsesparate. Praktikanterne starter op i plejecentrets køkken, hvor der arbejdes målrettet med kultur, sprog og tilgang til arbejdet med ældre. Under hele forløbet er der et tæt samarbejde med jobcenter og sprogskole. Plejecentret deltager i lighed med øvrige plejecentre i kommunen i projekt "Ung i ældreområdet". Kommunen har valgt at udbyde en række fritidsjobs til unge mellem 14 og 18 år, hvor de ansættes på plejecentrene til at være med til at aktivere de ældre. Det overordnede formål er at vise ældreområdet frem og at give de unge mennesker lyst til evt. at søge uddannelse inden for sundheds- og ældreområdet.

Som led i udviklingen af den faglige kvalitet er plejecentret netop påbegyndt at implementere BPSD som systematisk metode i tilgangen til borgere med svære kognitive problemstillinger.

Plejecentret har fokus på aktiviteter, hvor eleverne, som et af deres mål for uddannelsen, skal arbejde med at afdække borgernes ønsker til aktiviteter og ligeledes sørge for, at der bliver afholdt aktiviteter.

Ledelsen oplyser, at plejecentret ikke har haft skriftlige klager det seneste år. Plejecentret er særligt optaget af samskabelse med borgernes pårørende, og de inviterer til, at pårørende er aktive i borgernes liv, hvor de kan give et bidrag til det gode liv for den enkelte borger. Ligeledes arbejdes der med indflytningsamtaler, hvor der sikres gensidig forventningsafstemning.

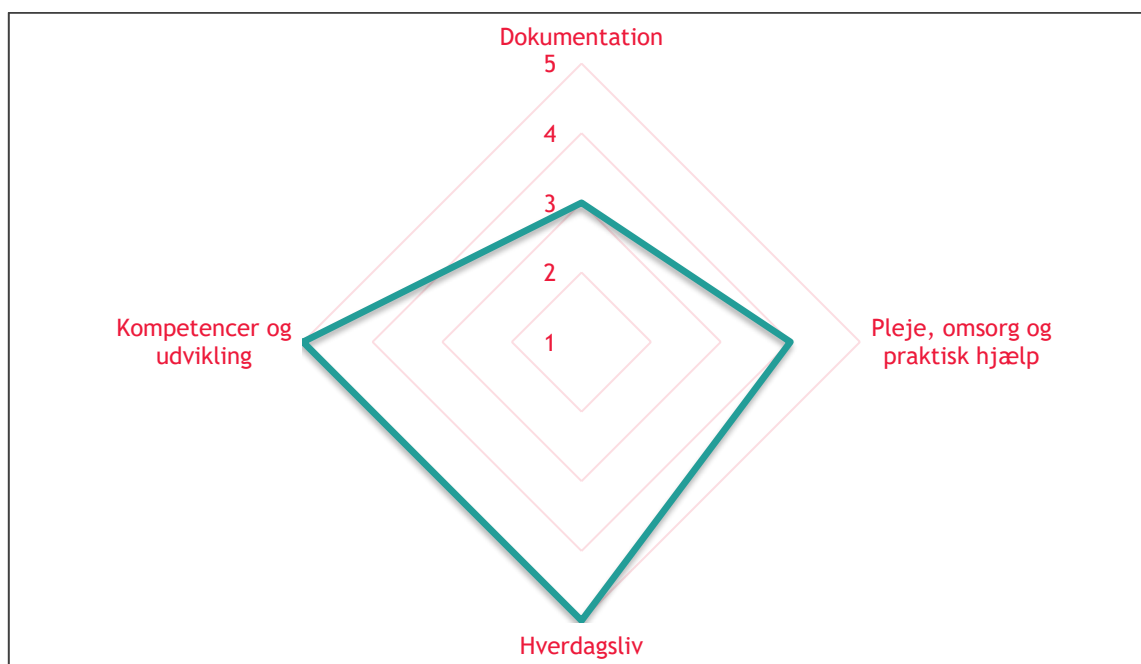
Opfølgning på sidste tilsyn

Ledelsen redegør for, hvordan der er fulgt op på anbefalingen fra sidste tilsyn, samt at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, f.eks. arbejdes der strategisk med rekruttering af medarbejdere i et tæt samarbejde med Jobcentret, sprogskolen og VUC. Målet er at gøre nye medborgere sprogligt, kulturelt og fagligt klar til uddannelse inden for ældre- og sundhedsområdet.

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: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Dokumentationen er tilfredsstillende og lever op til gældende lovgivning og retningslinjer på området, og den fremstår med professionel standard, men har flere mangler i forhold til opdatering. Dokumentationen fremstår delvis opdateret og fyldestgørende. På alle borgere ses generelle oplysninger med helbredsoplysninger, ressourcer, mestring og motivation og livshistorie. Der er tilstande med indsatser, indsatsmål og handlingsanvisninger, hvor der generelt mangler opdateringer/afslutning. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet systematisk og handlevejledende i døgnrytmeplanen, hvor der på en borger ikke er udfyldt døgnrytme for nattevagten. Døgnrytmeplanen tager 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 reflekteret for dokumentationspraksis. Alle har ansvar for den løbende dokumentation, hvor tilstande og helbredsoplysninger udfyldes i et tværfagligt samarbejde med sygeplejersker og terapeuter. På det tværfaglige META møde er der fokus på dialogen om borgernes psykosociale behov, som beskrives i en tilstand "energi og handlekraft". Der er ikke systematisk praksis for gennemgang og opfølgning på journaler.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er særdeles tilfredse med hjælpen og oplever, at de får det, de har brug for. Alle borgere er deltagende i den daglige personlige pleje, hvor særligt de to af borgerne sætter en ære i at holde sig i gang og klare så meget som muligt selv. Ligeledes er begge borgerne trygge ved den sundhedsfaglige indsats, hvor den ene borger nævner, at borger nu får hjælp til medicinen, som borger ellers tidligere selv har klaret, hvilket borger gerne vil kunne igen. Borgerne tilkendegiver, at det er kendte medarbejdere, som kender opgaverne. Medarbejderne kommer som aftalt. Borgerne er alle tilfredse med rengøringen.</p> <p>Borgerne er soignerede, svarende til habitus, og der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boligerne, dog observeres der i begge boliger hjælpemidler, som er snavsede.</p> <p>Medarbejderne kan fagligt reflekteret redegøre for pleje og omsorg til borgerne, og de har målrettet fokus på den rehabiliterende, sundhedsfremmende og forebyggende tilgang samt på indsatser til borgere, der understøtter borgernes psykosociale behov. Grundplan og ruter udarbejdes af planlægger, og den daglige planlægning tilrettes ved indmøde ud fra borgernes aktuelle tilstand, kompetencer og relationer. Plejecentret er opdelt i to huse, men hvor alle medarbejdere kender alle borgere. I hvert hus er der en fast assistent, som overordnet har ansvar for sammenhæng i de sygeplejefaglige ydelser og de daglige opgaver. Alle medarbejdere mødes kort midt på formiddagen og samler op på dagens opgaver og planlægger resten af dagen, hvor der er fokus på, at der er aktiviteter for borgerne. Der arbejdes systematisk med triagering med triagemøde efter behov, i disse møder deltager plejecentrets faste sygeplejerske (i øjeblikket en fast hjemmesygeplejerske). Der holdes faste tværfaglige META møder, hvor borgernes aktuelle tilstande gennemgås, hvor der blandt andet sættes mål for den psykosociale indsats, og det der giver mening i borgerens liv.</p>

	<p>Som et nyt tiltag er plejecentret startet med BPSD metoden til en enkelt borger. Rehabilitering indgår integreret i den daglige opgaveløsning, men det kan også være mere målrettet træning efter sygdom og funktionstab, hvor borgerne trænes i fysiske funktioner eller til f.eks. igen at kunne varetage medicindosering. Medarbejderne tilkendegiver, at de ikke har fast praksis for rengøring af hjælpemidler.</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 alle meget tilfredse med mad og måltider, og de nyder at deltage i fællesskabet, hvor de har faste pladser ved bordene, og hvor der er nogle at snakke med. En borger fortæller, at de taler med medarbejderne om, hvad de kan få at spise.</p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for det gode måltid. Der er bordplan, og de har fokus på at understøtte borgernes sociale behov og samtidig også at skærme de borgere, der har behov for ro under måltidet. Plejecentrets kostansvarlige medarbejder har dialog med borgerne om, hvad de ønsker at spise. Plejecentret har mange medarbejdere med forskellig etnisk baggrund, og de bruger det som afsæt for, at der som variation i menuen tilberedes specialiteter fra forskellige lande. Der arbejdes med systematisk opfølgning på borgernes vægt, og ved uheldsmæssige vægtændringer iværksættes relevante indsatser i et tværfagligt samarbejde.</p> <p><i>Selvbestemmelse og indflydelse.</i></p> <p>Borgerne er meget tilfredse med at bo på plejecentret og tilkendegiver alle, at de har mulighed for at leve det liv, de ønsker, selv om det er en stor omvæltning at flytte fra sit hjem gennem mange år. De oplever, at medarbejderne tager individuelle hensyn og taler med dem om, hvordan de gerne vil have det. En borger fremhæver, at medarbejderne altid banker på, inden de kommer ind i boligen</p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan de giver borgerne mulighed for selvbestemmelse og indflydelse. De arbejder med en individuel tilgang, også med helt lavpraktiske ting i forhold til indretning, men også sammen med borger sættes der mål, som støtter borgerne i at kunne leve livet på egne præmisser.</p> <p><i>Aktiviteter</i></p> <p>Borgerne er meget tilfredse med aktiviteter og oplever en god stemning. De deltager i de aktiviteter, de har lyst til, hvor en af borgerne er særligt glad for sang og musik og fremhæver, at de synger meget. Ligeledes deltager alle i fælles aktiviteter på det nærtliggende center.</p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan der arbejdes med afsæt i borgernes livshistorie, ønsker og vaner, hvor de har fokus på, at aktiviteter er træningsrettede og meningsfulde for borgerne. En fast opgave for elever og praktikanter er at understøtte og deltage i aktiviteter med borgerne.</p> <p><i>Kommunikation og adfærd</i></p> <p>Borgerne er meget tilfredse med medarbejderne, og alle borgerne tilkendegiver, at medarbejderne er søde og flinke, også selv om der kan være sprogproblemer. Omgangstonen er fin, hvor en borger siger, at der også er plads til at kunne tale om tingene på en god måde.</p>

	<p>Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, at kommunikation og adfærd er på borgernes præmisser. Den individuelle tilgang og relationen sikres gennem dialog med borger/pårørende samt at være nærværende i mødet med borgeren. Medarbejderne tilkendegiver, at de har et særligt fokus på at støtte op om sprog og kultur, så plejecentrets mange praktikanter opnår sproglige og kulturelle færdigheder.</p> <p>Under rundgang på plejecentret og under interview med medarbejderne bemærkes det, at omgangstone og adfærd er anerkendende og respektfuld, hvor det også observeres, at der øves på sprogets facetter.</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, terapeuter, pædagoger, kostfaglig medarbejder og en servicemedarbejder til rengøring. Aktuelt er plejecentrets sygeplejerskestilling vakant, og derfor er en hjemmesygeplejerske fast koblet på plejecentret, indtil stillingen er besat. Derudover har plejecentret praktikanter i forskellige forløb. Der er enkelte ufaglærte i vikariater, som er på vej i uddannelse - dels som sygeplejerske og dels som social- og sundhedsmedarbejdere.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at de har relevante faglige kompetencer og mulighed for faglig sparring. De sparrer med hinanden tværfagligt, både i borgernær praksis og i de respektive tværfaglige mødefora, hvor relevante faglige temaer tages op. Derudover er der altid mulighed for at trække på f.eks. demensspecialist, og plejecenterlægen underviser ligeledes i udvalgte temaer. Medarbejderne oplever gode muligheder for kurser og uddannelse, blandt andet diplom i transdisciplinært og tværprofessionelt samarbejde. Som et nyt tiltag er plejecentret i samarbejde med sprogskolen ved at opstarte en sprogcafé, hvor medarbejdere kan træne, f.eks. avislæsning og sprogforståelse. Der arbejdes med delegation af opgaver ud fra kompetenceprofil, og medarbejderne får udfyldt kompetencekort. Pædagoger, terapeuter og social- og sundhedshjælpere har været på medicinkursus, hvor de er oplært i medicinudlevering af præparater, som ligger ud over deres grundkompetencer.</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	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <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	<p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <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.