



Tilsynsrapport Næstved Kommune

Center for Sundhed og Ældre
Omsorgsboligerne Jasminvej

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 centret.

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



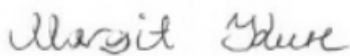
Birgitte Hoberg Sloth

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 centret og tilsynet

Navn og adresse: Omsorgsboligerne, Jasminvej 1, 4700 Næstved

Leder: Elisabeth Kjær Johannesen

Antal boliger: 24 boliger

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

Dato for tilsynsbesøg: Den 17. januar 2024. Tilsynet vedrører 2023

Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Social- og sundhedsassistent

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med centerets leder
- Tilsynsbesøg hos tre borgere
- Gruppeinterview med to medarbejdere
- Gennemgang af dokumentation, jf. SEL for tre borgere

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

Tilsynet blev afsluttet med en kort drøftelse med ledelsen om tilsynets fund, herunder bemærkninger og anbefalinger.

Tilsynsførende:

Senior Manager Margit Kure, sygeplejerske, MHM

2. Kommuntalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Næstved Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Omsorgsboliger Jasminvej. 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 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 Omsorgsboligerne Jasminvej er et meget velfungerende center, som har engagerede medarbejdere og 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 enkelte mangler under et tema.

Borgerne er meget tilfredse med hjælpen til den personlig pleje og de praktiske opgaver, og de oplever alle, 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 borgerne modtager på centret, leveres med en høj faglig kvalitet, herunder at der er fokus på en sundhedsfremmende og hverdagsrehabiliterende indsats. Medarbejderne kan på relevant vis reflektere over, hvordan de arbejder med kerneydelsen, herunder sundhedsfremmende og rehabiliterende indsatser.

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 redegør for, hvordan de understøtter borgerne i forbindelse med mad og måltider, hvor de prioriterer at deltage i måltiderne. Borgerne er meget tilfredse med deres madordning og hjælpen i forbindelse med måltiderne, hvor alle borgere som udgangspunkt spiser i den fælles spisestue. Borgerne er meget tilfredse med de fælles aktiviteter og arrangementer, som der er på centret, og som varetages af en flexjobber, frivillige og medarbejderne.

Borgerne er særdeles tilfredse med medarbejderne, og de oplever imødekommenhed og respektfuld og anerkendende kommunikation. Medarbejderne tilkendegiver, at de er gode til at sparre med hinanden. Der er tillid til at tage en åben dialog om professionel kommunikation, også hvis der er emner eller situationer, der er svære.

Vurderingen er, at journalføring på SEL har en høj faglig standard med enkelte mangler.

Ledelsen redegør for, at der er fulgt op på anbefalinger på sidste års tilsyn og for, at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, fx at styrke borgernes medbestemmelse og indflydelse i beslutninger samt medarbejderindflydelse.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger:

Dokumentation SEL

Tilsynet bemærker enkelte mangler i dokumentationen:

- At helbredsoplysninger i en journal mangler opdatering.
- At funktionsevnetilstande i to journaler mangler beskrivelse af borgernes forventninger og mål.
- At der mangler dokumentation for opfølgning på væggtab hos en borger.

Anbefalinger:

Dokumentation SEL

Tilsynet anbefaler, at leder sikrer, at dokumentationen fremstår opdateret og fyldestgørende, samt med dokumentation for opfølgning på væggtab.

Tilsynet anbefaler, at leder sikrer, at medarbejderne efterlever gældende retningslinjer for datasikkerhed og opbevaring af personfølsomme oplysninger.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne fortæller, at der hænger en synlig liste i fællesrummet, som kan indeholde personhenførbare oplysninger.

2.3 Aktuelle vilkår

Leder redegør for, at der løbende er drøftelser om dokumentationspraksis på tværs af alle distrikter for at sikre en fælles og ensartet tilgang. Leder læser dagligt borgerjournaler, og hun følger op med medarbejderne efter behov. Assistenterne er dagligt ansvarlige for at opdatere dokumentationen og for at sikre sparring i hverdagen, herunder oplæring af nye medarbejdere i samarbejde med sygeplejersken. Leder oplever ikke rekrutteringsvanskeligheder og centret har i øjeblikket fire assistenter samt en fast hjemmesygeplejerske og ergo- og fysioterapeuter tilknyttet. For at styrke medarbejdernes trivsel har de været med til at omlægge deres vagtplan, og de har fået indflydelse på vagternes placering og varighed.

Leder har afholdt medarbejderudviklingssamtaler (MUS) med medarbejderne, og der er planlagt undervisning i mundhygiejne, palliation og sårpleje på baggrund af medarbejdernes ønsker. Der arbejdes systematisk med oplæring til nye opgaver, og i distriktet tilbydes der ugentligt undervisning til ufaglærte medarbejdere.

Der er fokus på borgernes selvbestemmelse og inddragelse i beslutninger, fx kan borgerne selv vælge, hvornår de ønsker at få serveret den varme mad. Alle borgerne og deres pårørende tilbydes en indflytningssamtale, og der udleveres en pjece ved indflytning. Der afholdes husmøder med borgerne og pårørende cirka to gange om året. Leder oplyser, at de har en fleksjobber ansat, der fire gange om ugen laver aktiviteter med borgerne eller i særlige situationer kan følge en borger til fx lægen. Leder oplyser desuden, at borgerne er ved at blive revurderede til det nye serviceniveau for rengøring.

2.4 Opfølgning på sidste tilsyn

Leder redegør for, at der er fulgt op på anbefalinger på sidste års tilsyn og for, at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, fx at styrke borgernes medbestemmelse og indflydelse i beslutninger samt medarbejderindflydelse.

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 centret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Interview med borgere

Borgerne er særdeles tilfredse med de ydelser, de modtager, og med kvaliteten af ydelserne. Borgerne oplever, at de modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, og en borger udtrykker fx, at borgeren får meget fin hjælp, og på ingen måde har noget at klage over. Borgerne oplever, at deres ønsker og vaner i forhold til pleje imødekommes, fx fortæller en borger, at der kan opstå situationer, hvor borgeren har brug for hjælp på grund af nedsat funktionsniveau, og at dette gør borgeren trist. Det er samtidig borgerens oplevelse, at medarbejderne er gode til at støtte og opmuntre, så borgerens gode humør vender tilbage. En anden borger, der gerne vil sove længe, fortæller også, at medarbejderne tager hensyn til dette.

Alle borgerne oplever, at de får den aftalte hjælp til tiden. Desuden oplever borgerne, at medarbejderne kender dem, og at de er gode til at støtte dem i at klare så meget som muligt selv. Borgerne er også aktive på forskellige måder i de daglige opgaver, og en borger fortæller, at medarbejderne er gode til at hjælpe med at prioritere opgaverne i forhold til borgerens kræfter.

Observation

Borgerne er velsoignerede, svarende til deres habitus.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, at de har fokus på sundhedsfremmende og rehabiliterende indsatser. Medarbejderne fungerer som en gruppe og som kontaktpersoner. De samarbejder tæt sammen i hverdagen. Ved indmøde læses dokumentationen i fællesskab, og der drøftes aftaler og opfølgning på borgerne, og opgaverne uddelegeres. Senere på dagen har medarbejderne et opfølgende møde med borgerdrøftelser, og ved behov kontaktes den fast tilknyttede hjemmesygeplejerske, der triagerer borgerne.

Medarbejderne sikrer blandt andet kontinuitet via dokumentationen, og de fortæller, at der ikke er overlap i vagtskiftet, men at alle er fleksible, og at der er mundtlig overlevering om borgerne.

Medarbejderne har fokus på at støtte og guide borgerne til at være aktive i de daglige opgaver, så de kan klare så meget som muligt selv. Medarbejderne hjælper borgerne med at prioritere opgaverne, og de tager over, hvis borgerne har brug for hjælp. Når det kommer til borgere med kognitive udfordringer, fokuserer medarbejderne på relationsdannelse, kendskabet til borgerne samt borgernes behov for tryghed og omsorg. Medarbejderne har også fokus på et godt samarbejde med de pårørende.

Der afholdes et tværfagligt META-møde hver 14. dag, hvor der drøftes opfølgning på borgerne med deltagelse af teamleder, sygeplejerske samt ergo- og fysioterapeuter. Møderne anvendes også til at give korte undervisningsseancer.

2.6.2 Praktisk støtte

Score: 5

Vurdering:

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

Interview med borgere

Borgerne er alle meget tilfredse med rengøringsstandarden, og de fortæller, at der bliver gjort rent hver 14. dag. En borger fortæller, at det kører helt automatisk, og hvis der er brug for det, så fejer medarbejderne gulvet. En af borgerne har haft besøg af visitator, og udtrykker, at hvis borgeren selv skal indkøbe en robot-støvsuger, vil borgeren foretrække at lave en aftale om rengøring med en privat leverandør.

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 tilfredsstillende hygiejnisk rengøringsstandard. Medarbejderne varetager rengøringen i borgernes boliger, og de løser de praktiske opgaver, fx oprydning, i tilknytning til dagens opgaver. For at sikre overblik over rengøringsopgaven har medarbejderne en liste med opgaver, der hænger synligt i fællesrummet. Medarbejderne redegør for overholdelse af de hygiejniske principper og anvendelse af værnemidler, som de har let adgang til.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne fortæller, at der hænger en synlig liste i fællesrummet, som kan indeholde personhenførbare oplysninger. (Bemærkning og anbefaling under dokumentation).

2.6.3 Mad og måltider

Score: 5

Vurdering:

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

Interview med borgere

Borgerne er alle meget tilfredse med maden og måltiderne, og borgerne vælger selv, hvor de vil spise. Alle borgerne fortæller, at de spiser deres måltider i den fælles spisestue, hvor en borger dog indimellem, afhængigt af humøret, vælger at spise i egen bolig. Alle borgerne fremhæver og værdsætter det sociale, og en borger understreger, at det betyder meget for borgeren at have selskab og nogen at tale med. En borger fortæller, at det er blevet valgfrit for alle borgerne, om de ønsker varm mad eller smørbrød til frokost, hvilket borgeren oplever som særdeles positivt.

Observation

Det observeres, at der sidder flere borgere i den fælles spisestue, som afventer at maden serveres. En medarbejder er i gang med at tilberede og anrette maden, og der dufter af mad i køkkenet. Der er en livlig samtale ved bordet blandt borgerne.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan de arbejder med at skabe gode måltider for borgerne. Flere af borgerne spiser alle måltider i fællesskabet, mens nogle vælger at spise morgenmaden i boligen. Medarbejderne tilbereder og serverer maden for de borgere, som er visiterede til det, og de sidder med under måltidet. Medarbejderne er observerende i forhold til, hvad borgerne spiser og drikker, og de motiverer borgerne til at spise og drikke.

Som opfølgning på borgernes ernæringstilstand vejes borgerne hver måned, og ved vægttab samarbejdes der tværfagligt, fx med sygeplejerske og diætist.

2.6.4 Aktiviteter

Score: 5

Vurdering:

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

Interview med borgere

Borgerne er særdeles tilfredse med at bo på centret, og alle borgerne oplever, at de har en indholdsrig hverdag. En af borgerne nyder særligt at læse og opholde sig i egen bolig, og anden borger, som fint kan få tiden til at gå, deltager blandt andet i herreklubben i aktiviteter på Marskvej. En nyligt indflyttet borger savner muligheden for selv at kunne handle, men borgeren oplever derudover, at tiden fint går med social hygge med de øvrige borgere og gåture, når vejret er til det.

Observation

Under rundgang på centret observeres det, at flere borgere sidder og hygger sig i den fælles dagligstue, og nogle borgere følger med i en film. Når medarbejderne er færdige med deres formiddagsopgaver, sætter de sig ned og sludrer med borgerne i kortere eller længere tid. Borgerne nyder deres formiddagskaffe, og de hygger sig i fællesskabet, hvor nogle borgere er optagede af at læse.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør reflekteret for, at borgerne tilbydes muligheden for at deltage i aktiviteter på Marskvej, hvis de ønsker det. Der er ikke direkte tilbud om aktiviteter

til borgerne. Medarbejderne fortæller, at nogle borgere deltager i dette tilbud, men der er også flere borgere, der vælger det fra på grund af de høje transportomkostninger. Derudover oplyser medarbejderne, at centret har en flexjobber ansat til at støtte borgerne med aktiviteter fire dage om ugen, såsom maleri og spil, eller at ledsage en borger til lægebesøg.

Medarbejderne fortæller, at fællesrummet flittigt bliver brugt af borgerne i hverdagen. Medarbejderne bidrager løbende med forskellig underholdning og aktiviteter. For eksempel blev der pyntet op med flag og arrangeret en lille fest med portvin og kranssekage i forbindelse med Kong Frederiks kroning.

2.6.5 Kommunikation og adfærd

Score: 5

Vurdering:

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

Interview med borgere

Borgerne giver udtryk for særdeles stor tilfredshed med medarbejderne, og alle tilkendegiver, at omgangstonen er rigtig god, fx udtaler en borger, at medarbejderne er meget respektfulde, og at de aldrig taler ned til nogen, mens en anden borger roser medarbejderne og siger, at de er lidt som en del af deres familie, og at de lever i nuet sammen med dem. En fælles oplevelse hos borgerne er, at de oplever at blive respekterede i forhold til privatliv og personlige grænser.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør reflekteret for, at de vægter en individuel tilgang i deres kommunikation med borgerne. De møder borgerne, hvor de er, for at opbygge et tillidsfuldt forhold og en god relation. Det er vigtigt at møde borgerne positivt med et glimt i øjet og et smil på læben samt at kunne give et kram eller klap på skulderen. Medarbejderne taler og lytter til borgerne, og de støtter dem, hvis de har problemer, samtidig med at de er opmærksomme på at være professionelle og omsorgsfulde.

Medarbejderne fremhæver, at de er gode til at sparre med hinanden, og at de har tillid til at kunne have en åben dialog om professionel kommunikation, også når der er emner eller situationer, der er svære.

Observation

Under interview med medarbejderne omtales borgerne anerkendende og respektfuldt. Ved rundgang i boligerne og på fællesarealer observeres det, at medarbejderne tilgår borgerne respektfuldt, og at der hilses på borgerne, og at de får en kommentar med på vejen.

2.6.6 Dokumentation SEL

Score: 4

Vurdering:

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

Gennemgang af dokumentation

Dokumentationen fremstår med en høj faglig og professionel standard med enkelte mangler. På alle borgerne er der generelle oplysninger med helbredsoplysninger, ressourcer, mestring og motivation og livshistorie, hvor helbredsoplysninger i en journal mangler opdatering på et enkelt område. Der er funktionsevnetilstande med indsatser,

som dog i to tilfælde mangler beskrivelse af borgernes forventninger og mål. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlevejledende i døgnrytmeplanen, og tager udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer. Der er lagt vægt på at beskrive borgernes kognitive udfordringer, og hvorledes der støttes op om disse samt særlige opmærksomhedspunkter. Der ses systematisk dokumenteret vægt på alle borgere, dog ses der i en journal manglende dokumentation for opfølgning på vægttab. Borgerne er triagerede, og der er dokumentation for stillingtagen til HLR.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Der er klar ansvarsfordeling, og alle medarbejderne er ansvarlige for at udfylde og opdatere dokumentationen. Medarbejderne redegør desuden for, at der løbende dokumenteres, og at døgnrytmeplanen tilrettes efter møder, eller når der er ændringer.

2.7 Vurderingsskema

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

Vurdering	Vurderingsgrundlag
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 elementer 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 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.

