

# Tilsynsrapport Næstved Kommune

Sundhed og Ældre  
Plejecenteret Birkebjergcentret og Birke-Bo

Uanmeldt tilsyn  
Oktober 2020

# 1. GENERELLE OPLYSNINGER

Oplysninger om plejecentret og tilsynet
Navn og Adresse: Birkebjerg Allé 7, 9 og 11 og Tommerupvej 2B, 4700 Næstved
Leder: Anne Engel
Antal boliger: 72 plejeboliger, heraf 12 skærmede boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 19. oktober 2020
Tilsynet indledt med: Teamleder Charlotte Nimb Eriksen og Susanne Kloster
Interview med: Tre borgere og fire medarbejdere
Tilsynet har gennemgået dokumentation for: Tre borgere.
Tilsynsførende: Senior Manager Margit Kure, sygeplejerske, MHM

## 2. UANMELDT TILSYN

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Næstved Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Birkebjergcentret og Birke-Bo 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 Birkebjergcentret og Birke-Bo er et velfungerende center, som har engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at plejecentret lever op til Næstved Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en meget høj faglig kvalitet. Medarbejderne kan fagligt og reflekteret redegøre for det tværfaglige samarbejde med fokus på forebyggende initiativer, og hvordan de ud fra det individuelle kendskab motiverer borgerne til meningsfulde aktiviteter.

### 2.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til centrets fremadrettede udvikling:

#### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at der fortsat er fokus på en sammenhængende dokumentation, herunder at sikre, at tilstande er opdaterede, og døgnrytmeplanen indeholder beskrivelser af borgernes kognitive funktionsniveau.
2. Tilsynet anbefaler, at der sikres opfølgning på dokumenteret vægttab.

### 2.3 AKTUELLE VILKÅR

#### Aktuelle vilkår

Plejecentret har i den tidlige fase haft tilfælde med COVID-19 smittede blandt både borgere og medarbejdere, men hvor de hurtigt fik inddæmmet smitten. Ledelsen kontaktede alle pårørende til en start og fremsendte mails med retningslinjer samt koordineret alle besøg.

Alle medarbejderne har deltaget i kursus i livskvalitet, og der er sammen med de pædagogiske kompetencer kommet øget fokus på aktiv anvendelse af borgerens livshistorie og på at inddrage borgernes ønsker til aktiviteter. Alle medarbejdere er ansvarlige for aktiviteter i hverdagen, pædagoger har dog mere tid til opgaven og flexjobber og frivillige kører tur med borgerne. Borgerne tilbydes deltagelse i større arrangementer i dagcenteret.

Der er kommet øget fokus på forebyggende initiativer gennem fælles cases med drøftelser, som har fokus på læringsperspektiver og justering af arbejdsgange, hvilket ledelsen oplever har givet en øget handlekraft i medarbejdergruppen.

Der er et lavt niveau af sygefravær i medarbejdergruppen.

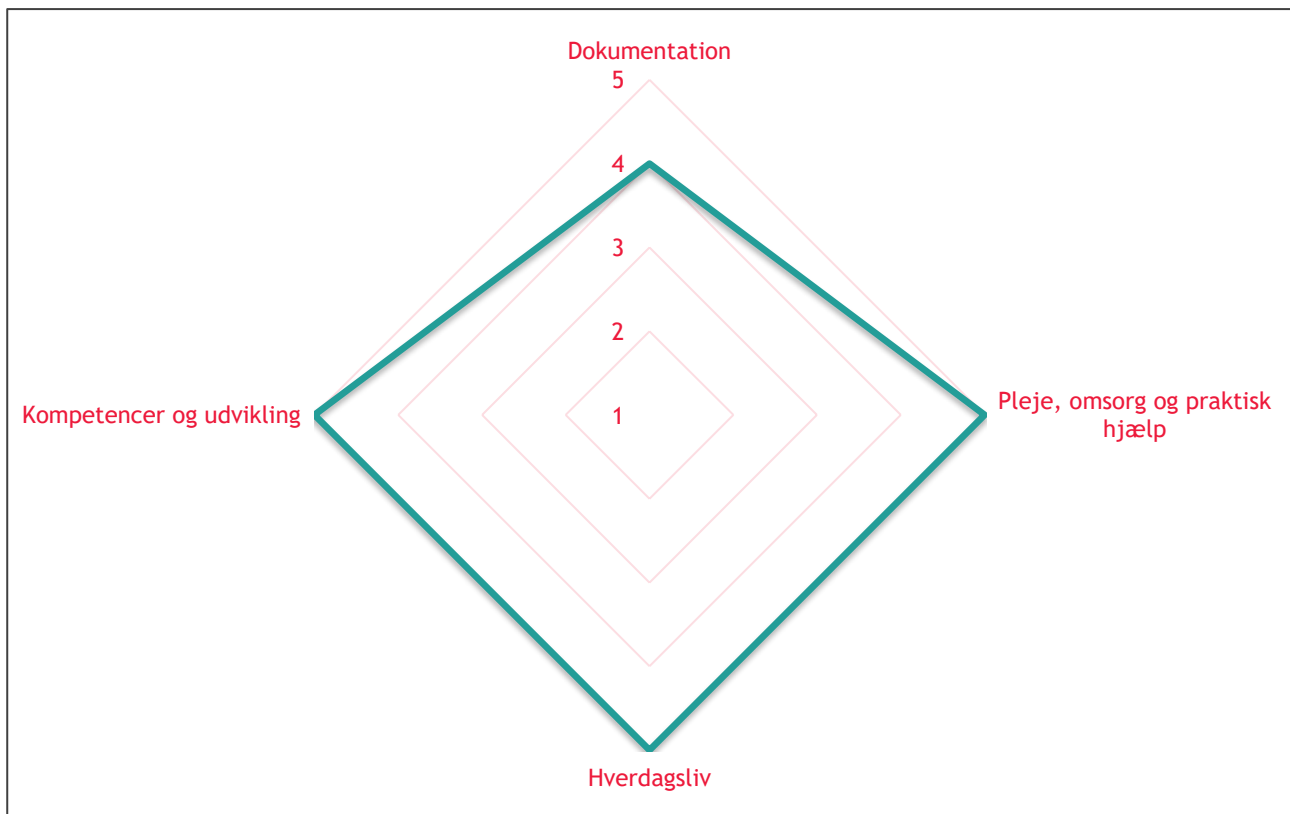
### Opfølgning på sidste tilsyn

Som opfølgning på sidste års anbefaling har der løbende været arbejdet med dokumentationspraksis. Superbrugere giver sparring og sidemandsoplæring, og alle medarbejdere er generelt kommet godt med. Teamledere sikrer egenkontrol via den daglig gennemgang og opfølgning på dokumentation.

## 2.4 SCORE

For hvert overordnede 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: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Dokumentationen fremstår med en faglig og professionel standard og har få mangler i opfyldelsen. Der foreligger generelle oplysninger på alle borgerne med beskrivelser af borgernes ressourcer, mestring, motivation, roller og vaner samt systematisk udfyldt helbredsoplysninger, som dog i alle tilfælde mangler opdatering på et eller flere områder. Der er udfyldt tilstande, som mangler opdatering på enkelte områder, mens indsatser, indsatsmål og handleanvisninger er opdaterede. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlevejledende i døgnrytmeplanen og tager udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer og er systematisk opbygget med borgers og medarbejders indsats. I to tilfælde ses der manglende beskrivelse af borgernes kognitive udfordringer, og hvorledes der støttes op om disse. Der er dokumentation for systematisk vægtkontrol, men hvor der i et tilfælde mangler opfølgning på dokumenteret vægttab.</p> <p>Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, hvordan alle tager ansvar for, at dokumentationen løbende opdateres ved tilstandsændringer og på borgerkonferencer. Der er klar ansvarsfordeling, hvor assistent og hjælpere i tæt samarbejde udfylder tilstande, indsatsmål, handleanvisninger og døgnrytmeplan. Der er fortsat lidt forskellig opfattelse af, hvad og hvornår der skal dokumenteres i observationsnotater. Medarbejderne tilgår dokumentationen på mobile enheder og har adgang til PC.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne udtrykker stor tilfredshed og tryghed med de pleje- og omsorgsydelser, de modtager. Borgerne får den hjælp, de har behov for, og er i høj grad tilfredse med måden, plejen udøves på, hvilket understøttes af en pårørende til borger. Borgerne udtrykker, at medarbejderne overholder aftaler, er meget hjælpsomme og imødekommende og følger op på evt. sundhedsmæssige problemstillinger. Borgerne oplever kontinuitet i plejen.</p> <p>Medarbejderne redegør fagligt og reflektivt for, hvordan de sikrer kontinuitet via deres faste tilknytning i enhederne, faste afløsere og samarbejde omkring opgaver og kompetencebehov i enheden. Dagen planlægges med gennemgang af fælles journal, triagering, kompetencebehov og kalender med borgeraftaler. Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte, og borgerne motiveres til genoptræning via kendskabet til borgerne.</p> <p>Ved tilstandsændringer hos borgerne er der løbende drøftelser med assistent eller sygeplejerske samt ugentlige faste tværfaglige borgerkonferencer med borgergennemgang. Fysio- og ergoterapeut samt sygeplejersker deltager fast, og visitator og teamleder deltager ved behov. Borgergennemgang har fokus på forebyggende indsatser, og møderne afvikles systematisk med opsætning af mål og med faste aftaler for arbejdsfordeling i dokumentationen.</p> <p>Borgerne er velsoignerede, og den hygiejnemæssige standard i boligerne er tilfredsstillende.</p>

<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne <u>Værdighed og selvbestemmelse</u></p> <p>Borgerne er meget tilfredse med at bo på plejecentret, og især en borger finder, at centret er et rigtig dejligt sted at bo. Flere fremhæver den hyggelige stemning, og en borger sætter stor pris på den daglige fleksibilitet og medinddragelse om ønsker til fx døgnrytme. Borgerne er meget tilfredse med udbud af aktiviteter, og deltager i det, de har lyst til, hvor en borger aktuelt er ked af, at der er deltagerbegrænsning på grund af Corona situationen.</p> <p>Medarbejderne kan med faglig indsigt engageret og reflektivt redegøre for, hvorledes borgerne sikres selvbestemmelse og medindflydelse ved at yde individuel og situationsbestemt hjælp. Der afholdes mange individuelle aktiviteter, og oplevelsen er, at alt nærmest er muligt.</p> <p><u>Mad og måltid</u></p> <p>Borgerne er meget tilfredse med madens kvalitet og rammerne omkring måltidet, dog synes en borger, at rugbrødet er lidt tørt og kedeligt. To borgere oplever, at der er en god stemning under måltidet i den fælles spisestue, mens en borger foretrækker at spise i egen bolig.</p> <p>Medarbejderne kan fagligt redegøre for borgernes indflydelse på mad og måltider, som til morgen og frokost tilberedes i de enkelte enheder af kok eller køkkenassistent, og som inddrager borgerne omkring ønsker til menu. Borgerne spiser i egen bolig eller i den fælles spisestue i afdelingen, hvor medarbejderne deltager med fokus på hygge, ro, dialog og bordskik.</p> <p>Borgerne vejes månedligt, og borgere med særlige behov tilbydes FOTT - eller kognitiv spisetræning, og der iværksættes ernæringsmæssige indsatser i samarbejde med diætist.</p> <p><u>Kommunikation og adfærd</u></p> <p>Borgerne betegner medarbejderne som meget flinke, hjælpsomme og imødekommende. Der er en god omgangstone, og medarbejdernes adfærd er respektfuld, og en borger vægter positivt brugen af humor. En borger oplever dog, at der er medarbejdere, som ofte italesætter travlhed. Dette er efterfølgende drøftet med ledelsen som beskriver situationen som helt særlige og er ikke et generelt udtryk for tilgangen til borgerne.</p> <p>Medarbejderne kan med faglig indsigt og på en reflektiv måde redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld adfærd og anerkendende kommunikation med borgerne. Medarbejderne nævner kendskabet, det at møde borgerne, hvor de er, og at være nærværende og anvende humor til at løfte en stemning.</p> <p>Tilsynet bemærker under rundgang og interview med medarbejderne overalt en meget respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd.</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>Ledelsen oplyser at plejecentret er opdelt i to teams med teamledere, og hvor hvert team er fordelt på tre etager. Hvert team har social- og sundhedsuddannede medarbejdere. Herudover er der sygeplejersker, pædagoger samt fysio- og ergoterapeuter, som arbejder på tværs af de to teams. Omkring kompetenceudvikling afholdes der online medicinkursus for hjælpere, pædagoger og terapeuter, og der tænkes i løbende kompetenceudvikling, fx at hjælperne skal oplæres til at udføre TOBS.</p>

Medarbejderne har de nødvendige kompetencer og redegør fagligt for, hvordan de sikrer løbende kompetenceudvikling via anvendelse af opgaveliste med faglige emner, såsom forslag til undervisning. Der er løbende sparring og erfaringsudveksling via det daglige tværfaglige samarbejde og borgerkonferencer.

Marte Meo terapeut inddrages i varierende grad i de enkelte enheder, og kvalitetssygeplejersken udfordrer positivt medarbejderes faglighed via den løbende opfølgning i dokumentationen.

Der arbejdes med kompetenceprofiler og kompetencekort, og instrukser og vejledninger i håndbog tilgås via fysiske mapper på den enkelte etager samt elektronisk. Medarbejderne har kendskab til VAR, som dog kunne anvendes mere aktivt i hverdagen.

## 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.

### Partneransvarlig

Birgitte Hoberg Sloth  
Partner  
Mobil: 28 10 56 80  
Mail: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)

### Projektansvarlig

Margit Kure  
Senior Manager  
Mobil: 24 29 50 72  
Mail: [mku@bdo.dk](mailto:mku@bdo.dk)