

# Tilsynsrapport Næstved Kommune

Sundhed og Ældre  
Omsorgsboligerne Jasminvej

Uanmeldt tilsyn  
Oktober 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](mailto:bsq@bdo.dk)  
Partneransvarlig



Margit Kure  
Senior Manager  
Mobil: 2429 5072  
Mail: [mku@bdo.dk](mailto: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: Omsorgsboligerne, Jasminvej 1, 4700 Næstved
Teamleder: Elisabeth Kjær Johannesen
Antal boliger: 24 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 29. oktober 2021
Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Teamleder
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med teamleder</li><li>• Tilsynsbesøg hos to borgere</li><li>• Gruppeinterview med to medarbejdere</li><li>• Gennemgang af dokumentation for to borgere</li></ul>
Tilsynet havde endvidere dialog med medarbejdere og borgere på fællesarealerne undervejs gennem tilsynet.
Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til teamleder om tilsynsforløbet.
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 Omsorgsboligerne Jasminvej. 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 vurdering, at Omsorgsboligerne Jasminvej har engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for borgerne. Vurderingen er, at omsorgsboligerne lever op til Næstved Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Det vurderes dog, at den samlede journalføring har mangler. Tilsynet vurderer, at omsorgsboligerne har fokus på kerneopgaven, og at pleje og omsorgsydelser samt de sundhedsfaglige og rehabiliterende ydelser leveres med en tilfredsstillende kvalitet, dog mangler der tilstrækkelig systematik i de sundhedsfaglige 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 kan på relevant vis reflektere over, hvordan de arbejder med rehabilitering og har fokus på relations skabende aktiviteter.

Ledelsen redegør for hvordan der er fulgt op på anbefalinger på sidste års tilsyn, samt at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, f.eks. dokumentation.

### 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker mangler i dokumentationen i forhold til tilstande, indsatsmål og handleanvisninger i relation til oprettelse/opdatering/opfølgning og døgnrytmeplaner mangler beskrivelse af borgerens kognitive udfordringer, og hvorledes der støttes op om disse.	Tilsynet anbefaler, at teamleder sikrer, at den påtænkte plan for at styrke dokumentationspraksis opstartes, så det sikres, at journalføringen fremstår opdateret, fyldestgørende og sammenhængende.
Tilsynet bemærker, at der ikke er tilstrækkelig systematik i de sundhedsfaglige indsatser.	Tilsynet anbefaler, at omsorgsboligerne indfører systematiske metoder til at understøtte de sundhedsfremmende og forbyggende indsatser, f.eks. triagering.
Tilsynet bemærker kraftig røglugt i en bolig, og at medarbejderne tilkendegiver, at de ikke har en fælles praksis i forhold til APV i rygerhjem.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at de anvender gældende praksis for APV i rygerhjem.
Tilsynet bemærker, at der i en bolig ses et snavset hjælpemiddel.	Tilsynet anbefaler, at der sikres rengjorte hjælpemidler.

## 2.3 AKTUELLE VILKÅR

### Aktuelle vilkår

Teamlederen er ansat i marts måned 2021. Teamlederen har til en start haft fokus på at styrke dokumentationspraksis, og teamlederen er optaget af at der sikres forankring af dokumentationspraksis i medarbejdergruppen. Der pågår løbende drøftelser med medarbejderne om, hvad og hvornår der skal dokumenteres. Medarbejderne skal først i det nye år deltage i undervisning i det tværgående lærings-team i distriktet om dokumentation. Et af deres fokusområder vil efterfølgende være, hvordan de sikrer fast opdatering af dokumentationen.

Teamleder oplyser, at der har været udskiftning i medarbejdergruppen, og at der arbejdes på at skabe en ny fælles forståelse og kultur i medarbejdergruppen.

Omsorgsboligerne tilbyder som udgangspunkt ikke aktiviteter til deres borgere, da det ikke indgår i visitation til borgere i omsorgsboliger. Borgerne kan deltage i aktivitetstilbud på Marsvej, fx træning og aktiviteter samt bus- og cykelture. Borgerne i omsorgsboligerne står enten selv for madlavning eller er visiteret til madordning.

Der har været en skriftlig klage det seneste år, som er håndteret. Teamlederen er synligt til stede i hverdagen, og teamlederen er opmærksom på at understøtte indgåede aftaler. Teamlederen oplever en god kontakt til de pårørende. Der informeres på mail efter behov.

Borgerne sikres indflydelse på husmøder, hvor borgernes synspunkter og ønsker drøftes med ledelsen og medarbejderne.

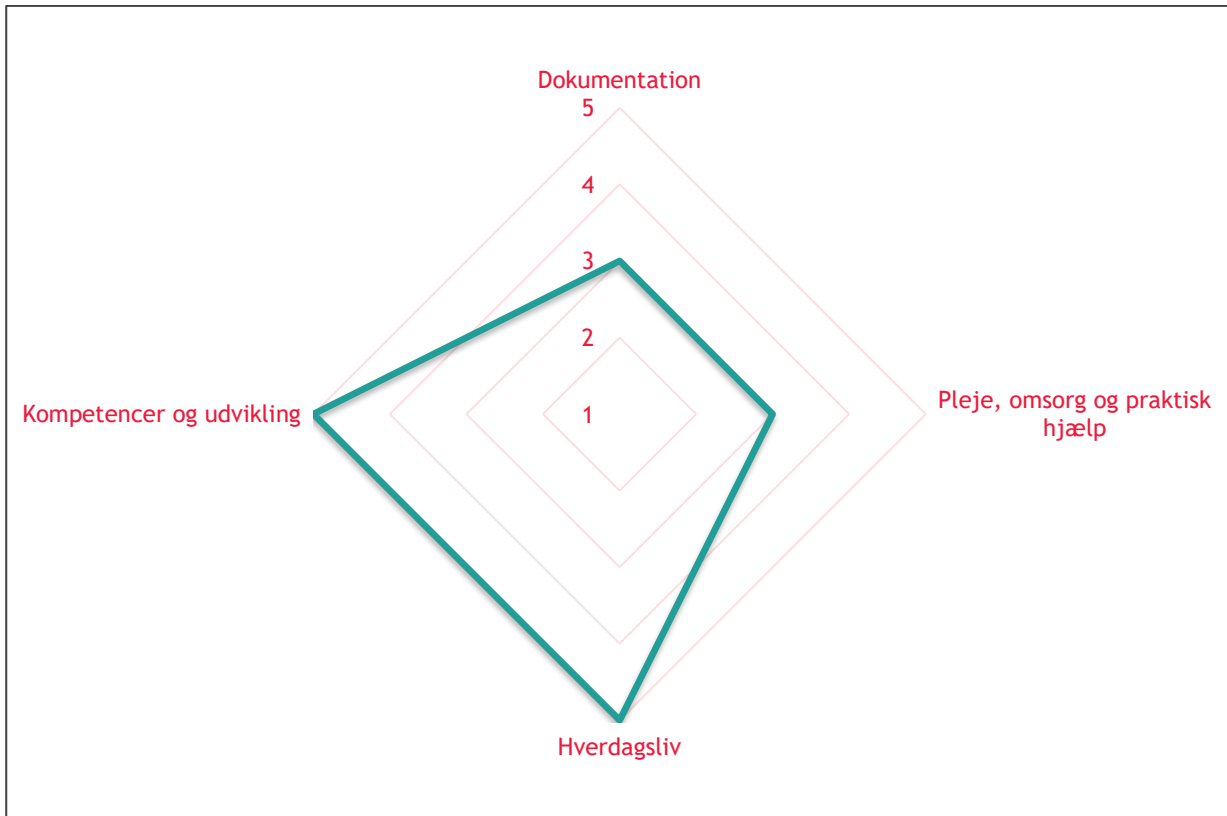
### Opfølgning på sidste tilsyn

Siden teamleder tiltrådte har der været arbejdet på at styrke dokumentationspraksis, hvor blandt andet sygeplejersken en gang ugentligt gennemgår udvalgte borgeres journaler og har opfølgning med medarbejderne.

## 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
Tema 1: Dokumentation  Score: 2	<p>Tilsynet vurderer, at omsorgsboligerne i middel grad lever op til indikatorerne. Dokumentation er overordnet tilfredsstillende og lever delvist op til gældende lovgivning på området. Dokumentation fremstår med en god faglig standard, men har mangler. Dokumentation fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. På alle borgere er der generelle oplysninger med helbredsoplysninger, ressourcer, mestring og motivation og livshistorie. Der er tilstande med indsatser, indsatsmål og handlingsanvisninger, hvor der i flere tilfælde mangler opdatering/oprettelse/ eller opfølgning. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlevejledende i døgnrytmeplanen, og der tages udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer. Der er i den ene døgnrytmeplan lagt vægt på at beskrive borgerens kognitive udfordringer, og hvorledes der støttes op om disse, hvor dette dog mangler i den anden døgnrytmeplan. Der er beskrivelser af særlige opmærksomhedspunkter i begge døgnrytmeplaner. Der ses vægtmåling på begge borgere, men hvor der mangler dokumentation for opfølgning på væggtab. Tilsynet er oplyst, at der ikke arbejdes systematisk med triagering.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan dokumentationen kan understøtte kvaliteten i daglig praksis. Kontaktpersonen er ansvarlig for udfyldelse af dokumentationen og den løbende opdatering, og alle medarbejdere er ansvarlige for at udarbejde observationsnotater. Alle medarbejdere har adgang til mobile enheder.</p>

<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at omsorgsboligerne i middel grad lever op til indikatorerne</p> <p>Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne er meget tilfredse med de ydelser, de modtager, og med kvaliteten af ydelserne. En borger udtrykker, at medarbejderne giver sig god tid, og begge borgerne oplever, at deres ønsker og vaner i forhold til pleje imødekommes. Begge borgere føler sig trygge. En borger begrundet dette med aftalen om, at borgeren om morgenen selv tager kontakt til medarbejderne, når borgeren er parat til at modtage hjælpen. Borgerne medinddrages aktivt i opgaverne i hverdagen og giver eksempler på dette.</p> <p>Borgerne er tilfredse med rengøringsstandarden.</p> <p>Borgerne er velsoignerede, og deres tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til deres behov. Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boligerne, svarende til borgernes levevis. Der bemærkes kraftig røglugt i en bolig. Hjælpemidler er generelt rengjorte, dog ses der i et tilfælde et snavset hjælpemiddel.</p> <p>Medarbejderne redegør for kerneopgaven, hvor de har fokus på den rehabiliterende indsats og for, hvordan de arbejder med sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, dog mangler der tilstrækkelig systematik i de sundhedsfremmende indsatser. Der er fælles morgenmøde med oplæsning i fællesskab i borgerjournalerne. Opgaverne fordeles ud fra kompetencebehov, og kontaktpersonsystem er med til at sikre kontinuiteten. Aftaler med borgerne noteres i dokumentationen og i fysisk kalender. Der dokumenteres tilstandsændringer i observationsnotat, og ved akutte ændringer kontaktes den udekørende sygeplejerske. Der er opfølgning og gennemgang af borgerne på META-møder hver 14. dag med tværfaglig deltagelse af sygeplejerske, terapeuter og teamleder. Medarbejderne redegør reflekteret for, at hverdagsrehabilitering er integreret i den daglige opgaveløsning, hvor de motiverer, støtter og guider borgerne til at bevare deres færdigheder. Medarbejderne samarbejder med terapeuterne og understøtter i hverdagen borgernes træningsplan, som ligger i boligen.</p> <p>Som opfølgning på rygerhjem udtrykker medarbejderne, at de ikke har en fælles praksis i forhold til APV i rygerhjem.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at omsorgsboligerne i meget høj grad lever op til indikatorerne</p> <p><i>Mad og måltid</i></p> <p>Borgerne i omsorgsboligerne står enten selv for maden eller er visiteret til madordning. Begge borgere får den varme mad udefra, hvor den ene borger får leveret maden fra Næstved Madservice, og borgeren nævner, at maden derfra er på det jævne. Den anden borger har selv valgt sin leverandør. Begge borgere spiser i den fælles dagligstue, hvor de nyder det sociale fællesskab.</p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan de arbejder med at skabe det gode måltid for borgerne. Medarbejderne hjælper borgerne med morgenmad og frokost, som anrettes og serveres i borgernes boliger. De fleste borgere modtager den varme mad udefra fra en selvvalgt leverandør, og medarbejdernes opgave er at hjælpe med opvarmningen. Nogle af borgerne spiser i den fælles dagligstue, hvor medarbejderne sidder sammen med borgerne og hygger. Borgerne tilbydes vejning månedligt og hyppigere ved utilsigtet væggtab. Ved vægtændringer samarbejdes der med sygeplejerske. Den kostfaglige medarbejder og ergoterapeuten inddrages desuden ved vurdering af dysfagi.</p>

	<p><i>Selvbestemmelse og medindflydelse</i></p> <p>Borgerne er meget tilfredse med at bo i omsorgsboligerne. Begge borgere oplever, at de har fuld selvbestemmelse og indflydelse i deres bolig og på deres dagligdag. En borger føler sig rigtigt godt behandlet, og den anden borger oplever trykthed i, at hjælpen er tæt på.</p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan borgerne har medbestemmelse og indflydelse på deres dagsrytme og hverdag. Alt foregår på borgernes præmisser. Medarbejderne forsøger at motivere og støtte, men de respekterer i høj grad borgernes valg. De aftaler fra dag til dag, hvordan og hvornår borgeren ønsker hjælpen, og medarbejderne er fleksible i forhold til borgernes ønsker.</p> <p><i>Aktiviteter</i></p> <p>Aktiviteter med borgerne indgår ikke i de ydelser, borgerne er visiteret til, men drives af de frivillige og af en kommunal aktivitetsmedarbejder. Borgerne oplever en god stemning og atmosfære på fællesarealer. Begge borgere sidder ofte i dagligstuen, hvor de drikker kaffe, spiser og hygger med de øvrige borgere. Den ene borger deltager i bus- og cykelture, og den anden borger deltager, når der er aktiviteter. Borgerne kan fint få tiden til at gå og savner ingenting.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at der er borgere, som deltager i aktiviteter på Marskvej, og at Marskvejens aktivitetsmedarbejder også har sin gang i omsorgsboligerne. Der kommer frivillige, som cykler og spiller banko med borgerne. Medarbejderne hjælper borgerne med at huske på aftaler og på at sikre, at borgerne er klar, når de skal af sted. Medarbejderne sørger for hygge i dagligstuen med fælles formiddags- og eftermiddagskaffe, og ligeledes arrangeres der års-tidsbestemt hygge.</p> <p><i>Kommunikation og adfærd</i></p> <p>Borgerne er særdeles tilfredse med medarbejderne, hvor den ene borger fremhæver, at de har det sjovt sammen, og den anden borger fremhæver medarbejdernes ordentlighed. Begge borgere oplever søde og respektfulde medarbejdere.</p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for, at kommunikation og adfærd er på borgernes præmisser. Den individuelle tilgang sikres gennem dialog med borgerne og kendskab til borgernes ønsker og vaner. Medarbejderne møder borgerne med respekt og et godt humør og med en positiv tilgang, og de vægter den professionelle tilgang.</p> <p>Medarbejderne støtter hinanden indbyrdes omkring borgeroplevelser, og de giver et konkret eksempel på en grænseoverskridende adfærd fra en borger, som blev håndteret med det samme.</p> <p>Der ses flere eksempler på dialog mellem borgere og medarbejdere, hvor medarbejderne taler i en respektfuld og anerkendende tone.</p>
<p>Tema 5: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at omsorgsboligerne i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Teamleder oplyser, at medarbejdergruppen er sammensat af social- og sundhedsmedarbejdere med en ligelig fordeling af social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter. Der er fast tilknyttet en sygeplejerske og en ergoterapeut. Der er også ansat en ufaglært medarbejder i tidsbegrænset vikariat, hvor formålet er at starte uddannelse inden for sundhedsområdet. Omsorgsboligerne samarbejder med ude teamet omkring kompetencer ved fravær.</p> <p>Ledelsen og medarbejderne redegør for, at der er fokus på helhedsplejen, og at der arbejdes målrettet med delegering samt oplæring af sygeplejersken.</p>



	Der arbejdes med kompetenceprofil, og der anvendes kompetencekort. Medarbejderne oplever, at de har de nødvendige kompetencer til målgruppen. De oplever et godt samarbejde og sparring i medarbejdergruppen og et godt læringsmiljø med sparring og løbende undervisning af sygeplejersken.
--	--

## 2.6 VURDERINGSSKEMA

I tilsynene i Næstved Kommune 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 af elementerne 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 af elementerne 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>

<b>SCORE: 1</b>	<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 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.