

Tilsynsrapport Næstved Kommune

Center for Sundhed og Ældre
Ældrecenter Søvang

Uanmeldt tilsyn
Januar 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 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 den 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: Ældrecenter Søvang, Søvænget 43, 4171 Glumsø
Leder: Elisabeth Kjær Johannesen
Målgruppe: Tilsynet vedrører indsatser efter Serviceloven
Antal boliger: 33 plejeboliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 2. januar 2023
Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Distriktschef og teamleder
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med ældrecentrets ledelse• Tilsynsbesøg hos tre borgere• Gruppeinterview med to medarbejdere• Gennemgang af dokumentation, jf. Serviceloven 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: 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 Ældrecenter Søvang. 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 overordnede vurdering, at Ældrecenter Søvang er et velfungerende center, som har engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for borgerne. Vurderingen er, at centret lever op til Næstved Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau, dog er der flere mangler i journalføringen.

Tilsynet vurderer, at de sundhedsfaglige ydelser, som borgerne modtager på ældrecentret, leveres med en høj faglig kvalitet, herunder at der er fokus på en sundhedsfremmende og hverdagsrehabiliterende indsats. Borgerne er meget tilfredse med den hjælp, de modtager.

Tilsynets vurderer, 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 metodisk med rehabilitering og hverdagsaktiviteter til borgerne.

Ledelsen redegør for, at der er fulgt op på anbefalinger på sidste års tilsyn, og at der blandt andet er implementeret faste opfølgingsmøder til at understøtte de sundhedsfremmende og forebyggende indsatser. Derudover redegør leder for, at Ældrecentret har fokus på det gode liv og en aktiv hverdag for borgerne og med et fokus på at samarbejde med frivillige og lokalsamfundet.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
<p><u>Dokumentation</u></p> <p>Tilsynet bemærker vedrørende dokumentationen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At helbredsoplysninger i alle journaler på et eller flere områder mangler opdatering. • At livshistorie i to tilfælde kun er delvist udfoldet. • At funktionsevnetilstande generelt mangler borgernes forventninger og mål. • At døgnrytmeplanen i to tilfælde mangler opdatering i aftenvagte, og i to tilfælde mangler beskrivelser ift. borgernes kognitive udfordringer. 	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsat har fokus på at sikre, at dokumentationen fremstår fyldestgørende og opdateret, herunder at døgnrytmeplaner er fyldestgørende, og at de indeholder beskrivelser af den støtte og hjælp, som borgere med kognitive udfordringer har behov for.</p>
<p><u>Kompetence og udvikling</u></p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne udtrykker et yderligere behov for at styrke deres faglige kompetencer.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen i dialog med medarbejderne afdækker behovet for kompetenceudvikling og igangsætter undervisning.</p>

2.3 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår

Ledelsen redegør for, at der siden sidste tilsyn har været arbejdet på at styrke sammenhæng og kvalitet i dokumentationen. I forbindelse med opstart af tilstandshjulet i Nexus i det nye år 2023 har teamleder været ansvarlig for undervisning af assistenterne. Overordnet er der udarbejdet en vejledning i god praksis i den sundhedsfaglige dokumentation.

Som opfølgning på sundhedsfremmende og forbyggende indsatser arbejdes der med overblikstavle og løbende triagering, og der er implementeret faste tværfaglige META-møder. Der er ligeledes forberedelse og opfølgning med plejehjemslægen hver 14. dag.

I forhold til arbejds gange for uddeling af mad er disse ændret, og der køres nu med to spisevogne, så maden kan holde sig varm.

Ældrecentret har fast aktivitetsmedarbejder og mange frivillige, som er med til at skabe liv og aktivitet på ældrecenteret. Fx planlægges der i øjeblikket melodigrandprix, som skal afholdes samtidig med, at det store melodigrandprix afholdes i Næstved Arena. Derudover nævnes det store fællesskab med lokalområdet, hvor særligt samarbejdet med den lokale biograf og præsten fremhæves som meget positivt.

Ledelsen oplyser, at der ikke har været skriftlige klagesager det seneste år. Der afholdes indflytningsamtale med borger/pårørende. Bliver ledelsen bekendt med evt. problemstillinger, tages der hurtig kontakt til de pårørende. Der afholdes faste husmøder, hvor diverse emner drøftes, såsom mad og udflugter.

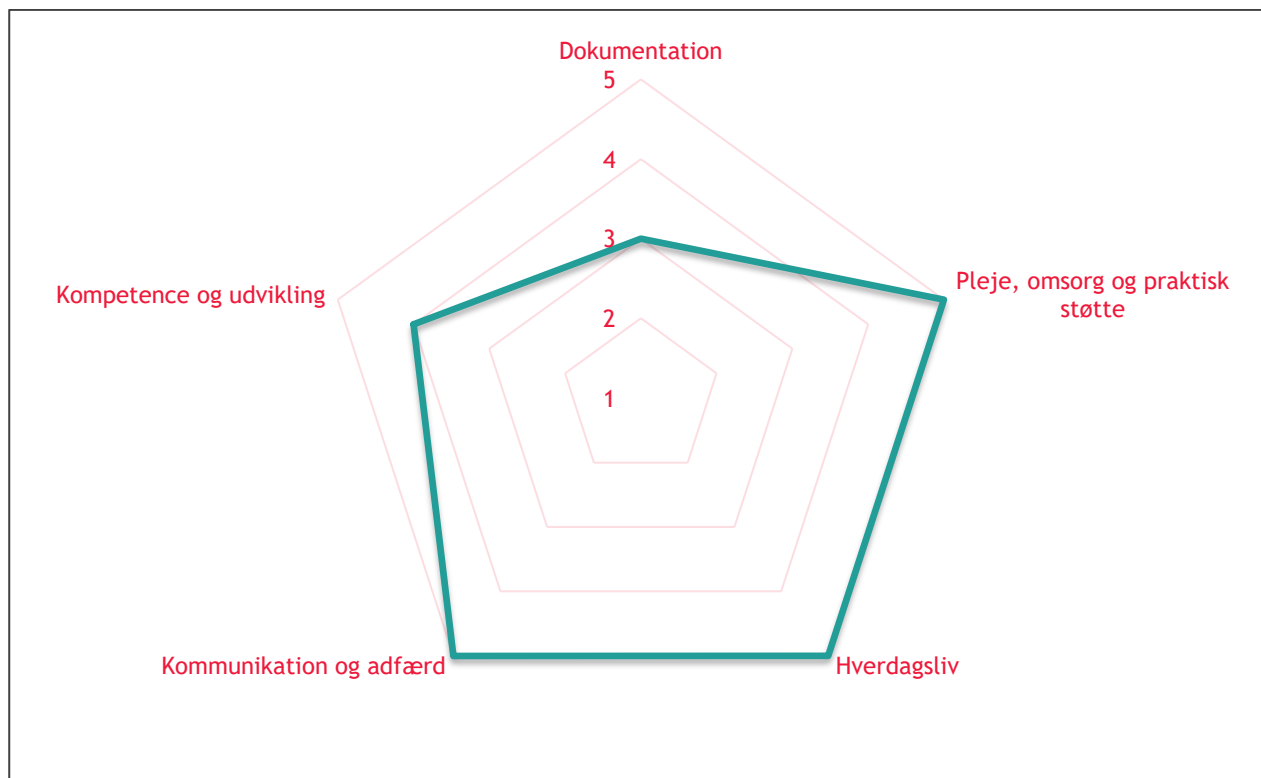
Opfølgning på sidste tilsyn

Ledelsen redegør for, at der er fulgt op på anbefalinger på sidste års tilsyn, og at der blandt andet er implementeret faste opfølgingsmøder til at understøtte de sundhedsfremmende og forebyggende indsatser. Derudover redegør leder for, at centret har fokus på det gode liv og en aktiv hverdag for borgerne og med fokus på samarbejde med frivillige og lokalsamfundet.

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: 3	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Gennemgang af dokumentation</u></p> <p>Dokumentationen fremstår med en god faglig standard, men med flere mangler. På alle borgere er der generelle oplysninger med helbredsoplysninger, ressourcer, mestring og motivation og livshistorie. Dog mangler helbredsoplysninger i alle tilfælde helt eller delvis opdatering, og livshistorien hos to borgere kunne udfoldes yderligere. Funktionstilstande er aktuelle og opdaterede, men der mangler generelt beskrivelser af borgernes forventninger og mål. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlevejledende i døgnrytmeplanen, og der tages udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Hos alle borgere er der lagt vægt på at beskrive borgernes kognitive udfordringer, men på to borgere mangler der beskrivelse af, hvorledes der ydes hjælp og støtte. Hos alle borgere er der beskrevet særlige opmærksomhedspunkter.</p> <p>Der ses vægt og triagering på alle borgere og dokumentation for HLR på en borger.</p> <p><u>Interview med medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne redegør fagligt for, hvordan de arbejder med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Der er en klar ansvars- og opgavefordeling, og de faste kontaktpersoner i dag og aften er ansvarlige for den løbende opdatering.</p>

	<p>Medarbejderne kender og følger GDPR-regler, og de giver konkrete eksempler på, hvordan de overholder reglerne, fx samles borgernes dosisposer med navn i borgernes boliger og destrueres i fælles container i kælderen.</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><u>Interview med borgere</u></p> <p>Borgerne er meget tilfredse med hjælpen, herunder den praktiske støtte. Alle borgerne oplever, at de modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, hvor en borger fremhæver, at man aldrig skal være bange for at bede om hjælp. Borgerne er trygge ved hjælpen, hvor en borger oplever, at hjælpen altid kommer hurtigt, når borgeren har behov for det, mens en anden hukommelsessvækket borger kan opleve forholdsvis lang ventetid, når borgeren benytter nødkaldet. Borgerne oplever, at det er faste og genkendelige medarbejdere, som kender de opgaver, der skal løses. En borger fremhæver særligt det positive ved, at det er faste medarbejdere, da ikke kendte medarbejdere gør borgeren usikker. Borgerne oplever, at medarbejderne giver sig god tid, og borgerne fortæller, at de også selv er aktive og deltager i den udstrækning, de magter det.</p> <p>Borgerne er generelt tilfredse med rengøringsstandarden, dog kunne en borger ønske sig et højere serviceniveau i form af hyppigere rengøring mod den nuværende hver tredje uge. En anden borger har tilkøbt sig rengøringshjælp en gang ugentligt.</p> <p><u>Observation</u></p> <p>Borgerne er velsoignerede, og der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boligerne, og hjælpemidler er rengjorte.</p> <p>Under tilsynsbesøget forsøger borgeren, som oplever ventetid på kald, at aktivere sit nødkald. Det observeres, at borgeren har vanskeligt ved at trykke rigtigt, og det lykkes ikke borgeren at få aktiveret kaldet trods gentagne forsøg. Dette er efterfølgende drøftet med ledelsen, som vil følge op hos den konkrete borger.</p> <p><u>Interview med medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for pleje og omsorg til borgerne, og de har målrettet fokus på den rehabiliterende samt sundhedsfremmende og forebyggende tilgang. Der er dagligt fælles indmøde sammen med teamleder med læsning af borgerjournaler og gennemgang af opmærksomhedspunkter via fysisk overblikstavle. Borgere og opgaver, herunder SUL-opgaver, fordeles ud fra ressourcer og kompetencer, hvor assistenter varetager helhedsplejen hos komplekse borgere. Der arbejdes med kontaktpersoner for at sikre kontinuiteten, og til borgere med særligt behov er der fokus på relationen.</p> <p>Der er løbende drøftelser om borgerne, og efter behov inddrages hjemmesygeplejersken. Der er fast opfølgning på tværfaglige META-møder i de respektive miniteams og opfølgning med plejehjemslæge hver 14. dag. Hos borgere med særlige kognitive udfordringer afholdes der ad hoc møder med tværfaglig deltagelse og demenskoordinator efter behov.</p> <p>Rehabilitering indgår integreret i de daglige opgaver, og medarbejderne motive- rer og støtter borgerne i at klare mest muligt selv.</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>Aktiviteter</p> <p><u>Interview med borgere</u></p> <p>Borgerne oplever en god stemning, og alle oplever i høj grad et aktivt miljø, hvor en borger udtrykker, at der sker rigtig mange ting på centret. Alle borgere giver udtryk for, at de har en indholdsrig hverdag. En borger nævner, at borgeren inden indflytning ofte følte sig ensom, hvilket borgeren ikke oplever længere.</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med aktiviteterne, og alle borgerne deltager i de aktiviteter, som de har lyst til. To borgere deltager i mange forskellige aktiviteter, og en borger nævner, at når borgeren udtrykker et behov for fx en køretur, så bliver der hurtigt lavet en aftale. En borger opholder sig overvejende i egen bolig, og borgeren er trist over sit svigtende syn og fortæller i den forbindelse, at borgeren har fortrudt sit afslag på tilbud om lydbøger.</p> <p><u>Interview med medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for, at den faste aktivitetsmedarbejder har overordnet ansvar for planlægning af fælles aktiviteter, men at alle medarbejderne støtter og motiverer borgerne, ligesom medarbejderne også har gode muligheder for at deltage i aktiviteter. Der er mange frivillige tilknyttet centret, som blandt andet en gang ugentligt tilbereder den varme mad ud fra borgernes ønsker. Borgerens ønske om lydbøger er efterfølgende drøftet med ledelsen, som vil følge op hos den konkrete borger.</p> <p>Mad og måltid</p> <p><u>Interview med borgere</u></p> <p>Borgerne er generelt meget tilfredse med maden og dens kvalitet. Dog udtrykker en borger mindre begejstring for maden, men også at være kræsen, og at der altid tilbydes andet, hvis borgeren ikke bryder sig om menuen.</p> <p>Borgerne har selv indflydelse på, hvor de indtager maden, og en borger vælger at sidde i den fælles spisestue, hvor borgeren kan hygge sig sammen med de andre borgere. Den anden borger vælger indimellem fællesskabet, men lige så ofte egen bolig, hvilket respekteres, og den tredje borger spiser altid i egen bolig, hvor borgerne samtidig nyder at kunne ses tv.</p> <p><u>Interview med medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan de arbejder med at skabe det gode måltid, blandt andet med fokus på sammensætningen af borgerne ved de enkelte borde. Opgaverne planlægges ved dagens start, og den bordansvarlige medarbejder bliver siddende, til alle borgere har forladt bordet. Medarbejderne har fokus på det sociale, fx hygge og dialog, og i aftenvagten forsøger de at holde bordskik for at sikre ro under måltidet.</p> <p>Borgerne vejes en gang månedligt som opfølgning på deres ernæringstilstand og hyppigere ved vægtændringer. Der samarbejdes tværfagligt med blandt andet hjemmesygeplejerske, læge og diætist.</p> <p>Selvbestemmelse og indflydelse</p> <p><u>Interview med borgere</u></p> <p>Borgerne er alle meget tilfredse med at bo på ældrecentret. Borgerne tilkendegiver, at de selv bestemmer, og at de har indflydelse på dagligdagen, fx døgnrytme.</p>
--	---

	<p>En borger sammenligner ældrecentret med Plejecentret Lotte (Thyra Frank), og borgeren oplever, at der er frihed under ansvar. Den anden borger udtrykker, at borgeren kan gøre, hvad borgerne har lyst til, og den tredje borger nævner, at der altid spørges ind til borgernes ønsker.</p> <p><u>Interview med medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne redegør fagligt for, hvordan borgerne har medbestemmelse og medindflydelse. Medarbejderne lytter til borgernes behov og spørger løbende ind til deres ønsker. Borgerne har deres egen selvbestemmelse, som respekteres, men medarbejderne forsøger at motivere og støtte borgerne til gode valg og beslutninger, fx mobilisering. Borgerne bestemmer selv menuen på deres fødselsdag. Der afholdes faste husmøder, hvor borgerne blandt andet har mulighed for at fremkomme med ris og ros.</p> <p>Medarbejderne drøfter den sidste tid med borgerne og deres pårørende, når det falder naturligt, og de nævner, at de har mulighed for at gøre brug af vågekone.</p> <p>Tilsynet har efterfølgende drøftet overvejelsen om fast praksis for samtale om den sidste tid i tilknytning til indflytning evt. på indflytningsmøde.</p>
<p>Tema 4: Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Interview med borgere</u></p> <p>Borgerne er særdeles tilfredse med medarbejderne, og alle borgerne roser dem for deres måde at være på. En borger beskriver medarbejderne som suveræne, da de altid er i godt humør og bidrager til munterhed, og en anden borger beskriver medarbejderne som fantastiske og altid parate til at snakke, når borgeren har brug for det. Alle borgerne oplever medarbejderne som respektfulde og særdeles hjælpsomme.</p> <p><u>Interview med medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne kan reflekteret redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld adfærd og anerkendende kommunikation med borgerne. Medarbejderne vægter kendskabet og borgernes individuelle behov for jargon, fx at være sjov og bruge humor, eller at være rolig og ikke sige så meget. Medarbejderne har opmærksomhed på, at det har stor betydning, at der er god kemi mellem borger og medarbejder.</p> <p>Medarbejderne kan korrigere hinanden ved uhensigtsmæssig kommunikation og adfærd, og ved behov inddrages teamleder, som evt. tager emnet op på et personalemøde.</p> <p><u>Observation</u></p> <p>Ved observation og under interview med medarbejderne omtales borgerne anerkendende og respektfuldt.</p>
<p>Tema 5: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Interview med ledelsen</u></p> <p>Ledelsen redegør for, at de ikke oplever nævneværdige problemer med rekruttering. Alle stillinger er besatte af social- og sundhedsuddannede medarbejdere, og der er tilknyttet fast hjemmesygeplejerske og faste terapeuter. Derudover er der et fast team af afløsere.</p>

	<p>Medarbejdersituationen har dog været udfordret i december på grund af planlagt fravær og flere sygemeldte medarbejdere, også blandt eksterne vikarer. Medarbejdersituationen har krævet en prioritering i de samlede opgaver, hvor fokus har været, at borgerne fik den pleje og omsorg, som de havde behov for. Vedrørende kompetenceudvikling arbejdes der med kompetenceprofiler og delegering af opgaver, hvor hjemmesygeplejersken underviser.</p> <p><i>Interview med medarbejdere</i></p> <p>Medarbejderne redegør for, at de har gode muligheder for kompetenceudvikling og faglig sparring på de faste møder og ad hoc møder. Medarbejderne får delegeret opgaverne, og de oplever, at de generelt har de nødvendige faglige kompetencer, men de erkender også, at de kan blive bedre til at komme frem med ønsker for at styrke deres faglige kompetencer på en række områder.</p> <p>Medarbejderne har kendskab til anvendelse af VAR, som dog overvejende tilgås af assistenterne.</p>
--	---

2.6 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 af elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger

SCORE: 2	Indikatorerne er i lav grad opfyldt <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 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	Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt <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.