



Tilsynsrapport Næstved Kommune

Center for Sundhed og Ældre
Ældrecenter Fugleparken

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



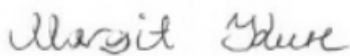
Birgitte Hoberg Sloth

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 ældrecentret og tilsynet

Navn og Adresse: Ældrecentret Fugleparken (Birkebo, Rosenhaven og Margrethehaven), Nattergalevej 1, 4250 Fuglebjerg

Leder: Elisabeth Kjær

Antal boliger: 33 boliger og 8 midlertidige pladser

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: To teamledere

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med ældrecentrets ledelse
- Tilsynsbesøg hos fire borgere
- Gruppeinterview med fire medarbejdere
- Gennemgang af dokumentation, jf. SEL for fire borgere

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

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

Tilsynsførende:

Manager Else Marie Seehusen, sygeplejerske, SD/DSH

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Næstved Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Ældrecenter Fugleparken. 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 fire borgere til interview og gennemgang af dokumentationen. Tilsynet omfatter desuden interview med ledelse, fokusgruppinterview med medarbejdere samt rundgang og observation.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Ældrecenter Fugleparken 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 mangler under to temaer.

Borgerne er meget tilfredse med hjælpen til pleje, omsorg og praktisk støtte. Alle borgerne oplever, 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 god faglig kvalitet, herunder at der er fokus på en sundhedsfremmende og hverdagsrehabiliterende indsats. Medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan de arbejder med kerneydelsen med en erfaringsbaseret tilgang til borgere med demenssygdomme eller andre kognitive udfordringer.

Borgerne er meget tilfredse med at bo på centret, hvor særligt to af borgerne giver udtryk for, at de nærmest er som en familie. Tilsynets vurdering er, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser, herunder mad og måltid og aktiviteter. Dog bemærkes det under observation, at middagsmåltidet giver borgerne begrænsede muligheder for selvbestemmelse og rehabilitering, da maden serveres portionsanrettet.

Borgerne er meget tilfredse med medarbejderne, og de oplever imødekommenhed og respektfuld og anerkendende kommunikation. Medarbejderne tilkendegiver, at de løbende drøfter dette, og at de har en aftale om at støtte hinanden i professionel kommunikation og adfærd.

Vurderingen er, at der i forhold til journalføring på SEL er mangler, som vil kunne afhjælpes med en mindre indsats.

Ledelsen redegør for, at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, fx er der fortsat fokus på at arbejde med borgernes livskvalitetsmål, samt tanker om at indføre BPSD som metode til at systematisere fx indsatser til borgere med kognitive udfordringer.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Mad og måltider

Tilsynet bemærker under rundgang, at middagsmåltidet giver borgerne begrænsede muligheder for selvbestemmelse og rehabilitering, da maden serveres portionsanrettet.

Mad og måltider

Tilsynet anbefaler, at ledelsen i dialog med borgere og medarbejdere finder en løsning, der styrker borgernes funktionsniveau og selvbestemmelse i forbindelse med måltidet.

Dokumentation SEL

Tilsynet bemærker, at der er enkelte mangler i forhold til:

- At der i en journal mangler enkelte opdateringer af helbredsoplysninger samt i enkelte tilfælde sammenhæng til FMK.

Dokumentation SEL

Tilsynet anbefaler, at ledelsen har fokus på, at alle journaler er fyldestgørende og opdaterede, herunder at der er beskrevet livshistorie.

- At der i en journal ikke er udfyldt generelle oplysninger, herunder livshistorie.
- At der i funktionstilstande generelt ikke er beskrevet borgernes forventninger og mål.

2.3 Aktuelle vilkår

Ledelsen redegør for, at der i den ene afdeling fortsat er fokus på arbejdet med borgernes livskvalitetsmål, hvor det i den anden afdeling ikke sker systematisk, begrundet i målgruppens sammensætning. Borgere/pårørende deltager i et møde forud for indflytning, hvor der er dialog om, hvad der giver livskvalitet for borgeren, og borgerens mål formuleres. Alle borgere/pårørende tilbydes indflytningssamtale og lægegennemgang i forbindelse med indflytningen, hvor også borgernes stillingtagen til HLR evt. drøftes.

Centret har fået ny aktivitetsmedarbejder, der arrangerer aktiviteter, som tager afsæt i borgernes livskvalitetsmål. På begge afdelinger arbejdes der systematisk med tværfaglige META-møder, hvor også aktivitetsmedarbejder, terapeuter og kostfaglige medarbejdere deltager. I forhold til borgere på demensafsnittet er der mulighed for supervision til medarbejderne.

Teamleder og enkelte medarbejdere fra begge afdelinger har netop deltaget i kursus i forhold til arbejdet med borgere med kognitiv svækkelse og udadreagerende adfærd, hvor de blandt andet er undervist i BPSD modellen, hvor teamledere er blevet inspirerede til at implementere modellen.

Ledelsen oplyser, at hele ældreområdet aktuelt står i et vadested i forhold til, at der skal ske en reorganisering af hele ældreområdet, hvor planen er, at der skal være flere teamledere, og at der skal arbejdes i miniteams.

2.4 Opfølgning på sidste tilsyn

Der blev ikke givet anbefalinger ved tilsynet i 2022.

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 alle meget tilfredse med at bo på centret, og de udtrykker alle på forskellig vis tilfredshed med den hjælp, de får, fx er der en borger, der tilkendegiver, at det giver borgeren tryghed, at medarbejderne tager sig tid til at støtte borgeren, når borgeren har det psykisk vanskeligt. Borgerne 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, hvor flere af borgerne selv udfører dele af den personlige pleje. Særligt en borger fremhæver, at det er rart at kunne klare det selv. Borgerne tilkendegiver, at de har indflydelse på, hvordan de får hjælpen, og to af borgerne siger fx, at det er noget, der bliver talt med dem om. Borgeren oplever, at deres ønsker og vaner i forhold til pleje imødekommes. Borgerne får hjælpen som aftalt og til tiden, de er trygge ved hjælpen, de oplever kontinuitet og de oplever, at det er medarbejdere, de kender, og som kender den hjælp, borgerne skal have.

Observation

Borgerne er velsoignerede, svarende til deres habitus.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for pleje og omsorg til borgerne, og de har målrettet fokus på den rehabiliterende, sundhedsfremmende og forebyggende tilgang. Medarbejderne sikrer kontinuitet, bl.a. med miniteams med en fast assistent i hvert team. De enkelte

teams er selvtilrettelæggende. Derudover er der kontaktpersoner, hvor der dagligt sættes navn på, hvem der er ansvarlig for den enkelte borger. Den daglige planlægning tager afsæt i kompetencer, opgaver og relationer og borgernes aktuelle tilstand. Der er fælles indmøde med gennemgang af fælles borgerjournal. Der arbejdes med triagering, hvor triagerede borgere gennemgås ved indmøde og hver 14. dag er der tværfagligt META-møde, hvor borgerne gennemgås mere specifikt, herunder borgeres evt. triagering. Ligeledes er der stuegang med plejecenterlægen hver 14. dag. Borgernes ADL vurderes, dels ved indflytning/hjemmebesøg, men også i forbindelse med META-møder. Rehabilitering indgår som en integreret del af de daglige opgaver. I forhold til borgere med demens, eller andre kognitive problemstillinger, tilkendegiver medarbejderne, at tilgangen er erfaringsbaseret, hvor de plukker fra forskellige teorier og metoder, hvor fokus blandt andet er at være konfliktnedtrappende ved at overveje egen adfærd og kommunikation. Det der virker hos den enkelte borger, dokumenteres i døgnrytmeplanen.

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 tilfredse med hjælpen til rengøring. En borger fortæller, at der er rengøring hver 14. dag, og borgeren siger begejstret, at det er guld værd, og borgeren er særdeles tilfreds med den medarbejder, der kommer og gør rent.

Observation

Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boliger, og hjælpemidler er rengjorte.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, at det er en fast medarbejder, der er ansvarlig for rengøringen i boligerne, og at rengøring på fællesarealer varetages af en ekstern leverandør. Medarbejderne i plejen har den daglige oprydning i boligerne, fx på badeværelset eller at tage skrald med ud.

Medarbejderne redegør for retningslinjer ved smitterisiko, herunder brug af værnemidler, også i forbindelse med personlig pleje.

2.6.3 Mad og måltider

Score: 4

Vurdering:

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

Interview med borgere

Borgerne er alle meget tilfredse med maden, og en borger fremhæver, at der altid serveres to retter, og en anden borger giver udtryk for, at maden er varieret. Borgerne har i nogen grad indflydelse på menuvalg, fx siger en borger, at normalen, når man flytter ind, er at få afklaret, hvad man kan lide, og hvad man ikke kan lide. En af borgerne fremhæver særligt, at der i forbindelse med tronskiftet og kroningen blev serveret en tre retters menu og champagne og kranssekage. Alle borgerne giver udtryk for, at de selv vælger, hvor de vil spise, og flere nyder at spise i fællesskabet. En borger fortæller, at borgeren fast sidder ved et bord sammen med andre damer. En anden borger

vælger af og til at spise hjemme, da borgeren gerne spiser og ser TV samtidigt. En af borgerne har et livskvalitetsmål om at stige i vægt, hvilket er lykkedes under opholdet.

Observation

Under rundgang på centret observeres det, at middagsmåltidet giver borgerne begrænsede muligheder for selvbestemmelse og rehabilitering, da maden serveres portionsanrettet.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, at det er fast praksis, at der sidder en medarbejder med ved bordet i forhold til at understøtte kommunikation og det sociale aspekt samt at hjælpe de borgere, der har behov for dette. En gang om ugen er der valgmenu, hvor borgerne i fællesskab vælger, hvad de vil spise til middagsmåltidet. Medarbejderne tilkendegiver, at der er et godt samarbejde med centrets kostfaglige medarbejdere, der også har dialog med borgerne om ønsker til menu osv. Der er fast praksis for opfølgning på borgernes ernæringsmæssige tilstand. Alle borgere tilbydes at blive vejret en gang om måneden, og ved uhensigtsmæssig vægtændring iværksættes relevante indsatser i et tværfagligt samarbejde med de kostfaglige medarbejdere og/eller ergoterapeuten.

2.6.4 Aktiviteter

Score: 5

Vurdering:

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

Interview med borgere

Borgerne er generelt meget tilfredse med aktiviteterne, og de oplever en god stemning og et aktivt miljø, og de oplever at have en god hverdag. Dog er der en borger, som har ønsker om gåture udenfor, men som ikke er efterkommet. Borgerne nævner, at de selv vælger, om de deltager i aktiviteter, og en borger fremhæver blandt andet ture ud af huset.

Tilsynet er efterfølgende oplyst, at borgeren, der har et ønske om gåture, ikke er realistisk om egen situation, og at borgeren grundet helbredsmæssige begrænsninger ikke kan gå.

Observation

Under rundgang observeres der i den ene afdeling flere borgere, der sammen med en medarbejder, er optagede af at strikke klude til et fælles slumretæppe, og andre borgere hygger sig med en kop kaffe. I den anden afdeling er der borgere, der sammen med medarbejderne hygger med formiddagskaffe.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, at det er aktivitetsmedarbejderne, der er tovholdere på de faste aktiviteter, og som fx også planlægger teaterture og ferier, hvor der tages afsæt i borgernes livshistorie (livskvalitetsmål), ønsker og vaner. Medarbejderne understøtter borgernes behov for ture og aktiviteter, hvor der også tænkes en rehabiliterende indsats ind. Borgerne henvises endvidere til træning hos terapeuterne, som sker efter behov.

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 er meget tilfredse med medarbejderne. Borgerne oplever omgangstone og adfærd som anerkendende og respektfuld, fx siger en borger; 'at medarbejderne taler så pænt til hinanden og til os', og ligeledes er det borgernes oplevelse, at medarbejderne altid har tid til en snak. En anden borger udtrykker, at de bliver behandlet som mennesker, og at alt er, som det skal være, og at de kan tale om tingene.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør reflekteret for deres indbyrdes omgangstone og kommunikation med borgerne, herunder respekt for borgernes privatliv og for deres personlige grænser. Den individuelle tilgang og relationen sikres gennem dialog med borger/pårørende, samt gennem at være nærværende i mødet med borgeren og engagere sig ved at spørge ind til borgerens livshistorie mv. Tilgangen til borgerne er, at hvis de skal behandles ens, så skal de behandles forskelligt.

Medarbejderne tilkendegiver, at de løbende drøfter kommunikation og adfærd, samt at de har en aftale om at støtte hinanden i professionel kommunikation og adfærd. Medarbejderne fortæller, at de har opmærksomhed på, at der kan være behov for at korrigere adfærd og kommunikation.

Observation

Ved observation og under interview med medarbejderne omtales borgerne anerkendende og respektfuldt.

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, men med enkelte mangler. På alle borgerne er der helbredsoplysninger, hvor der i en journal mangler enkelte opdateringer og enkelte sammenhænge med FMK. De generelle oplysninger med ressourcer, mestring og motivation og livshistorie er beskrevet i tre journaler, hvor dette mangler i en journal. Der er funktionstilstande med faglige notater, men generelt ses borgernes forventninger og mål ikke beskrevet. Borgernes behov for pleje og omsorg er systematisk og handlevejledende beskrevet i døgnrytmeplanen, herunder ses der i tre journaler beskrivelse af borgernes livskvalitetsmål. Beskrivelsen af hjælpen tager udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer, herunder borgernes livskvalitetsmål. 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 alle borgere, 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 ren klar ansvarsfordeling, blandt andet at en assistent har ansvaret for at oprette alle nye borgere.

Medarbejderne redegør for, at der løbende dokumenteres, samt at døgnrytmeplanen og tilstande tilrettes, fx på META-møder, og når der ellers 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.
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.

