



Tilsynsrapport Næstved Kommune

Center for Sundhed og Ældre
Plejecenter Helgesvej

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 plejecentret.

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



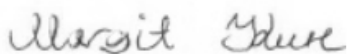
Birgitte Hoberg Sloth

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 plejecentret og tilsynet

Navn og adresse: Plejecenter Helgesvej, Helgesvej 1 - 3, 4700 Næstved

Leder: Birgitte Ettrup

Antal boliger: 24 plejeboliger

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

Dato for tilsynsbesøg: Den 30. januar 2024. Tilsynet vedrører 2023

Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Teamleder

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejecentrets leder
- Tilsynsbesøg hos tre borgere
- Gruppeinterview med fire 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 af tilsynets fund, herunder bemærkninger og anbefalinger.

Tilsynsførende:

Senior Manager Margit Kure, sygeplejerske, MHM

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Næstved Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Plejecenter Helgesvej. 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, fokusgrupeinterview med medarbejdere samt rundgang og observation.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Plejecenter Helgesvej er et plejecenter, som har engagerede medarbejdere og ledelse, der medvirker til trivsel for borgerne. Vurderingen er, at plejecentret 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, og at medarbejderne ligeledes tager hensyn til deres ønsker. Tilsynet vurderer, at de sundhedsfaglige ydelser, som borgerne modtager på plejecentret, leveres med en god faglig kvalitet, herunder at der er fokus på en sundhedsfremmende og hverdagsrehabiliterende indsats. Dog bemærkes det, at der i en bolig er et snavset hjælpemiddel. Derudover bemærker tilsynet, at plejecentret har ansat en stor del ufaglærte/tosprogede medarbejdere, og at der er en strategisk indsats i forhold til rekruttering og uddannelse af medarbejdere. Medarbejderne kan på relevant vis reflektere over, hvordan de arbejder med kerneydelser, herunder sundhedsfremmende og rehabiliterende indsatser.

Tilsynets vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgerens præmisser, herunder mad og måltider samt aktiviteter. Borgerne er meget tilfredse med at bo på plejecentret, og alle borgerne er meget tilfredse med maden og måltiderne samt plejecentrets aktivitetstilbud.

Borgerne er meget tilfredse med medarbejderne, og de oplever imødekommenhed samt respektfuld og anerkendende kommunikation. Medarbejderne oplever åbenhed og tillid i gruppen, hvor de udveksler små tips og tricks om de forskellige borgere, og de støtter hinanden i professionel kommunikation og adfærd.

Vurderingen er, at journalføringen på SEL fremstår med en meget høj professionel standard med mindre, væsentlige mangler.

Ledelsen redegør for, at der er fulgt op på anbefalinger på sidste års tilsyn, og at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, fx kompetenceudvikling af medarbejderne på flere niveauer samt daglig tæt opfølgning på tværfaglige møder med fokus på undervisning og styrkelse af medarbejdernes refleksionsniveau.

Tilsynet anerkender det ledelsesmæssige fokus, og vurderer, at der arbejdes med relevante arbejdsgange og udviklingstiltag, der understøtter sikker drift og kvaliteten i indsatserne over for borgerne. Det er samtidig vurderingen, at der til stadighed er behov for et målrettet fokus på at fastholde understøttelsen af de ufaglærte/tosprogede medarbejdere for at sikre den tilstrækkelige og fortsatte kvalitet i opgaveløsningen.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger:

Personlig pleje og omsorg

Tilsynet bemærker, at plejecentret har ansat en stor del ufaglærte medarbejdere, hvor det samtidigt bemærkes, at der er en strategisk indsats

Anbefalinger:

Personlig pleje og omsorg

Tilsynet anbefaler en fortsat fokuseret indsats på at sikre, at de sundhedsfaglige kompetencer balanceres med tilstrækkeligt faglærte medarbejdere.

i forhold til rekruttering og uddannelse af medarbejdere.

Praktisk støtte

Tilsynet bemærker, at der i en bolig er en snavset kørestol.

Praktisk støtte

Tilsynet anbefaler, at leder sikrer rengjorte hjælpemidler.

2.3 Aktuelle vilkår

Lederen redegør for, at det fortsat er en udfordring at rekruttere faglærte medarbejdere, herunder social- og sundhedsassistenter. Der er pt. to assistenter, og ledelsen arbejder på at få ansat flere. Leder oplever, at gruppen af social- og sundhedshjælpere er stabil. Antallet af ufaglærte medarbejdere er faldende siden sidste tilsyn, men fortsat højt, og tre ufaglærte medarbejdere skal starte på en sundhedsuddannelse. Leder redegør for, at der er flere både sundhedsuddannede og ufaglærte medarbejdere, der er tosprogede, og som deraf har et behov for særlig støtte sprogligt og kulturelt.

For at styrke dokumentationspraksis har der siden sidste tilsyn været nedsat et Task Force Team i Distrikt Øst, der har arbejdet på at definere rammerne for dokumentationen på tværs af enheder i distriktet. På plejecentret er sygeplejersker, terapeuter og assistenter overordnet ansvarlige for dokumentationen samt for den løbende oplæring af medarbejderne i hverdagen.

Ledelsen fremhæver et konstant fokus på at styrke det faglige niveau, hvor der dagligt arbejdes på at styrke medarbejdernes faglige kompetencer og kvaliteten i opgaveløsningen. Der er løbende opfølgning på arbejds-gange, og der er vedvarende fokus på at overholde disse.

Sygeplejersker og assistenter faciliterer morgenmødet, og sikrer, at alle får læst op på deres borgere, og at de forstår opgaven. Der afholdes dagligt fast tværfagligt triagemøde i de to huse med borgerdrøftelser og opfølgning på opgaver og aftaler, hvor der samtidigt er fokus på at styrke medarbejdernes refleksionsniveau.

Alle medarbejderne har deltaget i uddannelsesforløb omkring personcentreret omsorg. Der afholdes faste tværfaglige borgerkonferencer, hvor borgerne screenes forud. På borgerkonferencerne er der blandt andet drøftet borgere med udadreagerende adfærd. Der har været fokus på arbejdet med borgernes livshistorie og igangsætning af meningsfulde initiativer for den enkelte borger, herunder aktiviteter.

Der arbejdes med kompetenceafklaring af medarbejderne og kompetenceskemaer, hvor sygeplejersker og assistenter oplærer medarbejderne til opgaven. Sygeplejersker og assistenter deltager løbende i plejen for at følge og at sikre, at medarbejderne løser opgaverne korrekt. Teamlederen er synlig og opsøgende i hverdagen, og teamlederen deltager i de konkrete plejeopgaver to gange ugentligt.

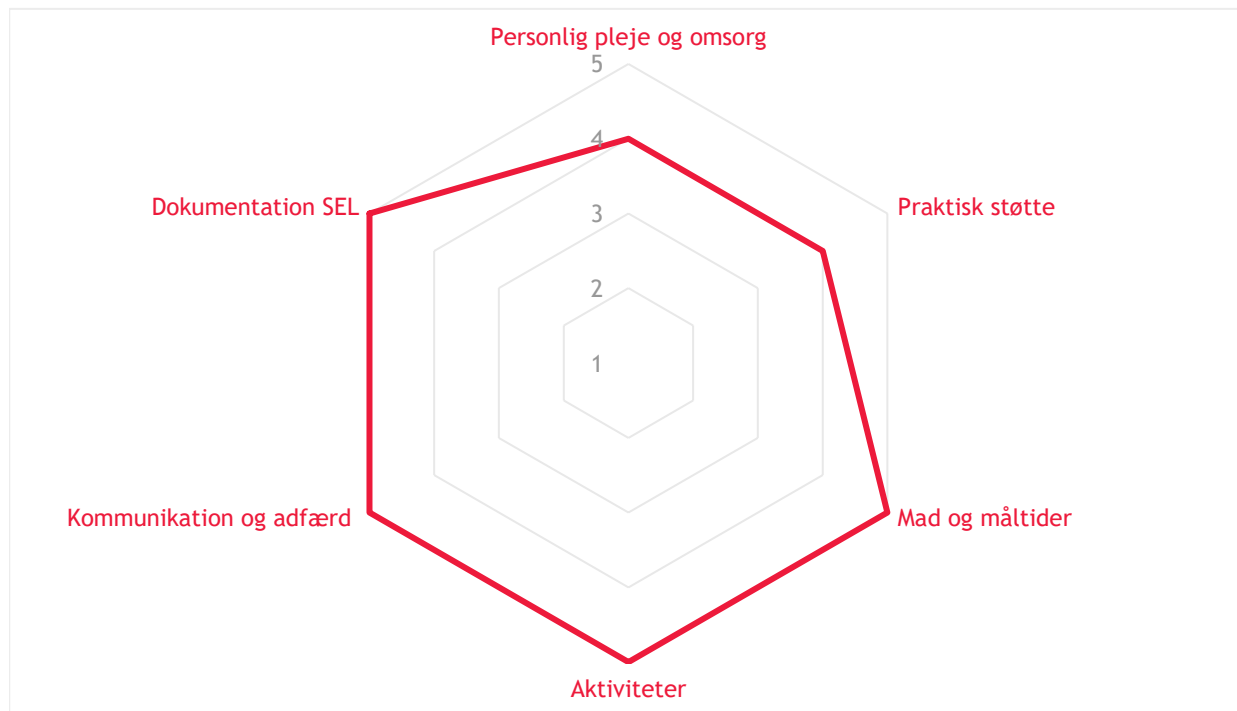
Borgerne har mulighed for at deltage i aktivitetstilbud på Munkebo, og der er ansat en fleksjobber, der planlægger aktiviteter på plejecentret. For eksempel er der ugentlige herre- og damefrokoster.

2.4 Opfølgning på sidste tilsyn

Ledelsen redegør for, at der er fulgt op på anbefalinger på sidste års tilsyn, og at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, fx kompetenceudvikling af medarbejderne på flere niveauer samt daglig tæt opfølgning på tværfaglige møder med fokus på undervisning og styrkelse af medarbejdernes refleksionsniveau.

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: 4

Vurdering:

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

Til grund for vurderingen ligger, at det fortsat er en udfordring at rekruttere faglærte medarbejdere, samt at der er ansat flere tosprogede medarbejdere med behov for særlig støtte.

Interview med borgere

Borgerne er meget tilfredse med hjælpen og kvaliteten af hjælpen, og de oplever, at de får den nødvendige støtte. En borger siger fx, at medarbejderne er dygtige, og at de handler, hvis der er behov. En anden borger fortæller, at alt forløber fint, og borgeren fremhæver især en mandlig medarbejder, som er meget omhyggelig i plejen. Borgerne oplever, at medarbejderne er gode til at hjælpe dem og at spørge ind til, om de har behov for mere hjælp. Borgerne oplever, at medarbejderne tager hensyn til deres ønsker, og en borger giver et eksempel, hvor borgeren ønsker at sove lidt længere.

Borgerne føler sig trygge ved hjælpen, og de oplever, at den leveres som aftalt og til tiden. For eksempel udtrykker en borger, at når borgeren har dårlige dage, så kommer medarbejderne oftere for at se til borgeren, hvilket borgeren sætter stor pris på. Borgerne deltager på forskellig vis i de daglige opgaver, og alle borgerne giver eksempler på opgaver, de selv varetager. For eksempel fortæller en borger, at borgeren kan bruge en høj gangrollator med opsyn fra medarbejderne.

Observation

Borgerne er velsoignerede, svarende til deres habitus.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne kan fagligt redegøre for pleje og omsorg til borgerne. De har fokus på den rehabiliterende, sundhedsfremmende og forebyggende tilgang samt indsatsen til borgere med demens.

Medarbejderne mødes til fælles indmøde, hvor der er fælles oplæsning af borgerjournalen, og hvor den enkelte medarbejder orienterer sig om sin borger i døgnrytmeplanen. Medarbejderne arbejder i miniteams, hvor ressourcer og opgaver fordeles med afsæt i kompetencebehov og relationer. Ved behov støtter medarbejderne sig til en synlig liste, der beskriver forventninger og arbejdsgange. Plejen tager udgangspunkt i borgerens habitus på dagen, og der inddrages assistenter og sygeplejersker ved behov. Der afholdes dagligt tværfagligt triagemøde med gennemgang af alle borgerne, hvor sygeplejersker, fysioterapeuter og teamleder deltager, og ergoterapeuten deltager en gang ugentligt. Der arbejdes med hverdagsrehabilitering og med et kontinuerligt fokus på at inddrage og understøtte borgerens ressourcer. Ved behov inddrages terapeuterne, så borgerne får mulighed for træning og mulighed for at kunne bevare deres færdigheder.

I forhold til borgere med kognitive udfordringer har medarbejderne deltaget i et uddannelsesforløb, hvor de har tilegnet sig redskaber og anvendelse af perspektivskifte samt modeller, såsom Blomsten og Isbjerg. Disse modeller anvendes som afsæt på deres borgerkonferencer. Derudover har de fokus på at indhente og gøre brug af borgernes livshistorie.

2.6.2 Praktisk støtte

Score: 4

Vurdering:

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

Interview med borgere

Borgerne er tilfredse med rengøringsstandarden i deres boliger, og alle borgerne oplever, at den leverede hjælp svarer til deres behov. En borger er meget tilfreds med, at medarbejderne altid spørger, om de må rengøre boligen, hvis borgeren ikke er hjemme, hvilket borgeren synes er fint. Alle borgerne har en vaskemaskine i deres boliger, og en borger fortæller, at borgeren selv vasker sit tøj, mens to andre borgere får hjælp til opgaven.

Observation

Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boligerne, og hjælpemidler er rengjorte, fraset en snavset kørestol.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de sikrer den praktiske hjælp til borgerne samt en tilfredsstillende hygiejnisk rengøringsstandard, hvor rengøringen i boligerne varetages af en fast husassistent. Medarbejderne varetager den daglige oprydning, og lettere rengøring udføres i samarbejde med de borgere, der er i stand til det.

Medarbejderne har kendskab til de hygiejniske principper, og de anvender værnemidler. Medarbejderne giver en række eksempler på dette og fortæller, at de også er opmærksomme på at huske borgerne på god håndhygiejne.

2.6.3 Mad og måltider

Score: 5

Vurdering:

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

Interview med borgere

Borgerne er meget tilfredse med maden, og alle borgerne oplever den som velsmagende. Dog udtrykker en borger, at borgeren er kræsen, men at borgeren alligevel spiser lidt, og ikke ønsker et alternativt tilbud. Borgerne bestemmer selv, hvor de ønsker at spise, og alle borgerne spiser i fællesskabet, hvor de hygger sig med de andre borgere. Dog udtrykker en borger, at der ikke er så mange at tale med, da de fleste har hukommelsessvækkelse.

Observation

Under rundgangen observerer tilsynet, at et par borgere sidder og spiser morgenmad i den fælles spisestue. Borgene har fået serveret deres mad, og en medarbejder er i nærheden. Midt på formiddagen sidder flere borgere i den fælles spisestue og drikker formiddagskaffe sammen med en medarbejder. Der er en rolig og god stemning, og der er dialog mellem en borger og medarbejderen.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan de arbejder med at skabe gode måltider for borgerne. Der er faste medarbejdere i køkkenet, der tilbereder og anretter maden. Serveringen tager hensyn til målgruppen, så de borgere, der selv kan, får mulighed for at smøre deres smørrebrød. Medarbejderne deltager under måltidet, hvor de støtter og hjælper de borgere, der har behov, og de sørger for ro og hygge under måltidet.

Som opfølgning på borgernes ernæring tilbydes borgerne vejning hver måned, og ved behov foretager medarbejderne registrering af borgernes indtagelse af mad og drikke samt hyppigere vejning. Ved vægtændringer afdækkes årsagen, og der arbejdes med løsninger i et tværfagligt samarbejde.

2.6.4 Aktiviteter

Score: 5

Vurdering:

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

Interview med borgere

Borgerne er meget tilfredse med at bo på plejecentret og med udbuddet af aktiviteter, og de fortæller, at de deltager i det, de har lyst til både på Munkebo og på plejecentret. En borger deltager i en række forskellige aktiviteter, fx spiller borgeren skak med en medarbejder, og går i herreklub og hygger sig i fællesskabet. To andre borgere fremhæver begge deres ugentlige træning på Munkebo, og en af borgerne overvejer at deltage i lidt flere aktiviteter.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør reflekteret for, at de motiverer borgerne til at deltage i aktiviteter både på Munkebo og på plejecentret. Flere af borgerne deltager i aktiviteter på Munkebo, og to aktivitetsmedarbejdere på plejecentret planlægger i samarbejde med borgerne daglige aktiviteter, som fx stolegymnastik og små gåture.

Medarbejderne følger borgerne til aktiviteter på Munkebo, fx træning, kreativt værksted og banko. Derudover kommer der to frivillige på plejecentret, som fx går ture med borgerne.

2.6.5 Kommunikation og adfærd

Score: 5

Vurdering:

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

Interview med borgere

Borgerne er meget tilfredse med medarbejderne, og en borger siger fx, at der er nogle medarbejdere, der ikke helt behersker det danske sprog, men at de alligevel opnår forståelse. En anden borger fortæller, at alle medarbejderne er behagelige mennesker, og at borgeren har et godt forhold til dem. En borger fortæller, at borgeren har oplevet situationer, hvor medarbejderne har været gode til at nedtrappe konflikter og genskabe roen. Alle borgerne oplever, at medarbejderne har respekt for deres privatliv og personlige grænser.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør reflekteret for kommunikation og adfærd, hvor de vægter kendskabet og individuelle hensyn, fx til jargon. Medarbejderne lytter og taler med borgerne, hvilket er med til en bedre forståelse for borgernes helhedssituation, så de kan hjælpe dem. Medarbejderne udtrykker, at de er engagerede, og at de møder borgerne med et smil, og de udtrykker, at mødet skal være en god oplevelse for borgerne, og at borgerne skal føle sig værdsatte.

Medarbejderne oplever, at de har et godt samarbejde, hvor de hjælper hinanden. De oplever åbenhed og tillid i gruppen, og de føler sig trygge ved at tale om tingene, hvis der opstår uheldige situationer. De er ikke bange for at stille spørgsmål og give hinanden små tips og tricks om de forskellige borgere.

Observation

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

2.6.6 Dokumentation SEL

Score: 5

Vurdering:

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

Gennemgang af dokumentation

Dokumentationen fremstår med en meget høj faglig og professionel standard med få mindre væsentlige mangler. På alle borgerne er der generelle oplysninger med ressourcer, mestring og motivation og livshistorie. Der er i alle journaler helbredsoplysninger, som dog i to journaler mangler en enkel opdatering med sammenhæng til FMK. Der er funktionsevnetilstande med faglige notater, som dog mangler beskrivelser af borgernes forventninger og mål. Der er døgnrytmeplaner på alle borgerne, som er systematisk opbyggede med beskrivelser af borgernes livskvalitetsmål og tilgangen til borgerne. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlevejledende, og der tages udgangspunkt i borgernes 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 registrering af vægt på alle borgerne, 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. Sygeplejersken er ansvarlig for udfyldelse af den sundhedsfaglige dokumentation, og sygeplejersken og assistenter har et fælles ansvar for den løbende opdatering. Assistenten udfylder og opdaterer funktionsevnetilstande, og alle medarbejdere er ansvarlige for udfyldelse og opdatering af de generelle oplysninger og døgnrytmeplaner. Dokumentationen opdateres løbende i forbindelse med møder, og ellers når der er ændringer. Derudover arbejdes der hver anden måned med fast opdatering og gennemgang af dokumentation.

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>

Vurdering	Vurderingsgrundlag
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.

