



Tilsynsrapport Næstved Kommune

Center for Sundhed og Ældre
Plejecenter Bakkegården

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



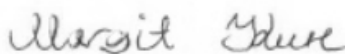
Birgitte Hoberg Sloth

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 Bakkegården Lovvej 3, 4700 Næstved

Leder: Konstitueret distriktschef Una Merete Jensen

Antal boliger: 24 plejeboliger og to midlertidige boliger, som ikke indgår i tilsynet

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

Dato for tilsynsbesøg: Den 31. januar 2024. Tilsynet vedrører 2023

Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Kst. distriktschef

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejecenters leder
- Tilsynsbesøg hos tre borgere
- Gruppeinterview med fem 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 Bakkegården. 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 Bakkegården er et meget velfungerende plejecenter, som har engagerede medarbejdere og ledelse, der medvirker til trivsel for borgerne. Vurderingen er, at plejecentret lever op til Næstved Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau.

Borgerne er særdeles tilfredse med hjælpen, og de oplever, at de får hjælp til det, de har behov for, og alle borgerne udtrykker stor tilfredshed med kvaliteten af ydelserne. Borgerne har ligeledes mulighed for at være aktive i relation til de daglige opgaver. Tilsynet vurderer, at de sundhedsfaglige ydelser, som borgerne modtager på plejecentret, leveres med en god faglig kvalitet, herunder at der er fokus på sundhedsfremmende og hverdagsrehabiliterende indsatser. Medarbejderne kan på relevant vis reflektere over, hvordan de arbejder med kerneydelsen, herunder sundhedsfremmende og rehabiliterende indsatser.

Tilsynets vurdering er, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser, herunder mad, måltider og aktiviteter. Borgerne er meget tilfredse med mad og måltider. Borgerne tilkendegiver, at de hygger sig i fællesskabet, og at de er meget tilfredse med de tilbudte aktiviteter, og at de i høj grad nyder det sociale samvær.

Borgerne er særdeles tilfredse med medarbejderne, og de oplever imødekommenhed og en respektfuld og anerkendende kommunikation. Medarbejderne tilkendegiver, at de har aftaler om at være åbne og ærlige, og at de er gode til at henvende sig til hinanden og til at være nysgerrige på kollegaers adfærd, samt at tage uhensigtsmæssig adfærd i opløbet.

Vurderingen er, at journalføring på SEL har en høj faglig og professionel standard med få mindre væsentlige mangler.

Ledelsen redegør for, at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, fx at styrke plejen til borgere med kognitive udfordringer og at arbejde med meningsfulde aktiviteter.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger:

Tilsynet har ikke givet bemærkninger.

Anbefalinger:

Tilsynet har ikke givet anbefalinger.

2.3 Aktuelle vilkår

Lederen redegør for, at de bevilgede indsatser til borgerne i kommunen er blevet omlagt til pakker. Omlægningen har resulteret i, at nogle plejecentre kan opleve overskud eller underskud af ressourcer. Dette løses ved, at teamlederne i distriktet, og på de respektive plejecentre, indbyrdes afstemmer og fordeler ressourcerne på tværs. Lederen redegør for, at plejecentret har fokus på det meningsfulde liv og på borgernes livskvalitet og selvbestemmelsesret. Med afsæt i borgernes livshistorie og ønsker arbejdes der med meningsfulde aktiviteter for den enkelte. Planlægning af aktiviteter er for nyligt overgået til en af plejecentrets medarbejdere, som er blevet tovholder, og alle medarbejdere deltager aktivt i aktiviteter på plejecentret. Der er ansat kostfaglige medarbejdere, som tilbereder måltider, og der bages fx brød dagligt.

Medarbejdergruppen er tværfagligt sammensat, og lederen oplever, at det er en stabil medarbejdergruppe, og at der er tilknyttet stabile faste afløsere samt faste terapeuter, som dækker de to plejecentre, som teamleder er ansvarlig for. I forhold til borgere med kognitive udfordringer har der været fokus på anvendelse af personcentreret omsorg og Blomsten som metode, og der er planlagt undervisning af kommunens demensspecialist. Plejecentret arbejder med triage, og der afholdes faste tværfaglige borgerkonferencer med afsæt i BPSD-metoden.

Plejecentret har et velfungerende samarbejde med plejehjemslægen, og næsten alle borgerne har tilvalgt ordningen. Plejecentret har erfaring med e-hospitalet, som fx har administreret IV-behandling på en af borgerne på plejecentret, der derved har undgået indlæggelse. Alle sygeplejersker er efterfølgende blevet kompetenceafklarede og oplært, så de fremadrettet kan påtage sig IV-opgaven. Plejecentret har ligeledes oplevet enkelte borgere, der er udskrevet fra hospitalet med 72 timers behandlingsansvar.

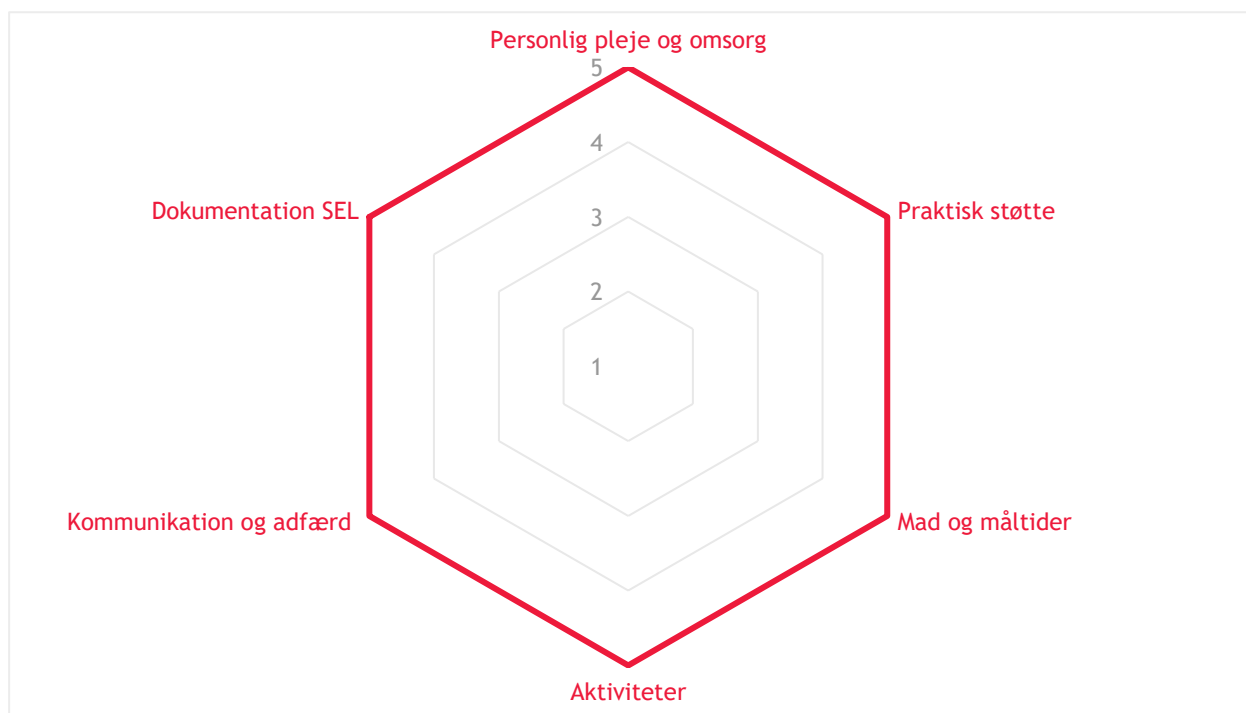
2.4 Opfølgning på sidste tilsyn

Der blev ikke givet anbefalinger ved sidste tilsyn.

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 plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Interview med borgere

Borgerne er særdeles tilfredse med de pleje- og omsorgsydelser, de modtager, herunder den praktiske støtte. Alle borgerne oplever, at de får den hjælp, de har behov for, og de udtrykker stor tilfredshed med kvaliteten af ydelserne. En borger udtrykker, at medarbejderne er meget omhyggelige med sårplejen, og at borgerens sår næsten er forsvundet, mens en anden borger tilkendegiver, at borgeren får meget fin hjælp. Borgerne oplever, at medarbejderne i høj grad tager hensyn til deres ønsker og vaner, fx hvis en borger ønsker at sove længere. Alle borgerne tilkendegiver, at det er genkendelige medarbejdere, der alle kender til hjælpen, og medarbejderne overholder aftalerne. Alle borgerne føler sig meget trygge, og en borger begrundede det med, at medarbejderne har fint styr på forflytningen ved hjælp af forflytningsredskaber, og en anden borger oplever det betryggende, at borgeren altid kan tilkalde hjælp. Alle borgerne deltager aktivt i opgaverne efter formåen, og de giver flere konkrete eksempler på opgaver, de selv varetager.

Observation

Borgerne er velsoignerede, svarende til deres habitus.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør reflekteret for pleje og omsorg til borgerne, og de har målrettet fokus på den sundhedsfremmende, forebyggende og rehabiliterende tilgang samt fokus på indsats til borgere med kognitive udfordringer.

Ergoterapeuten foretager som udgangspunkt ADL-vurdering i forbindelse med indflytning, og medarbejderne har fokus på at motivere og støtte borgerne til selv at løse opgaverne. Plejecentrets fysioterapeut deltager i plejeopgaver, og inddrages fx hos borgere med respiratoriske problemstillinger og ved forflytninger.

Dagens opgaver planlægges på det fælles indmøde, hvor planlæggeren/springeren læser op af borgerjournalen, og gennemgår triagerede borgere. Døgnrytmeplanen giver overblik over borgernes behov for hjælp, herunder deres ressourcer. Sygeplejersken og springeren fordeler opgaver og kompetencer. Overblikket over sundhedsopgaver sker via handlingsanvisninger, og øvrige aftaler beskrives i den manuelle kalender. Medarbejderne er kontaktpersoner, og de hjælper hinanden på tværs, så de har kendskab til alle borgerne. Der arbejdes med BPSD på de tværfaglige borgerkonferencer med deltagelse af sygeplejersken, ergo- og fysioterapeuter. Alle borgere bliver over tid systematisk gennemgåede. Medarbejderne fortæller, at de ligeledes har været på kursus i den anerkendende tilgang og personcentreret omsorg, som i endnu højere grad skal i spil til borgere med kognitive udfordringer.

2.6.2 Praktisk støtte

Score: 5

Vurdering:

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

Interview med borgere

Borgerne er meget tilfredse med hjælpen til rengøring, og de oplever, at hjælpen svarer til deres behov. Alle borgerne tilkendegiver, at det er en fast medarbejder, der varetager opgaven, og en af borgerne nævner, at medarbejderen er sød og kærlig.

En borger udtrykker et ønske om at få støvsuget sine fodpaneler i boligen, hvilket borgeren vil bede de pårørende om at hjælpe med.

Observation

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

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, hvordan de sikrer den praktiske hjælp til borgerne og en tilfredsstillende hygiejnisk rengøringsstandard. Rengøringen i boligerne varetages af en fast rengøringsmedarbejder. Medarbejderne sørger for den daglige lettere rengøring, såsom håndvask og toilet samt oprydning, evt i samarbejde med borgerne.

Medarbejderne er ansvarlige for tøjvask, og nattevagten rengør hjælpemidlerne, som aftenvagten efter en fast plan sætter ud på gangen. Medarbejderne har kendskab til de hygiejniske principper, og de oplever, at de er gode til at huske hinanden på, at disse overholdes. Medarbejderne har nem adgang til værnemidler, og de giver eksempler på, hvordan disse anvendes i hverdagen.

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 alle meget tilfredse med maden og madens kvalitet, og de oplever, at der serveres god og velsmagende mad. En af borgerne oplever, at medarbejderne fint tager hensyn til, at der er flere ting, som borgeren ikke kan tåle, og en anden borger fremhæver de lune retter til frokost. Borgerne vælger selv, hvor de ønsker at spise. Alle borgerne spiser i fællesskabet, og en borger udtrykker, at borgeren bestemt foretrækker at sidde i fællesskab og spise med de andre, fordi der ikke er meget ved at sidde for sig selv. En anden borger, der også foretrækker fællesskabet, har samtidig brug for ro til at koncentrere sig om at spise, og borgeren oplever, at det som udgangspunkt fungerer som det skal, ellers kan borgeren selv sige fra. Alle borgerne tilkendegiver, at de hygger sig i fællesskabet.

Observation

Under rundgang observerer tilsynet middagsmåltidet i en afdeling. Borgerne sidder ved et bord og spiser. Der er fadserving, og medarbejderne spørger ind til borgernes ønsker. Der er ro omkring måltidet, og en medarbejder sidder med ved bordet. Medarbejderen taler med borgerne, og viser nærvær til alle borgerne ved blandt andet at skifte plads under måltidet.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan de arbejder med at skabe gode måltider for borgerne. Medarbejderne smører frokost til borgerne, og de kostfaglige medarbejdere står for den lune ret til frokost, som borgerne kan komme med ønsker til. Medarbejderne vægter hygge omkring måltidet, hvor et pænt veldækket bord samt ro under måltidet er vigtigt. De borgere, der har lyst, deltager i borddækning og oprydning. Medarbejderne har fokus på borgersammensætningen, og de deltager og støtter til samtale og hygge. Maden fadserves, og der spørges ind til borgernes ønsker.

Borgerne tilbydes månedlig vejning, og ved vægtændringer på 2 kg vurderes der årsag til dette, og ved de borgere som er i stand til det drøfter medarbejderne med borgerne om deres ønsker til hvad der skal ske. En sygeplejerske og en kostfaglig medarbejder inddrages, og ved mistanke om fejlsynkning inddrages ergoterapeuten.

2.6.4 Aktiviteter

Score: 5

Vurdering:

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

Interview med borgere

Borgerne er alle meget tilfredse med at bo på plejecentret, og de er meget tilfredse med aktiviteterne. Alle borgerne fortæller, at de deltager i det meste, og at de i høj grad nyder det sociale samvær. En borger nævner med stor begejstring sin daglige træning på kondicykel og brug af benpresse, og to borgere er meget glade for at deltage i sang og musik. En borger snakker og hygger sig meget med de forskellige medborgere, og borgeren fortæller, at de tit griner sammen. Alle borgerne fortæller, at de på dagen har været i fællesstuen for at høre musik.

Observation

Midt på formiddagen observeres det, at mange af borgerne er samlet i fællesstuen, hvor der er levende musik og sang. Borgerne sidder og lytter, og nyder synligt musikken, og på forespørgsel udtrykker flere borgere, at de hygger sig.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør reflekteret for deres rolle i forbindelse med aktiviteter, og de fortæller, at de i samarbejde med lederen for nyligt har besluttet, at de gerne vil overtage vedrørende planlægning og afvikling af aktiviteter. En af medarbejderne er tovholder, og planlægger aktiviteter i samarbejde med borgerne, og der arbejdes struktureret i forhold til tilrettelæggelse og afvikling. Aktiviteten planlægges på morgenmødet, og alle er ansvarlige for, at aktiviteterne afvikles. Der tales om meningsfulde aktiviteter for den enkelte borger på borgerkonferencer, og aktiviteterne dokumenteres i handlingsanvisninger. Medarbejderne har fokus på en-til-en-aktiviteter, og de nævner, at der kommer et par unge piger, som har aktiviteter 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 særdeles tilfredse med medarbejderne, og de oplever alle, at omgangstonen er respektfuld. Medarbejderne er søde, omsorgsfulde og imødekommende, og en borger fremhæver medarbejdernes rummelighed, mens en anden borger nævner, at borgerens indtryk er, at medarbejderne hjælper hinanden, og at de har det godt indbyrdes. Alle borgerne oplever, at medarbejderne har respekt for deres privatliv, og en borger begrundede dette med, at medarbejderne aldrig forstyrrer, når borgeren har familiebesøg.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør reflekteret for, at kommunikation og adfærd er på borgernes præmisser. Medarbejderne beskriver, at det er vigtigt med en ligeværdig kommunikation og at have respekt for, at de træder ind i borgernes hjem. Kendskabet og den individuelle tilgang har stor betydning, og det er vigtigt at give borgerne indflydelse og selvbestemmelse og at udvise imødekommenhed og respekt for borgernes valg. Medarbejderne er ligeledes opmærksomme på at sikre en god relation mellem medarbejder og borger.

Medarbejderne oplever god kommunikation og god tone på alle niveauer, hvilket de vurderer i høj grad smitter af på borgerne. Medarbejderne tilkendegiver, at de har aftaler om at være åbne og ærlige, og de oplever, at de er gode til at henvende sig til hinanden og til at være nysgerrige på kollegaers adfærd. Medarbejderne nævner, at de har nogle frontfigurer, som er gode til at opfange signaler, hvis der opstår en uoverensstemmelse, samt at tage uhensigtsmæssig adfærd i opløbet.

Observation

Under rundgang på plejecentret, og under interview med medarbejderne, observeres det, at omgangstone og adfærd er anerkendende og respektfuld.

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, og den har få mindre væsentlige mangler. På alle borgerne er der generelle oplysninger med helbredsoplysninger, ressourcer, mestring og motivation og livshistorie. Der er funktionsevne med faglige notater og med beskrivelse af borgernes forventninger og mål, som dog i en journal kun er delvist beskrevet. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlevejledende i døgnrytmeplanen, og der tages udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer, dog mangler der i et tilfælde handlevejledende beskrivelse af hjælpen om natten. Der er lagt vægt på at beskrive borgernes kognitive udfordringer, og hvorledes der støttes op om disse, samt særlige opmærksomhedspunkter. Der ses ligeledes handlingsanvisninger på alle borgerne, som fx beskriver opfølgning på borgerkonferencer og aktiviteter.

Der ses systematisk vægt på alle borgerne. Borgerne er triagerede, og der er dokumentation for HLR.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Der er en klar opgaveansvarsfordeling, som tager afsæt i kompetenceniveau. Medarbejderne redegør for, at alle er ansvarlige for at opdatere dokumentationen løbende. Sygeplejersken eller springervagten har på dagen overblikket, og de henvender sig til medarbejderne, hvis der mangler opdatering. Dokumentationen opdateres på borgerkonferencen, 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>

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.

