

Tilsynsrapport Næstved Kommune

Center for Sundhed og Ældre
Birkebjergcentret og Birke-Bo

Uanmeldt tilsyn
December 2022

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
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: Birkebjergcentret, Birkebjerg Allé 7, 9 og 11 og Birke-Bo, Tommerupvej 2B, 4700 Næstved
Leder: Anne Engel
Målgruppe: Tilsynet vedrører indsatser efter Serviceloven
Antal boliger: 72 plejeboliger, heraf 24 skærmede boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 16. december 2022
Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Vicedistriktschef, og to teamledere.
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets ledelse• Tilsynsbesøg hos fire borgere• Gruppeinterview med fire medarbejdere• Gennemgang af dokumentation, jf. Serviceloven for fire borgere
Tilsynet havde endvidere dialog med medarbejdere og borgere på fællesarealerne undervejs gennem tilsynet.
Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til leder 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 Birkebjergcentret og Birke-Bo. 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 Birkebjergcentret og Birke-Bo er et meget velfungerende center, som har engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for borgerne. Vurderingen er, at plejecentret lever op til Næstved Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Vurderingen er, at journalføringen har få mangler.

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

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 metodisk med hverdagsrehabilitering og med tilgangen til borgere med kognitive udfordringer.

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 styrkelse af det tværfaglige samarbejde og med tiltag i forhold til, hvordan samarbejdet med de pårørende kan styrkes yderligere.

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, at dokumentationen har sporadiske mangler i form af:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Helbredsoplysninger, som i et tilfælde mangler enkelte opdateringer. • Livshistorie, som i to tilfælde er delvist udfoldede. • To døgnrytmeplaner, som mangler en enkelt handlevejledende beskrivelse. 	<p>Tilsynet anbefaler, at der løbende sikres opdaterede og fyldestgørende dokumentation.</p>

2.3 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Ledelsen redegør for, at de er optagede af at sikre borgerne livskvalitet i hverdagen, og at de har fokus på medarbejdernes arbejdsmiljø. Der er fokus på det individuelle og på det menneske, som flytter ind, borgernes livshistorie, samt at den gode kontakt med de pårørende vægtes højt, da de ofte kan bidrage med oplysninger om borgerne.</p>

Plejecentret har stor opmærksomhed på at sikre borgerne selvbestemmelse og indflydelse i alle forhold, og unge mennesker "Spirer" er med til at understøtte en god stemning og hygge med borgerne i hverdagen, og de tilbyder gåture i den friske luft.

Der har siden sidste tilsyn været fulgt op på rengøring af hjælpemidler, som hører med som en naturlig del af morgenplejen, og der er løbende fokus på rengøringsbehovet, fx i forbindelse med det ugentlige bad. Der har i den forbindelse været afprøvet flere hjælpemidler for at sikre medarbejdernes arbejdsmiljø.

Der har været fokus på at styrke det tværfaglige samarbejde gennem tværfaglige møder og tværfaglige samarbejder i hverdagen, fx inddrages ergoterapeut i ADL-træning. Der arbejdes med sansestimulering og FOTT- træning, og det er ledelsens oplevelse, at samarbejdet har højnet kvaliteten i kerneopgaven.

Som opfølgning i dokumentationen læser teamleder dagligt opfølgingsnotater i borgernes journaler, og kvalitetssygeplejersken har audit med efterfølgende tilbagemeldinger til ledelse og medarbejdere.

Ledelsen oplyser, at der ikke har været skriftlige klager det seneste år.

Når det er muligt, afholdes der hjemmebesøg før indflytning, og der planlægges med indflytningssamtale med borgerne og deres pårørende med forventningsafstemning og opfølgning efter 3-4 måneder. Der udleveres velkomstmateriale til alle nye borgere, og der er udarbejdet vejledning for indflytning og livets afslutning til personalet.

Ledelsen oplever et konstruktivt samarbejde med de pårørende, og ledelsen arbejder samtidig med tiltag i forhold til, hvordan samarbejdet kan styrkes yderligere, fx plejecentrets forventninger til de pårørende.

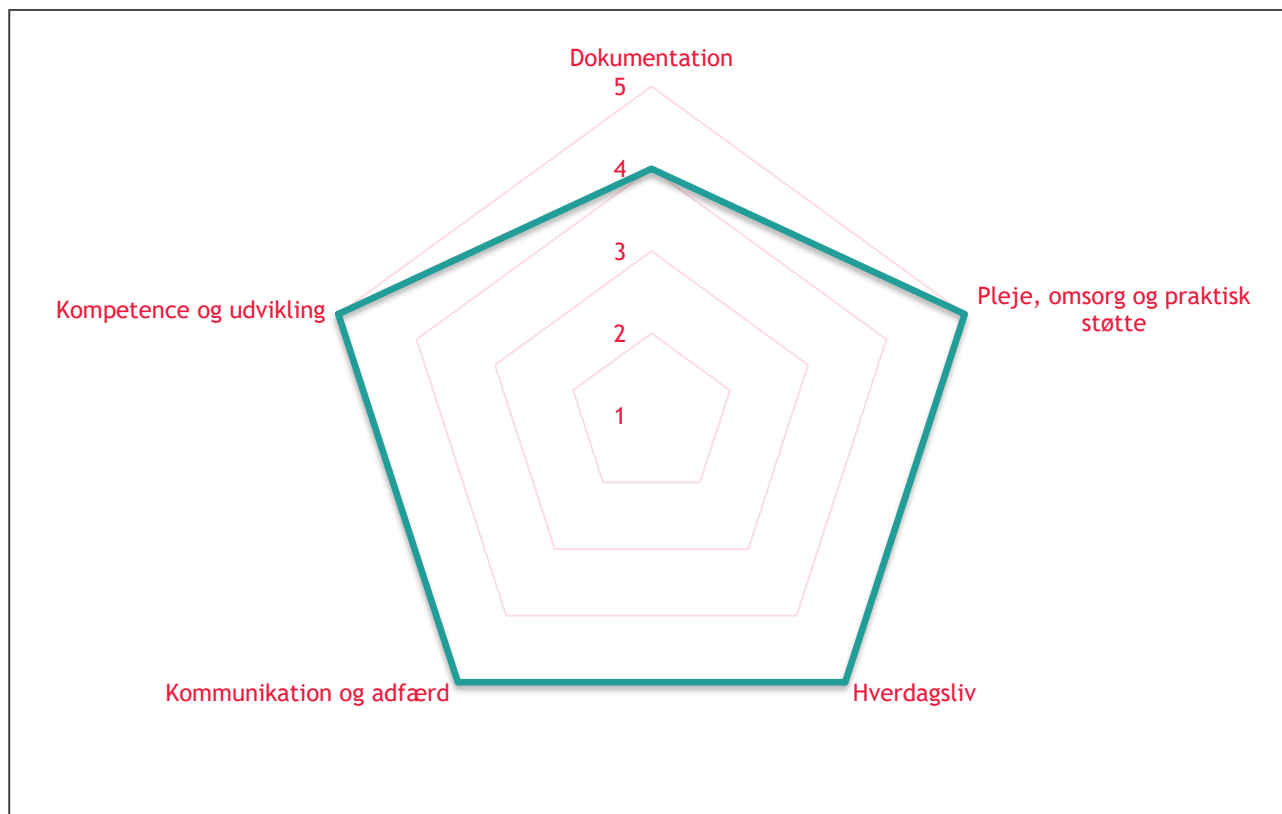
Opfølgning på sidste tilsyn

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 styrkelse af det tværfaglige samarbejde og med tiltag i forhold til, hvordan samarbejdet med de pårørende kan styrkes yderligere.

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
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Gennemgang af dokumentation</u></p> <p>Dokumentationen fremstår med en faglig og professionel standard og med få mangler.</p> <p>På alle borgere er der generelle oplysninger med ressourcer, mestring og motivation og livshistorie, som i to tilfælde er delvist udfoldede. Der er helbredsoplysninger på alle borgere, som i et tilfælde mangler opdatering på enkelte områder. Funktionstilstande er opdaterede, og der er dokumentation for borgernes forventninger og mål. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlevejledende i døgnrytmeplanen, som tager udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer, fraset i to enkelte beskrivelser. Der er lagt vægt på at beskrive borgernes kognitive udfordringer, og hvorledes der støttes op om disse samt særlige opmærksomhedspunkter. Der ses dokumentation for vægt på alle borgerne, borgerne er triagerede, og der er dokumentation for HLR.</p> <p><u>Interview med medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne redegør fagligt for, at de arbejder ud fra en klar opgave- og ansvarsfordeling.</p>

	<p>Medarbejderne kender og følger GDPR-regler, og de giver konkrete eksempler på, hvordan de overholder reglerne, fx at kalender og iPads er i aflåst kontor.</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 kvaliteten af den personlige støtte og pleje, og de oplever, at de modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne oplever, at deres ønsker og vaner imødekommes, at de får hjælpen som aftalt, og at de er trygge ved hjælpen. En borger nævner, at det giver tryghed, når der er hjælp lige i nærheden, og anden borger fremhæver, at medarbejderne passer rigtigt godt på borgeren. Borgerne fortæller, at de på forskellig vis selv er med i de daglige opgaver, og en borger udtrykker, at hjælpen leveres i borgerens tempo.</p> <p>Borgerne er tilfredse med rengøringsstandarden, og en borger fortæller, at borgernes pårørende ofte kommer på besøg og efter behov støvsuger i boligen.</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><u>Interview med medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne kan fagligt reflekteret redegøre for pleje og omsorg til borgerne, og de har fokus på den rehabiliterende samt sundhedsfremmende og forebyggende tilgang. Kontinuiteten i opgaverne sikres gennem den daglige planlægning med afsæt i borgernes aktuelle tilstand, relationer samt kompetencer i forhold til de opgaver, der skal løses. Medarbejderne er ansvarlige for alle borgerne, men til de borgere, som udtrykker et ønske eller har et behov, tildeles en kontaktperson.</p> <p>Der arbejdes løbende med TOBS og triagering med deltagelse af en sygeplejerske, og medarbejderne har løbende samarbejde med teamleder omkring borgere med tilstandsændringer.</p> <p>Der afholdes borgerkonferencer med borgergennemgang med deltagelse af teamleder, ergo- og fysioterapeut, demensspecialist og sygeplejerske, og der sikres dokumentation i BPSD-handleplan. I forhold til borgere med kognitive udfordringer anvendes der Marte Meo, som sikrer en ensartet tilgang og struktur, og der igangsættes forløb hos borgerne med særlige kognitive problemstillinger. Hverdagsrehabilitering indtænkes naturligt i hverdagens opgaver, og afpasses borgernes aktuelle tilstand, og medarbejderne prioriterer nærvær og hyppige små samtaler med de borgere, som har et behov for mere ro og ophold i egen bolig.</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><u>Aktiviteter</u></p> <p><u>Interview med borgere</u></p> <p>Borgerne oplever, at der er en god stemning og et aktivt miljø. To borgere har svært ved at huske, hvilke aktiviteter de deltager i, men den ene borger nævner, at borgeren ofte hygger sig med puslespil. Begge borgere udtrykker, at de ikke savner noget i hverdagen, og alle borgerne oplever at have en meningsfuld hverdag. En borger giver udtryk for at deltage i flest mulige aktiviteter, og anden borger deltager, når borgeren har lyst. Borgeren er begyndt at strikke, hvilket borgeren er glad for.</p>

	<p><u><i>Interview med medarbejdere</i></u></p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan der arbejdes med aktiviteter både i aktivitetsafdelingen og i afdelingen. Det er aktivitetsmedarbejdere og pædagoger, som planlægger og afvikler aktiviteter, og der er unge medarbejdere ”Spirer”, som hygger med borgerne. Medarbejderne tager bestik af borgernes dagsform og motiverer herefter borgerne til at deltage.</p> <p><i>Mad og måltid</i></p> <p><u><i>Interview med borgere</i></u></p> <p>Borgerne er særdeles tilfredse med maden, som er varieret og veltillavet. Tre borgere nyder at spise i fællesskabet, mens den fjerde borger oftest spiser i egen bolig sammen med ægtefællen. Alle borgere oplever, at maden er velsmagende, og to borgere udtrykker, at de tilbydes anden menu, hvis de ikke bryder sig om dagens ret.</p> <p><u><i>Interview med medarbejdere</i></u></p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan de arbejder med at skabe gode måltider for borgerne. Medarbejderne deltager ved måltiderne, og de er opmærksomme på, at måltidet skal være rart og hyggeligt. Ved bordsammensætningen tages der højde for, at borgerne kan have glæde af hinandens selskab. Medarbejderne hjælper og støtter, og de sørger for samtale og dialog, og borgere, som har behov for det, skærmes i fællesskabet.</p> <p>Som opfølgning på borgernes ernæringstilstand vejes borgerne en gang månedligt, og ved vægttab drøftes indsatser tværfagligt, og der iværksættes hyppigere vejninger.</p> <p><i>Selvbestemmelse og indflydelse</i></p> <p><u><i>Interview med borgere</i></u></p> <p>Borgerne er meget tilfredse med at bo på plejecentret, og de oplever et værdigt liv på egne præmisser og med de helbredsmæssige begrænsninger, de har. Flere borgere udtrykker, at det i høj grad respekteres, hvis borgerne siger fra, og en borger underbygger det med, at medarbejderne retter ind, hvis borgeren ønsker det anderledes.</p> <p><u><i>Interview med medarbejdere</i></u></p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan borgerne har medbestemmelse og indflydelse på alle forhold i hverdagen, fx døgnrytmen, og det respekteres, hvis en borger ønsker en sovedag. Ved borgere, som kun delvist ønsker hjælp eller helt frasiger sig hjælpen til fx personlig omsorg, forsøger medarbejderne at vende tilbage senere. Samtalen om den sidste tid tages overordnet i forbindelse med indflytning, og der drøftes yderligere detaljer senere med borgerne eller de pårørende, når det falder naturligt.</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><i>Interview med borgere</i></u></p> <p>Borgerne er meget tilfredse med medarbejderne, og de oplever, at der er en anerkendende og respektfuld omgangstone og adfærd, også blandt medarbejderne indbyrdes. Borgerne oplever, at der udvises respekt for deres privatliv og deres personlige grænser, og alle borgerne føler sig godt behandlet. En borger føler sig dog skubbet lidt til side, og oplever at medarbejderne forfordeler andre borgere.</p>

	<p>Dette er efterfølgende drøftet med medarbejderne, som er bekendt med borgerens oplevelse af at blive forfordelt. Medarbejderne redegør for, hvordan de dagligt imødekommer borgerens behov med indsatser.</p> <p><u>Interview med medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne redegør for, at kendskabet til borgernes livshistorie er vigtigt for at kunne matche borgernes behov. Det er vigtigt med en positiv tilgang i kommunikationen og med at sikre overensstemmelse mellem det sagte og den nonverbale adfærd. Medarbejderne møder borgerne med et smil på læben, og de gør brug af humor, som er afstemt borgernes individuelle behov og personlige grænser.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der er en god feedback-kultur, dels med fælles drøftelser og dels med en-til-en drøftelse. Medarbejderne tilkendegiver, at det smitter af på kollegaer, når man tør være nysgerrig og spørge ind til andres adfærd.</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: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Interview med leder</u></p> <p>Ledelsen redegør for, at medarbejdergruppen er tværfaglig sammensat og består af social- og sundhedsuddannede medarbejdere, sygeplejersker, pædagogisk assistent og et team af faste afløsere. Aktuelt er plejecentret ved at ansætte en kvalitetskoordinator, som blandt andet skal have fokus på struktur og afvikling af triageringsmøder.</p> <p><u>Interview med medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne redegør for, at de har gode muligheder for faglig sparring og kompetenceudvikling. Der er gode muligheder for kompetenceudvikling, blandt andet med delegering af opgaver under oplæring, og der er mulighed for undervisning og deltagelse i relevante faglige kurser. Fx har hjælperne deltaget i medicinkursus, der har været afholdt hygiejnekursus, og der er løbende undervisning i faglige temaer.</p> <p>Medarbejderne har adgang til VAR, som de anvender, hvis de kommer i tvivl om en retningslinje.</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	<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 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	<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 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.