

Tilsynsrapport Næstved Kommune

Center for Sundhed og Ældre
Røjleparken Plejecenter

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: Røjleparken Plejecenter, Røjlevej 100, 4684 Holmgaard
Leder: Rasmus G. Hansen
Målgruppe: Tilsynet vedrører indsatser efter Serviceloven
Dato for tilsynsbesøg: Den 14. december 2022
Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Vicedistriktschef, teamleder og en sygeplejerske
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets leder• Tilsynsbesøg hos tre borgere. En fjerde borger deltog i det ene tilsynsbesøg.• Gruppeinterview med tre 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: Manager Else Marie Seehusen, sygeplejerske, SD/DSH

2. UANMELDT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Næstved Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Røjleparken Plejecenter. 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 Røjleparken Plejecenter er et velfungerende plejecenter, med engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for borgerne. Vurderingen er, at plejecentret lever op til Næstved Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau, dog er der mangler i journalføringen.

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 er der enkelte mangler i forhold til daglig oprydning i en bolig, og i en bolig bemærkes et snavset hjælpemiddel. Borgerne er meget tilfredse med hjælpen, og de oplever, at de får hjælp til det, de har behov for. Medarbejderne kan på relevant vis reflektere over, hvordan de arbejder med kerneopgaven.

Tilsynets vurdering er, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser, herunder samarbejdet med plejecentrets mange frivillige.

Ledelsen redegør for, at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, fx er der strategisk fokus på uddannelse, rekruttering og fastholdelse af medarbejdere. Ligeledes er der fokus arbejdsmiljø, blandt andet med ansættelse af flere sygeplejersker til at udvikle og understøtte medarbejdernes sundhedsfaglige kompetencer.

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 der er flere mangler i dokumentation i forhold til, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Helbredsoplysninger på to borgere mangler enkelte opdateringer. • Generelle oplysninger hos en borger mangler delvis beskrivelse af mestring og ressourcer og borgerens livshistorie. • Hos alle borgere mangler der generelt borgernes forventninger og mål til indsatsen. • Hos en borger er der kun delvis sammenhæng mellem funktionstilstand og døgnrytmeplan. • En døgnrytmeplan mangler beskrivelse af indsats i forhold til borgerens tiltagende kognitive begrænsninger. 	<p>Tilsynet anbefaler, at der i forbindelse med implementering af ny Nexus er fokus på, at dokumentationen er fyldestgørende og opdateret.</p>

<p><u>Pleje, omsorg og praktisk støtte</u></p> <p>Tilsynet bemærker i forhold til pleje og omsorg og praktisk støtte, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • I en bolig observeres der en kraftig urinlugt, hvor tilsynet er oplyst, at der er iværksat ekstra rengøring. • I en bolig findes en kørestol, der er snavset. 	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op i den konkrete sag og fortsat har fokus på at afhjælpe problemstillingen hos borgeren.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer en fast praksis for rengøring af hjælpemidler.</p>
--	--

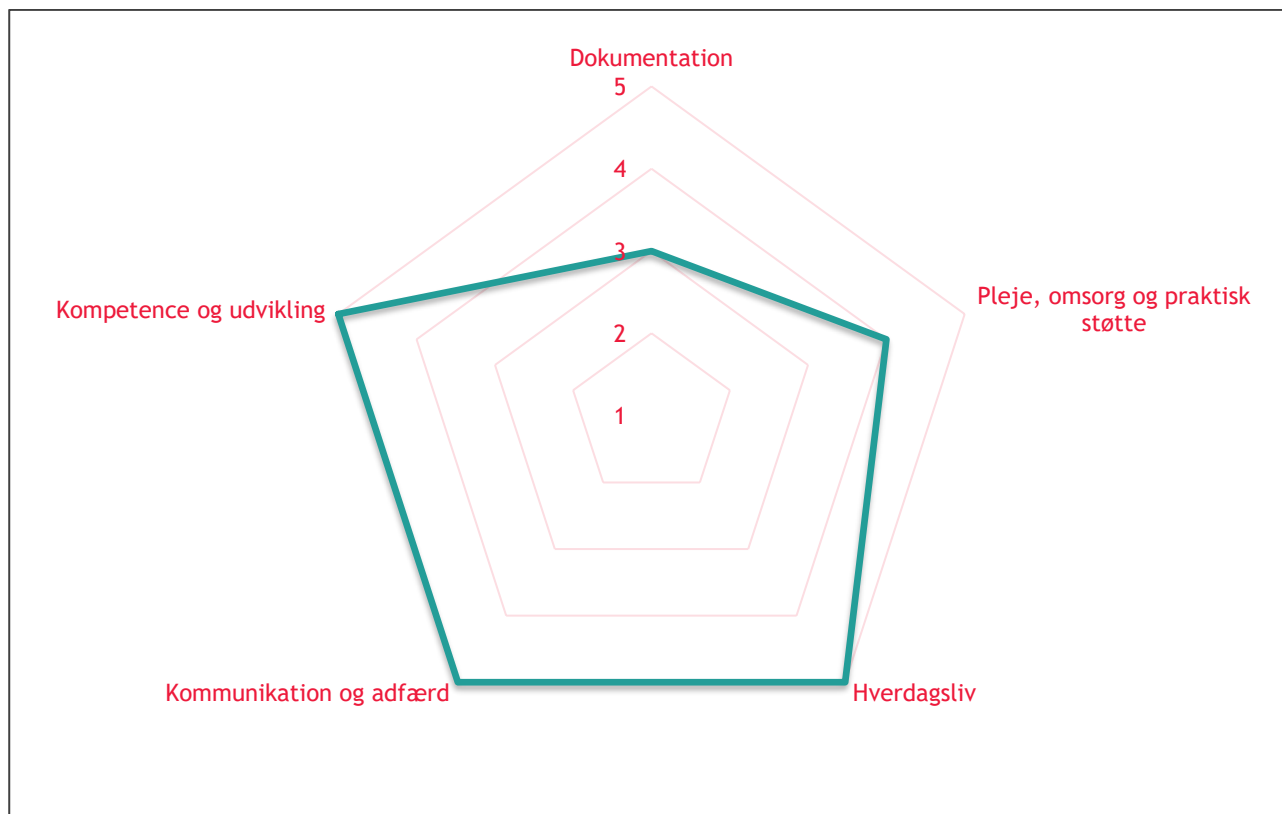
AKTUELLE VILKÅR

<p>Aktuelle vilkår</p>
<p>Ledelsen oplyser, at teamleder er tiltrådt september 2022. Der blev ikke givet anbefalinger ved tilsynet i 2021.</p> <p>Aktuelt er plejecentret optaget af kerneydelsen til borgerne og fagligheden bag, hvor der som en del af dette blandt andet er fokus på uddannelse af social- og sundhedsmedarbejdere og fastholdelse efter endt uddannelse. På plejecentret er der oprettet et studiehus, hvor elever og studerende er samlede. Huset drives af vejledere, elever og studerende fra social- og sundhedsuddannelserne samt sygeplejestudiet, hvor terapeutstuderende fremadrettet også skal indgå. Målet er at kvalificere uddannelsesmiljøet ved, at uddannelsen afspejler den praksis, elever og studerende møder, når de er færdiguddannede, og dermed også et bidrag til at fastholde nyuddannede i faget.</p> <p>Desuden har plejecentret fokus på arbejdsmiljøorganisering, og hvordan det kan styrkes i forhold til at matche de forskellige belastninger, der er i sektoren. Fokus er blandt andet på, hvordan der kan arbejdes med det, man selv har indflydelse på at gøre bedre. Et eksempel er, at der nu er ansat flere sygeplejersker til at understøtte medarbejderne i den sundhedsfaglige kvalitet og udvikling.</p> <p>Plejecentret har mange frivillige tilknyttet, som kommer i de forskellige huse. Aktivitetsmedarbejdere er bindeled mellem dagcenter og aktiviteter i husene.</p> <p>Ledelsen oplyser, at der har været en enkelt klage, som er håndteret. Der er fokus på at være opsøgende i pårørendesamarbejdet.</p> <p>Plejecentret arbejder med indflytningssamtaler med borger/pårørende, og hvis det er muligt, er der også hjemmebesøg.</p>
<p>Opfølgning på sidste tilsyn</p>
<p>Ledelsen redegør for, at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, fx er der strategisk fokus på uddannelse, rekruttering og fastholdelse af medarbejdere. Ligeledes er der fokus på arbejdsmiljø, blandt andet med ansættelse af flere sygeplejersker til at udvikle og understøtte medarbejdernes sundhedsfaglige kompetencer.</p>

2.3 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.



2.4 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. Hos to borgere mangler der enkelte opdateringer af helbredsoplysninger, og hos en borger er mestring, motivation, ressourcer og livshistorie kun delvist udfoldede. Funktionstilstande er opdaterede, men der mangler generelt borgernes forventninger og mål til indsatsen. I et tilfælde ses der ikke systematisk sammenhæng mellem funktionstilstande og døgnrytmeplanen. Borgernes behov for pleje og omsorg er generelt beskrevet handlevejledende i døgnrytmeplanen, 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, hvor der dog i et tilfælde mangler beskrivelse af indsats i forhold til borgerens tiltagende kognitive begrænsninger. Der ses relevante målinger, fx vægt, og borgerne er triagerede. Der ses dokumentation for borgernes stillingtagen til HLR.</p>

	<p><u>Interview med medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Der er en klar ansvarsfordeling.</p> <p>Medarbejderne kender og følger GDPR-regler, og de giver konkrete eksempler på, hvordan de overholder reglerne, fx at borgeroplysninger ikke ligger tilgængeligt. Alle medarbejdere gennemgår obligatorisk e-learning hvert år.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Interview med borgere</u></p> <p>En af borgerne kan kun i begrænset omfang besvare spørgsmål, men borgeren virker glad og tilfreds. De øvrige borgere er meget tilfredse med hjælpen, hvor en borger dog synes, at serviceniveauet på rengøringen er for lavt. Borgerne oplever, at de modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, og at hjælpen svarer til deres behov. Borgerne er selv aktive i de daglige opgaver i det omfang, de magter det. Alle borgerne tilkendegiver, at de får hjælpen som aftalt, og en borger siger fx, ”de kommer, når de skal”, jeg er godt tilfreds. Ligeledes tilkendegiver borgerne, at de medarbejdere, der kommer hos dem, kender borgerne godt.</p> <p><u>Observation</u></p> <p>Borgerne er velsoignerede, og der er generelt en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boligerne, og hjælpemidler er rengjorte, fraset at der i en bolig er en kraftig urinlugt, og at kørestolen i en anden bolig er snavset.</p> <p>Tilsynet er efterfølgende oplyst, at der i boligen med urinlugt er iværksat ekstra rengøring.</p> <p><u>Interview med medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for pleje og omsorg til borgerne samt for den sundhedsfremmende og forebyggende tilgang. Der er fælles indmøde for alle medarbejderne, hvor dagen planlægges. Medarbejderne er tilknyttede faste huse, og der arbejdes med kontaktpersonsystem. Planlægningen sker med afsæt i borgernes aktuelle tilstand, opgaver, kompetencer og relationer. Der arbejdes systematisk med triagering, og der er triagemøde i hver vagt med tværfaglig deltagelse. Borgerne drøftes ved overlap med aftenvagten, og der afholdes faste teammøder med borgergennemgang. Der arbejdes målrettet med den rehabiliterende tilgang, hvor borgerne støttes og motiveres til at klare så meget som muligt selv, men hvor der også er fokus på, at borgerne skal have overskud til fx aktiviteter og sociale relationer. Til borgere med særlige kognitive begrænsninger, fx i forhold til adfærd, sættes et fast team af medarbejdere, og der samarbejdes med demensspecialist og andre relevante specialfunktioner.</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 er tilfredse med udbuddet af aktiviteter, og alle borgerne glæder sig til dagens julefrokost i caféen. En borger deltager i alt, og borgeren fortæller, at der er mange gode aktiviteter. En anden borger er mest tilpas i det nære miljø i køkkenet eller i eget selskab med egne aktiviteter.</p>

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør reflekteret for, at det er plejecentrets aktivitetsmedarbejder, der i dialog med borgere og medarbejdere, lægger planer for en uge ad gangen. Aktivitetsmedarbejderen kommer i alle husene, hvor også frivillige bidrager til aktiviteter. Som et nyt tiltag er der oprettet en mandeklub.

Plejecentret har et "dialognet", som er en hjemmeside for borgerne, deres pårørende og medarbejderne, hvor alle nyheder om plejecentret lægges op. Fx lægges der billeder og videoer op, når der har været arrangementer.

Mad og måltid

Interview med borgere

Borgerne er meget tilfredse med maden og måltiderne, og de kan vælge, hvor de vil spise, men de deltager alle i måltiderne i fællesskabet. En af borgerne fortæller, at maden er så god, at man er nødt til også at sige nej en gang imellem, og borgeren nævner samtidig, at de blive vejet hver måned. Flere af borgerne fortæller, at de taler med køkkendamen om, hvad de kunne tænke sig at spise.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør reflekteret for det gode måltid. Det er plejecentrets kostfaglige medarbejdere, der står for tilberedningen af de respektive måltider. Der er dialog med borgerne om, hvad de har af ønsker til menuen. Medarbejderne deltager under måltidet, og de støtter og hjælper efter behov, og de har fokus på at understøtte dialogen og de sociale relationer borgerne imellem.

Der arbejdes systematisk med opfølgning på borgernes vægt, hvor borgerne vejes hver fjerde uge eller hyppigere ud fra en individuel vurdering. Ved uhenigtsmæssig vægtændring udarbejdes der en tværfaglig plan, hvor det også er muligt at inddrage kommunens diætist. Borgere med synkebesvær bliver vurderet af plejecentrets ergoterapeut.

Selvbestemmelse og indflydelse

Interview med borgere

Borgerne er meget tilfredse med at bo på plejecentret, og de oplever at have livskvalitet i deres liv, og at de lever deres liv på egne præmisser. En borger udtrykker fx "det bedste ved at være her er, at man bliver passet og plejet, og trygheden ved, at der er nogen omkring sig". Borgerne oplever at have indflydelse på hverdagen og selvbestemmelse i eget liv, herunder pleje og omsorg og døgnrytme.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør reflekteret for, hvorledes borgerne sikres selvbestemmelse, blandt andet med indflytningssamtale og hjemmebesøg. Der er tværfaglig deltagelse, og der sker forventningsafstemning med borgerne og deres pårørende. Der bliver talt med borgerne om stillingtagen til HLR og andre forhold ved livets afslutning, som dokumenteres i journalen.

<p>Tema 4: Kommunikation og adfærd</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 de oplever alle, at omgangstonen er respektfuld. Medarbejderne er søde og flinke og særdeles imødekommende, og flere borgere fremhæver, at der er plads til humor.</p> <p><u>Interview med medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for, at de i kommunikationen med borgerne vægter at være positive, glade, nærværende og kommentere de små ting hos borgerne. Ligeledes vægter medarbejderne en fælles positiv start på dagen, inden de går ud i husene. Medarbejderne tilkendegiver, at de kan tage fat i hinanden og give konstruktiv feedback på kommunikation og 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 ledelsen</u></p> <p>Ledelsen redegør for, at medarbejdergruppen er tværfagligt sammensat, og at den består af sygeplejersker, social- og medarbejdere, pædagoger, terapeuter, kostfaglige medarbejdere og enkelte ufaglærte ansat i vikariater, hvor tilgangen er, at de motiveres til at søge uddannelse inden for området. Desuden er der fra tid til anden enkelte praktikanter fra jobcentret i arbejdsprøvning.</p> <p>Ufaglærte medarbejdere har særligt introforløb, hvor der indgår uddannelse i basale plejeopgaver og introduktion til konkrete borgere. Sommerferievikarer kører et fælles forløb i distriktet med "skills" med de kommende medarbejdere, inden de kommer ud i enhederne til introforløb.</p> <p>Plejecentret arbejder systematisk med kompetenceprofil, kompetencekort og kompetenceafklaring med de enkelte medarbejdere, og der er fast planlagt te- maundervisning hver 14. dag.</p> <p><u>Interview med medarbejder</u></p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for, at de har gode muligheder for kompetenceudvikling, hvor der mulighed for daglig sparring i borgernær praksis og for sparring i de tværfaglige mødefora. Ligeledes er der læringscaféer med specifikke emner. Plejecentret anvender systematisk kompetencekort ved delegation af opgaver. Medarbejderne bruger VAR, når de har behov for specifik viden om konkrete opgaver.</p>

2.5 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.