

Tilsynsrapport  
**Odense Kommune**

Ældre- og Handicap Forvaltningen  
Lokalcenter Rosengården  
Selvejende institution

Uanmeldt tilsyn  
Januar 2020

# INDHOLD

1.0	Vurdering	2
1.1	Tilsynets samlede vurdering	2
1.2	Tilsynets anbefalinger	2
2.0	Indledende oplysninger	3
3.0	Datagrundlag	4
3.1	Aktuelle vilkår og status	4
3.2	Dokumentation	4
3.3	Pleje, omsorg og praktisk bistand	4
3.4	Mad og måltider	5
3.5	Kommunikation og adfærd	5
3.6	Aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser	6
3.7	Årets fokusområde - Selvbestemmelse/Beboerinvolvering	6
4.0	Tilsynets formål og metode	7
4.1	Formål	7
4.2	Metode	7
4.3	Vurderingsskala	8
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	8
4.5	Præsentation af BDO	9

---

## Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt tilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering af plejecentret og anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om det konkrete plejecenter.

Anden del af rapporten indeholder en kortfattet gengivelse af de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og gennemgang af skriftligt grundlag. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data og øvrige indtryk. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.



“ Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette.

# VURDERING

## 1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

Det overordnede indtryk af Lokalcenter Rosengården er, at forholdene på centret kan karakteriseres som

### Meget tilfredsstillende

Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen samlet set kan karakteriseres som meget tilfredsstillende og med sporadiske mangler, som kan udbedres ved en beskeden indsats.

Kvaliteten af pleje, omsorg og praktisk bistand er meget tilfredsstillende og ydes med et tydeligt afsæt i en rehabiliterende tilgang. Der ses dog et enkelte snavset hjælpemiddel.

Plejecentrets indsats i forbindelse med beboernes mad, måltider og ernæringstilstand er meget tilfredsstillende. Medarbejderne reflekterer fagligt over deres roller og fremhæver faktorer med betydning for det gode måltid i fællesskabet. Tilsynet vurderer samtidig, at der er et behov for at drøfte afvikling af brunch med beboerne.

Kommunikation og adfærd på plejecentret er særdeles tilfredsstillende og respektfuld.

Tilsynet vurderer, at tilbud om aktivitet og træning er meget tilfredsstillende i forhold til centrets målgrupper, men at en bedre udnyttelse af gårdhaven udgør et yderligere potentiale.

Beboerne oplever, at medarbejderne er lydhøre omkring deres ønsker og respekterer deres valg og tilrettelægger kerneydelsen med respekt for den enkelte Beboers selvbestemmelse og ud fra Beboernes ønsker.

Samtidig tyder beboerudsagn på, at der er behov for i højere grad at medinddrage beboerne mere målrettet i beslutninger vedrørende aktiviteter, måltider og hverdagsliv.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentation og observationer. Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

## 1.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder fokus på at udvikle kvaliteten i dokumentationen, så den fremstår opdateret med relevante opfølgninger.
2. Tilsynet anbefaler, at der sikres tilfredsstillende rengøringsstandard af hjælpemidler.
3. Tilsynet anbefaler, at ledelse og medarbejdere i fællesskab drøfter, hvordan Beboerne i højere grad kan inddrages og sikres medbestemmelse vedrørende nye tiltag som fx afvikling af brunch, muligheder for underholdning, samt anvendelse af gårdhaven.

# INDLEDENDE OPLYSNINGER

<b>Adresse</b>
Ørbækvej 150, Odense SØ
<b>Rehabiliteringsleder</b>
Anne-Grethe Sørensen
<b>Antal boliger</b>
56
<b>Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg</b>
Den 30. januar 2020, kl. 8.30 - 13.30
<b>Tilsynets deltagerkreds</b>
Tilsynet blev indledt i samarbejde med afdelingsleder. Tilsynet interviewede: Afdelingsleder, tre beboere og tre medarbejdere. Tilsynet havde endvidere dialog med medarbejdere og beboere på fællesarealerne undervejs gennem tilsynet. Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløbet.
<b>Tilsynsførende</b>
Senior Manager Margit Kure, sygeplejerske, MHM

# DATAGRUNDLAG

## 3.1 AKTUELLE VILKÅR OG STATUS

<b>Data</b>	<p>Organisatorisk har centret forstander og en afdelingsleder som er blevet leder for begge afdelinger, herunder deres sygeplejersker, hvoraf den ene tillige varetager funktion som klinisk vejleder. Sygeplejerskerne deles om det sygeplejefaglige ansvar og opgaveløsning på tværs af de to afdelinger.</p> <p>Fordelingen af social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter er 70/30 % og med social og sundhedsassistenter i alle vagter. Leder oplyser, at en fysioterapeut står for gymnastik en gang ugentlig. Ved behov for eksterne kompetencer, såsom demenskoordinator eller ergoterapeut, har centret et samarbejde med Odense Kommune. Der er aktuelt en dialog med kommunen om muligheden for at gøre brug af deres hjemmesygeplejersker til særlige opgaver, som fx parenteral ernæring. Medarbejderne sikres løbende kompetenceudvikling, og alle medarbejdere deltager i øjeblikket i demensuddannelse. Ledelsen oplever god medarbejdertrivsel og sygefraværet er lavt.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet har ingen bemærkninger.

## 3.2 DOKUMENTATION

<b>Data</b>	<p>Dokumentationen i En Plan er opdateret. Der er fyldestgørende beskrivelser af beboerens samlede helbredssituation, ressourcer og plejebehov. Beboernes funktionsevnetilstand og helbredstilstande er udfyldt og opdaterede, dog kunne en funktionsevnetilstand beskrives mere fyldestgørende. Der ses et enkelt eksempel på ernæringsindsats, som ikke er evalueret. Hos en beboer mangler der beskrivelse af, hvilke aktiviteter beboer profiterer af i hverdagen.</p> <p>Dokumentationen er formuleret i et fagligt og professionelt sprog.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan dokumentationen anvendes i dagligdagen og understøtter de faglige overvejelser.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen samlet set kan karakteriseres som meget tilfredsstillende og med sporadiske mangler, som kan udbedres ved en beskeden indsats.

## 3.3 PLEJE, OMSORG OG PRAKTISK BISTAND

<b>Data</b>	<p>Beboerne oplever, at de får den hjælp, de har behov for, og i høj grad med hensyntagen til deres vaner og ønsker. En beboer værdsætter, at hun kommer tidligt op om morgenen samt at have muligheden for bad to gange om ugen, imens en anden beboer, som får bad en gang ugentligt, udtrykker ønske om et ekstra bad, hvilket beboer dog endnu ikke har drøftet med medarbejderne. Beboerne udtrykker tryghed ved hjælpen til deres sundhedsmæssige problemstillinger, herunder hjælp til medicin.</p> <p>Medarbejderne fordeler dagens opgaver med afsæt i kontaktpersonsordningen og kompetencebehov. TOBS og triagering anvendes løbende ved tilstandsændringer hos beboerne, og der afholdes ad hoc tværfaglige beboerkonferencer med deltagelse af eksterne samarbejdspartnere som fx demenskoordinatorer, fysio- og ergoterapeut.</p>
-------------	---

	<p>Centret har et konstruktivt samarbejde med gerontoteam og med huslægen, som kommer på centret to gange ugentlig. Medarbejderne oplever, at den rehabiliterende tilgang er naturlig integreret i alle sammenhænge med stort fokus på at understøtte Beboernes funktionsniveau længst muligt.</p> <p>Der er en tilfredsstillende rengøringsstandard på fællesarealer og i boliger, der ses dog et enkelt snavset hjælpemiddel.</p> <p>Beboerne er velsoignerede.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at kvaliteten af pleje, omsorg og praktisk bistand er meget tilfredsstillende og ydes med et tydeligt afsæt i en rehabiliterende tilgang. Der ses dog et enkelt snavset hjælpemiddel.

### 3.4 MAD OG MÅLTIDER

<b>Data</b>	<p>Beboerne er i varierende grad tilfreds med maden. En beboer giver udtryk for, at maden kunne være bedre, mens to andre beboere oplever maden som udmærket. De to beboere udtrykker dog manglende begejstring for søndagsbrunch. Beboerne spiser dog i fællesskabet og nyder det sociale samvær.</p> <p>Medarbejder redegør for, at beboerne har mulighed for at spise flere steder og har relevante overvejelser vedrørende "det gode måltid". Medarbejderne sidder med under måltidet, hvor de hjælper efter behov, sikrer ro og dialog hen over bordet.</p> <p>Brunch om søndagen bryder ugens vante måltidsrutiner og med mulighed for at sidde lidt længere og hygge ved maden. Medarbejderne oplever dog, at det kan være svært at fastholde beboerne lidt længere ved bordet, som det var tiltænkt.</p> <p>Beboerne tilbydes vejning hver måned, og der udarbejdes screening og ernæringsplaner efter behov i samarbejde med sygeplejerske og evt. økonoma.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Plejecentrets indsats i forbindelse med beboernes mad, måltider og ernæringstilstand er meget tilfredsstillende. Medarbejderne reflekterer fagligt over deres roller og fremhæver faktorer med betydning for det gode måltid i fællesskabet. Tilsynet vurderer samtidig, at der er et behov for at drøfte afvikling af brunch med beboerne.

### 3.5 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

<b>Data</b>	<p>Beboerne udtrykker, at medarbejderne er søde, flinke og hjælpsomme og giver sig god tid til at hjælpe. Beboerne oplever en god omgangstone på centret, og at medarbejdernes adfærd er respektfuld. To beboere oplyser, at medarbejderne altid er søde og imødekommende.</p> <p>Medarbejderne vægter den anerkendende tilgang, hvor de giver sig tid til den enkelte og sikrer beboerne tillid og tryghed. Livshistorien bidrager til kendskabet til beboerne og er med til at skabe relationer og til at matche ønsker til fx aktivitet.</p> <p>Tilsynet er til stede under servering af middagsmaden, hvor der i kantine og afdeling er en hyggelig og afslappet dialog mellem beboere og medarbejdere.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd på plejecentret er særdeles tilfredsstillende og respektfuld.

### 3.6 AKTIVITETER OG EVENTUELLE FRIVILLIGE INDSATSER

<b>Data</b>	<p>Beboerne oplever, at der er tilstrækkelige tilbud om aktiviteter, som de alle i større eller mindre udstrækning anvender i hverdagen. To beboere træner og går til gymnastik og benytter hyppigt udearealer til små køreture. En beboer sætter stor pris på gårdhaven, men oplever ikke, at den i tilstrækkelig grad benyttes om sommeren og foreslår lidt mere liv, fx sansehaver og muligheden for mindre dyr, såsom høns eller fugle. Andre savner flere og længere busture til fx skov og strand.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at det er aktivitetsmedarbejder og medarbejder i flexjob, som planlægger og afvikler aktiviteter i samarbejde med frivillige. Beboerne har mulighed for at komme med forslag til aktiviteter, og medarbejderne viderebringer ligeledes evt. ønsker. Medarbejderne motiverer beboerne til at deltage og huske på deres aftaler. Gårdhaven bruges til lidt større arrangementer om sommeren, men anvendes ikke så ofte i hverdagen uden at medarbejderne nærmere præcisere hvorfor.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at tilbud om aktivitet og træning er meget tilfredsstillende i forhold til centrets målgrupper, men at en bedre udnyttelse af gårdhaven udgør et yderligere potentiale.

### 3.7 ÅRETS FOKUSOMRÅDE - SELVBESTEMMELSE/BEBOERINVOLVERING

<b>Data</b>	<p>Leder fortæller, at der afholdes indflytningssamtale med forventningsafstemning. Beboerne tildeles to kontaktpersoner, som skal sikre løbende opfølgning på ønsker og behov i hverdagen.</p> <p>Beboerne giver udtryk for tilfredshed med deres dagligdag, hvor de møder lydhørhed over for deres ønsker og valg og giver eksempler, såsom døgnrytme, tøj og socialt samvær. En beboer udtrykker en høj grad af frihed til at gøre, hvad hun har lyst til, og oplever høj grad af medbestemmelse.</p> <p>Kendskabet til beboerne er med til at sikre, at beboernes ønsker og behov i videst muligt omfang tilgodeses. Medarbejderne tager individuelle hensyn i deres daglige planlægning og arbejder fleksibelt med hjælpen og støtten til beboerne i hverdagen. Medarbejderne har særlig opmærksomhed på at spørge ind til dagsformen og være observerende for på denne måde at kunne støtte beboerne i de konkrete behov.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Beboerne oplever, at medarbejderne er lydhøre omkring deres ønsker og respekterer deres valg og tilrettelægger kerneydelsen med respekt for den enkelte Beboers selvbestemmelse og ud fra Beboernes ønsker.</p> <p>Samtidig tyder beboerudsagn på, at der er behov for i højere grad at medinddrage beboerne mere målrettet i beslutninger vedrørende aktiviteter, måltider og hverdagsliv.</p>



# TILSYNETS FORMÅL OG METODE

## 4.1 FORMÅL

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 148a er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses, herunder at sikre kommunalbestyrelse, brugere og pårørende indsigt i den pædagogik, omsorg og trivsel, der leveres på det enkelte tilbud.

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

- At påse at beboerne får den hjælp, de har ret til efter loven og efter de beslutninger, som kommunalbestyrelsen har truffet.
- At hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og økonomisk forsvarlig måde.
- At forebygge ved at gribe korrigerende ind før mindre problemer udvikler sig til alvorligere problemer.

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, plejecentrets referenceramme og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

Med udgangspunkt i omfattende erfaringer med at føre tilsyn på hhv. ældreområdet og det socialfaglige område har BDO udviklet koncepter for tilsynsområderne, som gør det muligt at lade kontrol og læring gå op i en højere enhed. BDO lægger vægt på, at den dokumentation, der indhentes i forbindelse med tilsynene, er anvendelig i det fremadrettede arbejde med kvalitets- og kompetenceudviklingen.

## 4.2 METODE

BDO's tilsynskoncept kombinerer en række forskellige metoder til indsamling af viden, som alle tager afsæt i den anerkendende metode og en konstruktiv tilgang.

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets ressourcer, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem Beboernes og pårørendes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er struktureret og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews, observation og gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten og sammenhængen i de ydelser, som beboerne modtager på plejecentret.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på dialog, udsagn, observationer og gennemgang af dokumentation samt det foreliggende baggrundsmateriale. Tilsynet er derfor ikke nogen garanti for, at alle forhold på tilbuddet til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

## 4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala ved helhedstilsyn.

Samlet vurdering	Samlet vurdering
Særdeles tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>særdeles tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes. Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.
Meget tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>meget tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Mindre tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>mindre tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpes. Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.
Ikke tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>ikke tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpes. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

## 4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynsforløbet besluttet og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår. Så vidt muligt foregår tilsynet på et tidspunkt, hvor der er mulighed for dialog eller samvær med flere af beboerne.

Til brug for forberedelsen af tilsynet har BDO indhentet materiale fra kommunen, herunder eventuelle kvalitetsstandarder, vejledninger og politikker, værdigrundlag, oplysninger fra kommunens hjemmeside, ligesom oplysninger fra plejecentrets egen hjemmeside har indgået i det konkrete tilsyn.

De uanmeldte tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende. De tilsynsførende har en sygeplejefaglig og akademisk baggrund.

## 4.5 PRÆSENTATION AF BDO

BDO er den største uafhængige private leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn på ældreområdet og socialområdet.

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 60 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.

Partneransvarlig  
BIRGITTE HOBERG SLOTH  
Partner  
m: 2810 5680  
e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig  
KIRSTEN MARQUARDSEN  
Senior Manager  
m: 4189 0436  
E:kmq@bdo.dk

*BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger mere end 1.250 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har ca. 90.000 medarbejdere i mere end 165 lande.*

*Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.*

[www.bdo.dk](http://www.bdo.dk)

