



# Tilsynsrapport Odense Kommune

ÆLDRE- OG HANDICAPFORVALTNINGEN  
LOKALCENTER ROSENGÅRDEN

Uanmeldt tilsyn  
December 2020

# INDHOLD

<b>1.</b>	<b>OPLYSNINGER .....</b>	<b>3</b>
1.1	GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYN.....	3
1.2	AKTUELLE VILKÅR .....	3
1.3	OPFØLGNING .....	4
<b>2.</b>	<b>KOMMUNALT TILSYN .....</b>	<b>5</b>
2.1	OVERORDNET VURDERING .....	5
2.2	SCORE .....	5
2.3	VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER.....	6
2.4	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER .....	8
2.5	VURDERING .....	9

# 1. OPLYSNINGER

## 1.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYN

Tabel med oplysninger om plejecentret og tilsynet
Adresse: Lokalcenter Rosengården, Ørbækvej 150, Odense NØ
Forstander: Mette Honore
Antal boliger: 56 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 15. december 2020, kl. 08.45 - 15.00
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Nuværende og tidligere forstander</li><li>• Fem medarbejdere</li><li>• Fem beboere</li></ul> Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløb og foreløbige vurderinger.
Tilsynsførende: Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM

## 1.2 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes i samarbejde med både forhenværende og nuværende forstander. Ny forstander, som er mangeårig økonomiansvarlig medarbejder på lokalcentret, er netop ansat i stillingen som forstander pr. 1. november 2020, og tidligere forstander understøtter i en overgangsperiode både ledelse og de sundhedsfaglige kompetencer i huset. Begge centrets afdelingssygeplejersker er rejst i løbet af året, og to nye centersygeplejersker uden personaleledelsesfunktion er netop ansat. Den ene, som også skal varetage funktion som klinisk vejleder for sygeplejestuderende, er startet, og den anden tiltræder i januar 2021.</p> <p>Ledelsen oplyser, at centret har været hårdt ramt af COVID-19 nedlukninger, ikke mindst i forbindelse med, at smitten sidst i oktober ramte både Dagcentret og beboere og medarbejdere på plejeafdelinger og i kollektivboligerne og medførte skærpede restriktioner, isolation, hjemsendelser og ugentlig test af alle. Ifølge ledelsen har medarbejderne ageret uhyre ansvarligt og har påtaget sig ekstravagter og udvist stor kollegial hjælpsomhed under hele pandemien. Samtaler og information til pårørende har ligeledes fyldt meget, og mange beboere er påvirkede af besøgsrestriktionerne, som dog nu er lempet lidt igen.</p> <p>Nexus omsorgssystem er under implementering, og et stort antal medarbejdere er aktuelt travlt optaget af at lægge oplysninger fra En plan over i Nexus.</p> <p>Sygefraværet har været uproblematisk fraset i perioden med hjemsendelser, hvor der var brug for afløser, og centret har en enkelt ikke arbejdsrelateret langtidssygemelding.</p> <p>Sluttelig oplyser ledelsen, at beboer-flowet igennem flere år har været usædvanlig højt med mere end 50% udskiftning årligt, hvilket bl.a. tilskrives, at beboerne er meget sygdomssvækkede allerede på indflytningstidspunktet.</p>

### 1.3 OPFØLGNING

#### Opfølgning

Leder og medarbejdere redegør for det kontinuerlige fokus på opkvalificering af dokumentation.

## 2. KOMMUNALT TILSYN

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Odense Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt tilsyn på Lokalcenter Rosengården. 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 Lokalcenter Rosengården er et velfungerende plejecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel og tryghed for beboerne. Det er tilsynets oplevelse, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på beboernes præmisser.

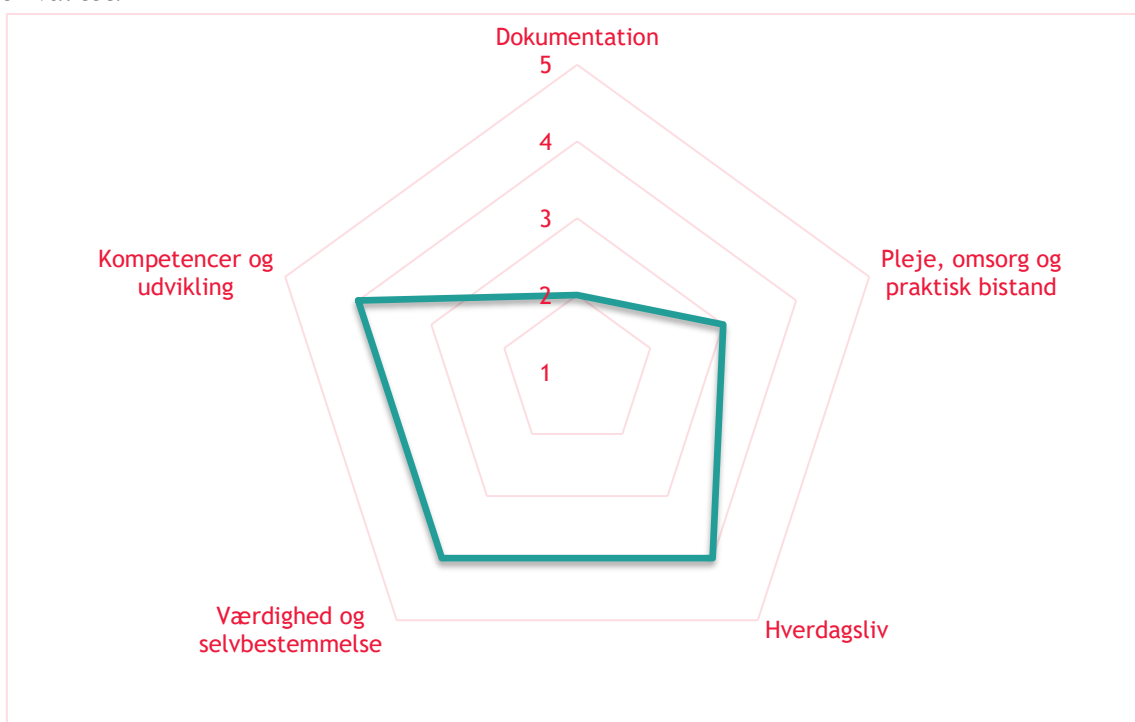
Tilsynet vurderer, at plejecentret samlet set lever op til Odense Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en god faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte integreres i daglig praksis i samarbejde med beboerne.

Det er samtidig tilsynets vurdering, at ledelse og medarbejdere fortsat bør arbejde meget målrettet på at opkvalificere den samlede dokumentation.

### 2.2 SCORE

For hvert overordnede 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. (Temaer, som ikke er relevante for det pågældende tilbud, tæller ikke med i den samlede vurdering).

Figurens størrelse er et udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo større figur, jo højere kvalitet.



## 2.3 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
<p>Dokumentation</p> <p>Score: 2</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i lav grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos fem beboere sammen med hhv. en sygeplejerske og en social- og sundhedsassistent i de to afdelinger.</p> <p>Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen i det nye Nexus, men erkender, at en presset hverdag, udskiftning blandt medarbejdere og en længere periode med Corona har medvirket til, at dokumentationen ikke er helt opdateret. Samtidig mangler en del medarbejdere at blive undervist i Nexus. Der er dog en klar ansvars- og kompetencefordeling for at sikre opdatering af dokumentationen.</p> <p>Dokumentationen fremstår i flere tilfælde mangelfuld. Døgnrytmeplanernes beskrivelse af beboernes behov for pleje- og omsorgsydelser er meget sparsomme, og flere mangler handleanvisning, ligesom tilgangen til beboerne savnes. Der savnes ligeledes generelt beskrivelse af beboernes fysiske, mentale og sociale ressourcer. Hos to beboere med vægttab ses manglende opfølgning på ernæringsindsats og vægtnkontrol.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og professionelt sprog.</p>
<p>Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Beboerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og er overvejende meget tilfredse med hjælpen. En beboer påpeger, at der er mange skiftende medarbejdere, og beboer må ind i mellem vente længe på hjælp til morgenmad og personlig pleje.</p> <p>Kontinuitet i plejen tilstræbes ifølge medarbejderne ved opdaterede døgnrytmeplaner, kontaktpersonsordning og et koordinerende morgenmøde med forstander og sygeplejerske. Der er desuden et planlagt overlap mellem dag- og aftenvagter. Før Corona nedlukningen var borgerkonferencer etableret med deltagelse af ledelsen, sygeplejerske og terapeut, hvor også beboernes faste kontaktperson deltog.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard, og medarbejderne kan med flere eksempler redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte integreres i plejesituationer og i daglige gøremål.</p> <p>Den hygiejnemæssige standard på fællesarealer, i boliger og vedrørende hjælpemidler er tilfredsstillende, og der ses relevante smitteforebyggende foranstaltninger i forhold til COVID-19.</p> <p>Det lægges endvidere til grund for vurderingen, at tilsynet observerer en afkræftet og sengeliggende beboer, som stadig venter på hjælp til morgenmedicin, væske og morgenpleje, selv om det er langt op ad formiddagen.</p>
<p>Hverdagsliv</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Beboerne vurderer at have mulighed for et individuelt tilrettelagt hverdagsliv. To beboere fortæller, at de har været her i et års tid, men nok aldrig helt er faldet til, selv om de faste medarbejdere er søde og hjælpsomme. Særligt en beboer oplever sig meget begrænset i sin frihed på grund af Corona situationen. To andre beboere giver udtryk for at have opnået en bedre livskvalitet efter indflytning på trods af deres forskelligartede begrænsninger.</p>

	<p>Beboerne deltager i de aktuelt omlagte aktiviteter efter eget ønske, og en beboer, som ikke har kræfter til deltagelse, hygger sig i egen bolig og værdsætter især en-til-en aktivitet med sin kontaktperson, når dette er muligt.</p> <p>Flere nævner ledsagede gå- og cykelture og deltagelse i gymnastik og træning ved fysioterapeuter fra klinikken, som centret har indgået en midlertidig aftale med under restriktionerne. Der har netop været afholdt afdelingsvis julefrokost.</p> <p>Medarbejderne vurderer under normale omstændigheder, at aktivitetstilbuddet er alsidigt. Fastansatte aktivitetsmedarbejdere står for aktiviteter i de to afdelinger og suppleres af medarbejdere i Flexjob, som fx spiller puslespil eller bager sammen med beboerne. Medarbejderne bestræber sig på at give beboerne spontane stjernestunder, men påpeger, at det kniber med den fornødne tid.</p> <p>Beboerne er generelt tilfredse med aftensmåltidet, hvor en især værdsætter muligheden for at få tilbudt suppe eller grød i stedet for brød. Fire beboere beskriver en oplevelse af, at den varme middagsmad er kedelig, gammeldags og smagsløs og savner alternative valgmuligheder. Beboernes oplevelse er viderebragt til ledelsen, som oplyser, at en stilling som kok forventes opslået snarest, efter at forrige køkkenleder sagde op. Ledelsen har stor opmærksomhed på at viderebringe beboernes kommentarer og ønsker til maden til køkkenpersonalet.</p> <p>Medarbejderne beskriver et velfungerende samarbejde med køkkenet og de kostfaglige medarbejdere omkring særlige ernæringsindsatser.</p> <p>Beboerne er meget tilfredse med medarbejdernes omgangstone og oplever med få undtagelser en god kommunikation og respektfuld adfærd fra medarbejderne.</p> <p>Tilsynet bemærker under rundgang og interview med medarbejderne overalt en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd.</p>
<p>Værdighed og selvbestemmelse</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Flere beboere oplever at blive mødt med anerkendelse og respekt, og indsættes så vidt muligt ud fra beboerens individuelle ønsker og behov. Beboerne medinddrages i væsentlige beslutninger og ydes generelt relevant støtte til at leve et hverdagsliv på egne præmisser.</p> <p>En beboer nævner, at denne siden indflytningen har savnet nærhed og dialog med medarbejderne, som ofte virker fortravlede. Forværring i beboers tilstand har på det seneste øget dennes behov for nærvær og tryghed, og beboer efterlyser både et besøg af plejehjemslægen samt mulighed for en samtale om livets afslutning. Beboers ønske er videreformidlet til sygeplejerske og ledelse, som umiddelbart vil følge op.</p> <p>Medarbejderne har fokus på en individuel tilgang til beboerne og arbejder med livshistorie, indflytningssamtaler og inddragelse af pårørende. De tilstræber, at alle beboere oplever sig set og respekteret, som det menneske de er, og er bevidste om, at boligen repræsenterer deres hjem, hvor de optræder som gæster.</p> <p>Samarbejde og kommunikation med beboerne tilpasses individuelt, fx i forhold til sprogbrug og nonverbal og fysisk kontakt.</p>
<p>Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Ledelsen vurderer, at der med de sidste nye ansættelser af sygeplejersker og flere social- og sundhedsassistenter vil være de relevante faglige kompetencer til stede i afdelingerne. Ledelsen er endvidere optaget af at understøtte medarbejdernes personlige og faglige kompetencer, så de oplever tryghed i jobbet og dermed trivsel og arbejdsglæde.</p>

	<p>Medarbejderne oplever et godt tværfagligt samarbejde med gode sparringsmuligheder både i daglig praksis og i de forskellige mødefora, blandt andet borgerkonferencer, som under normale omstændigheder foregår jævnlige.</p> <p>Der pågår et godt samarbejde med plejehjemslægen, som kommer ugentligt og supplerer med videomøder med gennemgang af udvalgte beboere. Næsten samtlige beboere er tilknyttet plejehjemslægen.</p> <p>Medarbejderne har gode muligheder for løbende kompetenceudvikling, blandt andet har demenskurser, som var i gang før nedlukningen, bidraget med ny viden og udvikling af medarbejdernes faglige tilgange til opgaverne. Disse kurser forventes genoptaget, da flere ikke nåede at deltage, før Corona ramte. Medarbejderne oplever ligeledes at have gode muligheder for sparring i dagligdagen med centersygeplejerske og terapeuter, og trækker desuden på specialistkompetencer som fx demenskoordinator eller ældrepsykiatri ude fra. Den nye centersygeplejerske er meget bevidst om sin rolle i forhold til at understøtte og udvikle medarbejdernes sundhedsfaglige kompetencer, og udnytte de tværfaglige mødefora og den daglige praksisnære opgaveløsning hertil.</p>
--	---

## 2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til områdecentrets fremadrettede udvikling:

### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at beboernes behov for pleje og omsorg konsekvent beskrives handleansvisende for hele døgnet i døgnrytmeplaner.
2. Tilsynet anbefaler, at tilgange til samarbejdet med beboerne beskrives i døgnrytmeplanen for de beboere, hvor det vurderes relevant og har betydning for den borgeroplevede kvalitet af pleje- og omsorgsydelsen.
3. Tilsynet anbefaler, at centersygeplejerskerne sammen med medarbejderne gennemgår dokumentationen og skaber sammenhæng mellem helbredstilstande og døgnrytmeplaner ud fra beboernes aktuelle helhedssituation.
4. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne konsekvent følger op på faglige indsatser i dokumentationen.
5. Tilsynet anbefaler, at ledere og medarbejdere konsekvent sikrer, at alle borgere ydes rettidig hjælp til basal pleje og medicin.
6. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere at drøfte, hvordan beboernes oplevelse af den varme mad kan forbedres.



## 2.5 VURDERING

I tilsynene i Odense Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Score/vurdering	Forklaring	Bemærkninger
I meget høj grad opfyldt Score: 5	Udtømmende opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Der er ingen mangler i opfyldelsen</li> <li>- Indikatoren er opfyldt i forhold til alle beboere</li> <li>- Alle elementer i indikatoren er opfyldt</li> <li>- Tilsynet har ingen bemærkninger til opfyldelsen</li> </ul>
I høj grad opfyldt Score: 4	Omfattende opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Der er få mangler i opfyldelsen</li> <li>- Indikatoren er opfyldt i forhold til størstedelen af beboere</li> <li>- Størstedelen af elementer i indikatoren er opfyldt</li> <li>- Tilsynet har enkelte bemærkninger til opfyldelsen</li> </ul>
I middel grad opfyldt Score: 3	Delvis opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Der er en del mangler i opfyldelsen</li> <li>- Indikatoren er opfyldt i forhold til en del af beboere</li> <li>- En del af elementer i indikatoren er opfyldt</li> <li>- Tilsynet har del bemærkninger til opfyldelsen</li> </ul>
I lav grad opfyldt Score: 2	Mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Der er mange mangler i opfyldelsen</li> <li>- Indikatoren er opfyldt i forhold til få af beboere</li> <li>- Få af elementer i indikatoren er opfyldt</li> <li>- Tilsynet har mange bemærkninger til opfyldelsen</li> </ul>
I meget lav grad opfyldt Score: 1	Meget mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Der er omfattende mangler i opfyldelsen</li> <li>- Indikatoren er opfyldt for få eller ingen af beboerne</li> </ul>

## 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.

### **Partneransvarlig**

Birgitte Hoberg Sloth  
Partner  
Mobil: 28105680  
Mail: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)

### **Projektansvarlig**

Kirsten Marquardsen  
Senior Manager  
Mobil: 4189 0436  
Mail: [kmq@bdo.dk](mailto:kmq@bdo.dk)