



Tilsynsrapport Odense Kommune

ÆLDRE- OG HANDICAPFORVALTNINGEN
LOKALCENTER ROSENGÅRDEN

Uanmeldt tilsyn
Januar 2022

INDHOLD

1.	OPLYSNINGER	4
1.1	GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYN.....	4
1.2	AKTUELLE VILKÅR	4
1.3	OPFØLGNING	5
2.	KOMMUNALT TILSYN	5
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	VURDERINGSSKEMA	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 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

Kirsten Marquardsen
Senior Manager
Mobil: 4189 0436
Mail: kmg@bdo.dk
Projektansvarlig

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



1. OPLYSNINGER

1.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYN

Tabel med oplysninger om plejehjemmet og tilsynet
Adresse: Lokalcenter Rosengården, Ørbækvej 150, 5220 Odense NØ
Forstander: Mette Honoré
Antal boliger: 56 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 26. januar 2022, kl. 08.30 - 12.15
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: Interview med: • Forstander • Afdelingsleder • Fire medarbejdere • Fem beboere Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer. Tilsynet blev afrundet med ledelsen, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige vurderinger.
Tilsynsførende: Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM Manager Dorte Karlskov, sygeplejerske

1.2 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Tilsynet indledes med forstander og afdelingsleder, som oplyser, at deres fokus aktuelt er rettet mod at sikre en god vagtplanlægning, som understøtter sikker drift og rette kompetencer til rette opgaver for hele døgnet. Årsagen hertil er et højt COVID-19 relateret fravær samt udfordringer med at rekruttere tilstrækkeligt med uddannede medarbejdere. Plejehjemmet har et fast tilknyttet afløserkorps, og ledelsen arbejder kontinuerligt og målrettet med oplæring, kompetenceafklaring og uddelegering af ydelser til samtlige medarbejdere. Et eksternt rengøringsfirma står for rengøringen, hvilket frigiver ressourcer til, at medarbejderne kan koncentrere sig om beboerne og kerneopgaven. Et andet fokusområde er implementering af Nexus, hvor processen blandt andet understøttes af afdelingsleder fra "plejecentralen", som tidligere har været konsulent, og som underviser ifm. implementeringen. Leder oplyser, at det er lykkedes at rekruttere en kok til plejehjemmet, som har øget kvaliteten af måltiderne, og givet en større tilfredshed ved beboerne. To gange årligt afholdes pårørendemøder med faglige indslag eller foredrag om et relevant emne. Der er to vakante stillinger og et vakant barselsvikariat. Ifølge ledelsen er korttidsfraværet aktuelt højt, og langtidsfraværet er påvirket af en medarbejders fravær, som dog ikke er arbejdsrelateret.

1.3 OPFØLGNING

Opfølgning

Der er fulgt relevant op på sidste års anbefalinger vedrørende dokumentation og mad og måltider.

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.

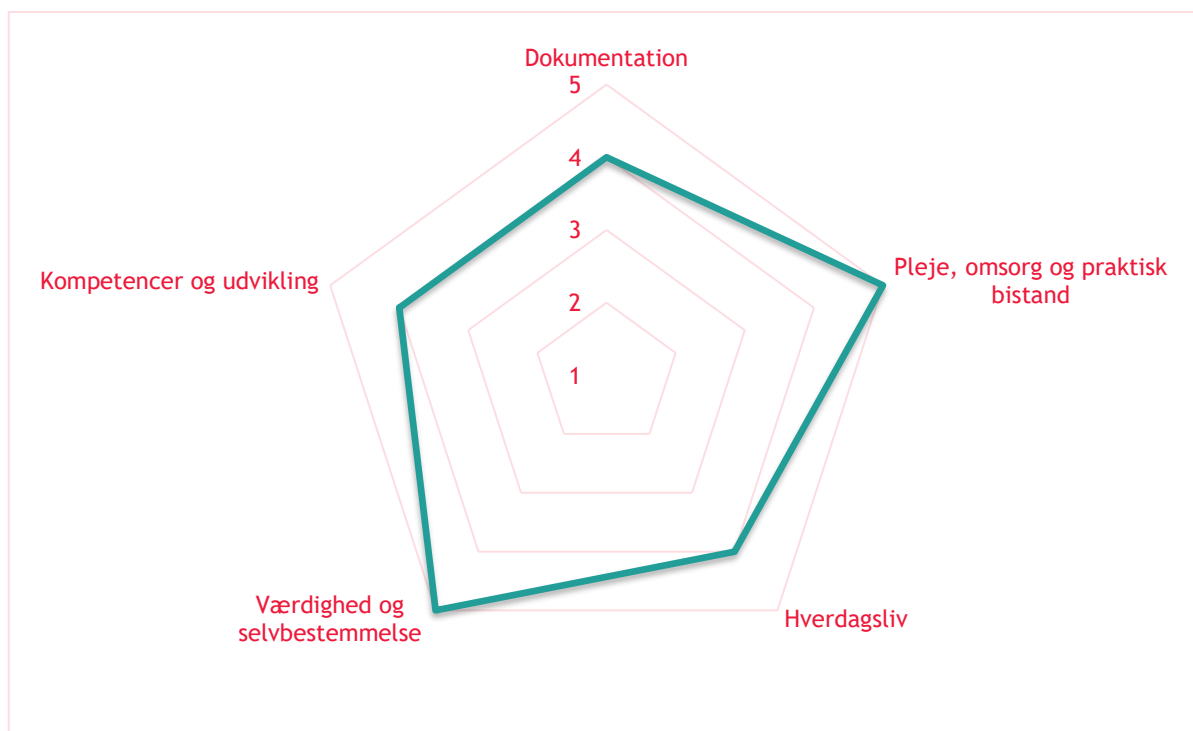
Det er tilsynets overordnede vurdering, at Lokalcenter Rosengården er et velfungerende plejehjem, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel for beboerne. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på beboernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet lever op til Odense Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne service-niveau på området. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte er integreret i daglig praksis.

2.2 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. (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
Dokumentation Score: 4	Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i høj grad lever op til indikatorerne. Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos fem beboere sammen med afdelingsleder. Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, som fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis. Ledelsen oplyser, at fyldestgørende og tilstrækkelig dokumentation er et kontinuerligt udviklingsområde. Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende udfyldt. Beboernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende for hele døgnet i handleanvisninger med udgangspunkt i beboernes helhedssituation og ressourcer. I et tilfælde savnes der en uddybende beskrivelse af den faglige tilgang til en beboer. Funktionsevnetilstande er opdateret, og generelle oplysninger er relevant udfyldt. Helbredsoplysninger er udfyldt, og der er sammenhæng til helbredstilstande og relevante handleanvisninger. Observationsnotater er ikke i alle tilfælde relateret til aktuelle tilstande. Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog
Pleje, omsorg og praktisk støtte Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne. Beboerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og beboerne udtrykker meget stor tilfredshed med hjælpen og medarbejdernes omsorgsfulde støtte og adfærd.

	Plejehjemmet arbejder med faglige tilgange og metoder, der sikrer beboerne den rette pleje og omsorg, og kontinuiteten sikres ved kontaktpersonsordning og medarbejdernes tilknytning til primært én afdeling. Medarbejderne redegør for, at kendskabet til beboerne er særdeles godt, hvilket gør, at de kan handle på selv små afvigelser i den enkelte beboers habitualtilstand. I løbet af formiddagen følger dagens medarbejderteam op på beboerne, og resten af dagens opgaver koordineres. Pleje og omsorg leveres efter en høj faglig standard, og det rehabiliterende sigte er en integreret metode i samarbejdet med beboerne, hvor medarbejderne tilkendegiver, at beboernes ressourcer inddrages og understøttes ud fra en individuel vurdering på dagen. Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, som medarbejderne efter en kort refleksion med eksempler redegør for, fx hvordan beboernes ernæringsindsatser konsekvent følges op. Der er en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard på fællesarealer og i boliger, som ligeledes gør sig gældende for beboernes hjælpemidler.
Hverdagsliv Score: 4	Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i høj grad lever op til indikatorerne. Beboerne oplever indflydelse og selvbestemmelse i deres hverdagsliv, aktiviteter og døgnrytme. De giver udtryk for et godt og trygt hverdagsliv, der tilgodeser deres ønsker. En beboer udtrykker, at tilbuddet om aktiviteter er begrænset, og ikke helt lever op til beboerens ønsker. Medarbejderne redegør med eksempler for deres store opmærksomhed på at tilgode alle beboeres individuelle behov og ønsker. Beboerne har mulighed for at deltage i aktiviteter, der tilrettelægges af en aktivitetsmedarbejder, og medarbejdere ansat i flexjob, der om eftermiddagen afholder forskellige aktiviteter, fx banko, gymnastik og damegruppe. Medarbejderne og ledelsen tilkendegiver, at aktivitetsniveauet endnu ikke er på samme niveau som før nedlukningen, og at flere større arrangementer fx er blevet aflyst. Beboerne er godt tilfredse med madens kvalitet og variation, og størsteparten spiser sammen i fællesskabet. Medarbejderne fortæller, at plejehjemmets kok opsøger beboerne, og følger op på deres ønsker til menu. Plejehjemmet er netop overgået til fadservering, og medarbejderne oplever, at beboerne har taget positivt imod tiltaget. Medarbejderne har relevante overvejelser om rammerne for måltiderne, og "Det gode måltid" understøttes med hyggelige og rolige rammer og nærvær. Medarbejderne kan redegøre for, hvad der lægges vægt på i kommunikationen med beboerne, og de har desuden stor opmærksomhed på, at nye elever og afløsere introduceres til beboerne og følges med en fast medarbejder i starten, indtil gensidig tryghed og tillid er opnået. Tilsynet bemærker medarbejdernes respektfulde og anerkendende kommunikation og adfærd over for beboerne, og at der er et aktivt miljø på begge afdelinger, hvor beboerne hygger sig individuelt eller i grupper. Ligeledes observeres livlig trafik til lokalcentrets butik, som drives af frivillige, og flere beboere ses i gang med selvtræning i fællesarealet uden for træningslokalet.
Værdighed og selvbestemmelse Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne. Beboerne oplever at blive mødt med respekt og venlighed. Beboerne medinddrages i alle væsentlige beslutninger, og de oplever at modtage relevant støtte til at leve et hverdagsliv på egne præmisser. Forstanderen har ikke modtaget klager eller bekymringshenvendelser i lang tid, og ledelsen forsøger at være mest mulig tilgængelig for beboere og pårørende, og de inviterer gerne ind til en snak, hvis der er behov herfor.

	Nye beboere inviteres til en indflytningssamtale, hvor gensidig forventningsafstemning med beboer og dennes eventuelle pårørende danner grundlag for en forståelse af beboerens fremadrettede ønsker og behov. Medarbejderne redegør for, hvordan de sikrer en værdig tilgang til beboerne ved at inddrage deres livshistorier og vaner og ved at tage udgangspunkt i beboernes dagsform og individuelle behov. Fx hjælper flere beboere med praktiske gøremål, hvilket understøtter beboernes behov for at bidrage til fællesskabet. Medarbejderne er opmærksomme på at anvende en individuel tilpasset kommunikation, og at beboerne mødes med respekt og anerkendelse. Der er tillid til, at brud på omgangstonen drøftes indbyrdes og med leder, hvis det skønnes nødvendigt, hvilket dog ikke har været tilfældet. Tilsynet observerer, hvordan en medarbejder på en respektfuld og anerkendende måde hjælper en beboer med at komme tilbage til egen lejlighed.
Kompetencer og udvikling Score: 4	Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i høj grad lever op til indikatorerne. Ledelsen vurderer, at plejehjemmet samlet set har de rette faglige kompetencer, ikke mindst i kraft af, at det er lykkedes at rekruttere to sygeplejersker, som dog aktuelt er tilknyttet "plejecentralen". Planen er, at den ene skal tilbage til plejehjemmet, hvorved hver afdeling får en sygeplejerske tilknyttet. Plejehjemmets nuværende sygeplejerske underviser, understøtter og oplærer medarbejderne inden for relevante områder, ligesom kompetenceafklaring af samtlige medarbejdere er et kommende udviklingsområde. Hver måned afholdes gruppemøder, hvor beboerne drøftes sammen med sygeplejersken. Beboerkonferencer afholdes ad hoc. Medarbejderne oplever gode muligheder for sparring, og de fremhæver positivt samarbejdet med sygeplejersken. Desuden er medarbejderne gode til at trække på hinandens faglige viden, ligesom deres individuelle kendskab og relationer til beboerne understøtter den faglige sparring. Plejehjemmets erfarne demensnøgleperson, kommunens demenskoordinator og hjerneskerådsgivningen bliver ofte inddraget i konkrete situationer og ved behov for faglig sparring. Medarbejderne har mulighed for løbende kompetenceudvikling, og de ser frem til, at aflyste kurser udbydes igen. Medarbejderne oplever en hjælpsom og lydhør ledelse, som ligeledes understøtter dem ved behov. Otte medarbejdere er tilmeldt kursus vedrørende håndtering af udadreagerende beboere, som afholdes i løbet af efteråret.

2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at døgnrytmeplaner i alle relevante tilfælde udfoldes med beskrivelse af den faglige tilgang til beboerne.
2. Tilsynet anbefaler, at observationsnotater konsekvent relateres til aktuelle tilstande.

3. Tilsynet anbefaler ledelsen og medarbejderne opmærksomhed på, hvordan enkelte beboeres individuelle behov for aktiviteter i højere grad kan imødekommes.
4. Tilsynet anbefaler ledelsen et kontinuerligt fokus på at sikre rammer, der understøtter medarbejdernes faglige refleksioner vedrørende kerneydelsen i en tid med mange afløsere.

2.5 VURDERINGSSKEMA

I tilsynene i Odense Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
SCORE: 5	Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle beboere 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	Indikatorerne er i høj grad opfyldt • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af beboerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger
SCORE: 3	Indikatorerne er i middel grad opfyldt • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af beboerne • En del af elementerne i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger
SCORE: 2	Indikatorerne er i lav grad opfyldt • Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen, med betydning for beboernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af beboerne • Få af elementerne i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.

SCORE: 1	Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt • Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes • Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af beboerne • Der er fare for beboernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind • Tilsynet har en eller flere anbefalinger Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.
----------	--



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.