



# Tilsynsrapport Odense Kommune

Ældre- og Handicap Forvaltningen  
Lokalcenter Rosengården, Kollektivboligerne  
Privat leverandør af hjemmepleje

Kommunalt tilsyn  
April 2022

## Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt kommunalt 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](mailto:bsq@bdo.dk)  
Partneransvarlig

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

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



# 1. OPLYSNINGER FOR LEVERANDØREN

Generelle oplysninger om leverandøren og tilsynet
Navn og adresse: Lokalcenter Rosengården, Kollektivboligerne, Ørbækvej 140, 5220 Odense SØ.
Forstander: Mette Honoré
Antal besøgte borgere: Tre
Dato for tilsynsbesøg: Den 8. april 2022, kl. 08.00 - 13.30
Deltagere: forstander, afdelingsleder, tre borgere og fire medarbejdere.
Tilsynsførende: Manager Dorte Karlskov, sygeplejerske

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes med forstander, afdelingsleder og en af leverandørens to sygeplejersker. Forstander oplyser, at afdelingsleders tiltrædelse i november 2021 har medvirket til mere stabilitet i medarbejdergruppen efter en periode med ledelseskift. Ledelsen arbejder målrettet på at kvalitetssikre kerneopgaven og vedligeholde det gode arbejdsmiljø. Medarbejderne involveres i processen med at udvikle og implementere nye tiltag, og ifølge ledelsen er de godt på vej med at indføre nye arbejds gange og strukturer. Implementering af Nexus og udvikling af dokumentationspraksis har været, og er fortsat, et stort fokusområde. Ledelsen afholder løbende undervisning i Nexus, ligesom der planlægges med fast dokumentationstid på kørelister. Tværfaglige møder er genoptaget og afholdes hver uge.</p> <p>Leverandøren leverer ydelser til cirka 70 borgere ud af den tilknyttede borgergruppe på 100. Forstander oplever en markant stigning i kompleksiteten af de problemstillinger, borgerne har ved indflytning, ligesom flere borgere har et større behov for pleje og omsorg end tidligere. Forstander drøfter løbende udviklingen med kommunen, og ledelsen har stort fokus på at sikre rette kompetencer til rette opgaver over hele døgnet, fx har der i en periode været behov for opnormering af aftenvagten.</p> <p>Rosengården omfatter, ud over kollektivboligerne, også et plejecenter, som ligger i samme bygning som kollektivboligerne. Ved behov for faglig sparring hjælper medarbejderne hinanden på tværs af de to steder, fx i ydertimerne eller i akutte situationer. Nathjælpen leveres af plejecentrets nattevagter. Leverandøren har eget vikarkorps, som ligeledes benyttes begge steder, og som primært består af faste afløsere, som er ved at uddanne sig inden for faget.</p> <p>Ifølge ledelsen er COVID-19 stadig en udfordring med mange smittede medarbejdere, og borgerne testes fortsat hver uge.</p> <p>Alle stillinger er besatte, men leder tilkendegiver, at grundet rekrutteringsvanskeligheder er det ikke lykkedes at ansætte uddannede medarbejdere i alle stillinger, hvorfor flere ufaglærte medarbejdere er ansat i vikariat. Fraværet er samlet set meget lavt, men aktuelt påvirket af én langtidssygemeldt medarbejder, hvor fraværet ikke er arbejdsrelateret.</p>

## 2. KOMMUNALT TILSYN HJEMMEPLEJE

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Odense Kommune foretaget et tilsyn hos privat leverandør af hjemmepleje, Lokalcenter Rosengården, Kollektivboligerne. 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 samlede vurdering, at leverandøren, trods en travl periode med COVID-19 relateret fravær og rekrutteringsudfordringer, er en velfungerende organisation med engagerede medarbejdere og ledelse, som har fokus på, at pleje, omsorg og praktisk hjælp tilrettelægges og leveres i tæt samarbejde med borgerne.

Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Odense Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne service-niveau på området. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en borgeroplevet god faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte integreres i hverdagens samarbejde med borgerne.

Tilsynet vurderer, at det fortsat vil kræve en målrettet og fokuseret ledelsesmæssig indsats at sikre, at medarbejdernes samlede kompetenceniveau svarer til kompleksiteten i kerneydelsen.

### 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

#### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

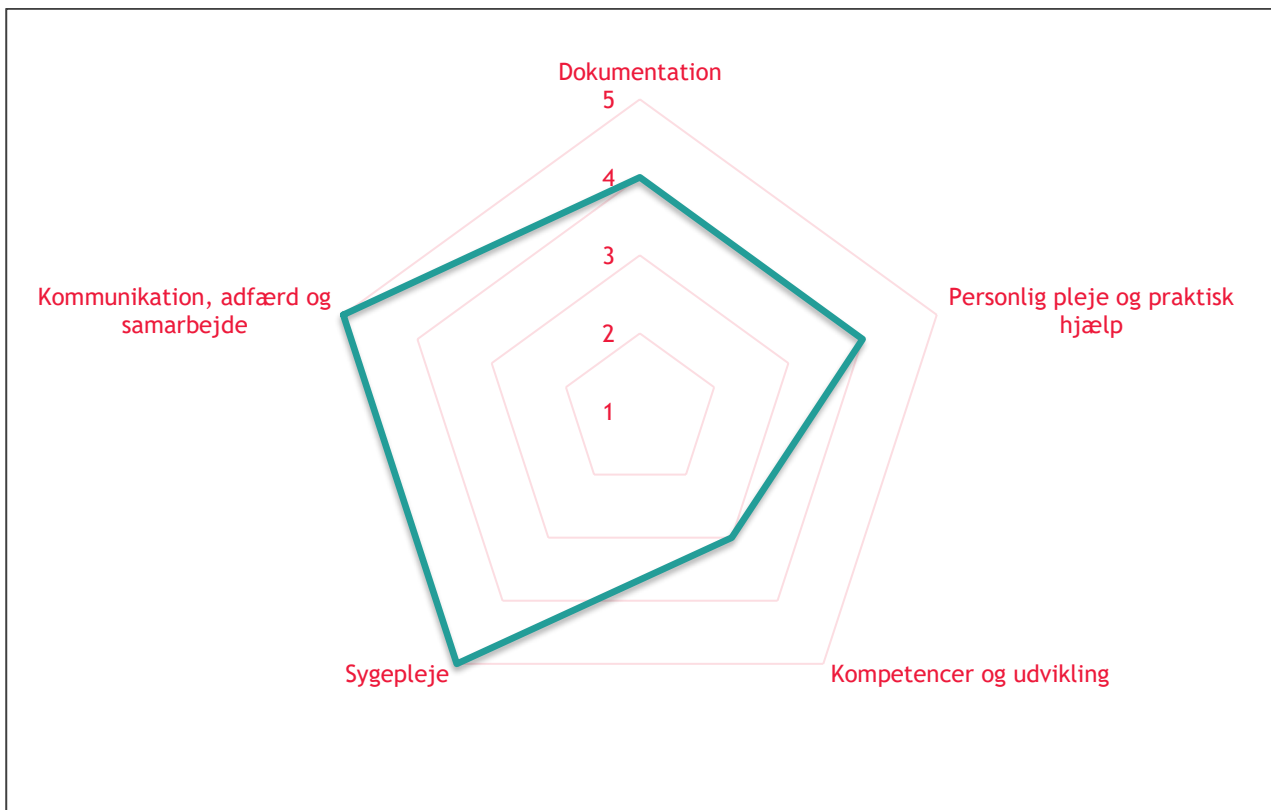
#### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at handleanvisninger i alle tilfælde foreligger med fyldestgørende beskrivelser af hjælpen til borgerne.
2. Tilsynet anbefaler ledelsen en skærpet opmærksomhed på, at helbredstilstande og helbredsoplysninger konsekvent ajourføres, svarende til borgers aktuelle helbredssituation.
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op på borgers udsagn vedrørende aftagning af kompressionsstrømper om eftermiddagen.
4. Tilsynet anbefaler ledelsen at følge op på medarbejdernes individuelle og samlede behov for kompetenceudvikling, herunder afdækning af medarbejders behov for repetition af sundhedsfaglige temaer.

### 2.3 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.



## 2.4 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne. Dokumentation er gennemgået for tre borgere sammen med afdelingsleder. Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med dokumentationen, som fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis. Medarbejderne oplyser om en klar rolle- og ansvarsfordeling i forhold til opdatering af borgernes journaler. Afdelingsleder, som har stor viden og erfaring med implementering af Nexus fra tidligere jobs, understøtter derfor medarbejderne med sparring, sidemandsoplæring og undervisning samt sikrer korrekt opstart af nye borgeres dokumentation. Dokumentation understøtter de faglige indsatser og visiterede ydelser, og den fremstår opdateret og fyldestgørende.</p> <p>Borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk støtte er beskrevet handlingsvejledende og tager udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer, fraset i et tilfælde, hvor en borgers hjælp til bad og brug af hjælpemidler ifm. kompressionsstrømper mangler beskrivelse.</p> <p>Generelle oplysninger og funktionsevnetilstande er fyldestgørende dokumenteret. Tilsynet bemærker dog, at disse for flere borgere er opdateret efter, at tilsynet meldte sin ankomst.</p>

	<p>Helbredstilstande og helbredsoplysninger ses i varierende grad opdateret, og i enkelte tilfælde mangler der sammenhæng mellem tilstande og helbredsoplysninger.</p> <p>Der er handleanvisninger på SUL-ydelser, og beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser indgår i den samlede dokumentation.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
<p>Tema 2: Personlig pleje og praktisk støtte</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Hjælpen ydes til borgernes tilfredshed ud fra borgernes vaner og ønsker, fraset en borgers hjælp til aftagning af kompressionsstrømper, som ifølge borger oftest ydes allerede midt på eftermiddagen.</p> <p>Medarbejderne redegør for faglige tilgange og metoder, som sikrer, at borgerne får den nødvendige pleje og omsorg. Der arbejdes bl.a. med kontaktpersonordning, fælles morgenrapport og opdaterede kørelister, som er planlagt ud fra kompetencer, erfaring og relationer, fx sikrer planlægger, at afløsere kun kommer ved stabile borgere og har afgrænsede opgaver tilpasset deres kompetenceniveau. Medarbejderne tilkendegiver, at planlægningen er blevet meget bedre på det seneste, hvilket især ses om aftenen, hvor kørelisterne nu er tidstro og planlagt ud fra borgernes ønsker.</p> <p>Medarbejderne oplever gode muligheder for faglig sparring i løbet af dagen, og medarbejderne tilkendegiver, at de ved behov altid har mulighed for at få hjælp, enten fra kollegaer eller fra plejecentrets medarbejdere.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder rehabiliterende i hverdagen, men de oplyser, at det indimellem kan være en udfordring, at borgere og pårørende, grundet centrets opbygning, ikke altid har den fornødne forståelse for, at medarbejderne kun kan levere de visiterede ydelser. Fx har medarbejderne ikke altid mulighed for at tilbyde borgerne den rehabiliterende støtte til selv at gå frem og tilbage til fællesrummet.</p> <p>Der ses en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard i borgernes boliger, hvilket også gør sig gældende vedrørende borgernes hjælpemidler og på fællesarealer.</p>
<p>Tema 3: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne</p> <p>Ledelsen har fokus på at understøtte og udvikle medarbejdernes kompetencer, svarende til borgernes problemstillinger, hvilket gøres i tæt samspil med leverandørens sygeplejersker i form af fx sidemandsoplæring. Forstander vurderer dog, at gruppen aktuelt har et midlertidigt kompetencegab, grundet COVID-19 relateret fravær, og deraf følgende aflysning eller udskydelse af den planlagte undervisning og kursusafholdelse. Der er samtidig udfordringer med at rekruttere tilstrækkeligt uddannede medarbejdere til de faste stillinger. Aktuelt tilbydes medarbejderne kursus i forflytningsteknikker, og en medarbejder er i gang med at uddanne sig til forflytningsvejleder.</p> <p>Medarbejderne føler sig overordnet fagligt godt rustet til opgaverne, og de oplever gode muligheder for tværfaglig sparring i dagligdagen. Dog tilkendegiver medarbejderne, at perioden med sparsom kompetenceudvikling har medført et øget behov for repetition inden for sundhedsfaglige temaer, hvilket er videreførelset til leder.</p> <p>Der er fast intro-program for nyansatte og afløsere, som i introperioden har syv følgedage med faste medarbejdere, samt af sygeplejerskerne, som underviser dem i basal sygepleje, fx hygiejne og mobilisering.</p>

	<p>Medarbejderne vurderer, at de ufaglærte medarbejdere er godt klædt på til opgaverne, hvilket hænger sammen med, at de fleste har været tilknyttet leverandøren i lang tid, og alle er godt oplærte i den grundlæggende sygepleje. Ifølge medarbejderne er der kommet mere kvalitet og struktur på arbejdsgangene efter afdelingsleders tiltrædelse, og medarbejderne oplever, at gruppen samlet set er på vej i den rigtige retning efter en længere hektisk periode med højt arbejds-pres.</p> <p>Der er en fastlagt struktur for mødefora, og medarbejderne oplever, at det ugentlige tværfaglige møde understøtter deres faglige udvikling og sikrer fælles fagligt fodslag i borgerforløbene. Plejehjemlægen kommer en gang ugentligt, og derudover tilbydes der videokonsultation ved behov.</p> <p>Til grund for vurderingen tillægges det betydning, at leverandøren aktuelt har et kompetencegab grundet COVID-19 smitteudbrud, manglende kompetenceudvikling og udfordringer med at rekruttere tilstrækkeligt uddannede medarbejdere.</p>
<p>Tema 4: Sygepleje</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne</p> <p>Borgerne oplever stor tryghed ved den hjælp, de ydes af sygeplejerskerne i forhold til deres sundhedsmæssige problemstillinger, behandling og medicinydelser. En borger fortæller, at sygeplejerskerne kommer som aftalt, og at aftaler sjældent aflyses eller flyttes. Borgeren oplever, at sygeplejerskerne er ansvarlige og meget kompetente til at varetage borgers forskellige sundhedsfaglige udfordringer, og borgeren tilkendegiver at kvaliteten af ydelserne er højnet i den sidste tid.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for ansvars- og kompetenceområder i forhold til opfølgning på de sundhedsfaglige indsatser, herunder sundhedsfremmende og forebyggende indsatser. Sygeplejerskerne tilbyder alle nye borgere et udredningsbesøg, hvor borgernes helhedssituation drøftes.</p> <p>Sygeplejerskerne er i gang med at kompetenceafklare samtlige medarbejdere, hvilket sker ved følgedage og drøftelser med udgangspunkt i kompetencekataloget. Medarbejderne redegør for praksis vedrørende uddelegering af sundhedsfaglige opgaver, som er et udviklingsområde med stor ledelsesmæssig bevågenhed. Medarbejderne føler sig godt oplærte i de uddelegerede ydelser, og de er trygge ved at søge faglig sparring og støtte fra sygeplejerskerne ved behov. Medarbejderne fremhæver sygeplejerskernes høje tilstedeværelse som særdeles positivt for deres muligheder for sparring i en ofte travl hverdag med mange komplekse problemstillinger.</p> <p>Sundhedsfaglige ydelser i aftentimerne leveres af fast tilknyttede vikar-sygeplejersker, som møder ind i et afgrænset tidsrum, hvor de øvrige medarbejdere dermed har mulighed for faglig sparring. Hjemmesygeplejen benyttes i begrænset omfang, og akutteamet inddrages ved behov ifm. fx sektor-overgange.</p>
<p>Tema 5: Kommunikation, adfærd og samarbejde</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne udtrykker meget stor tilfredshed med omgangstonen og medarbejdernes adfærd, og de oplever at blive mødt med respekt og imødekommenhed fra såvel de faste medarbejdere som afløsere. En borger fremhæver positivt den faste medarbejder for at være særlig opmærksom på borgerens ønsker til hudpleje eller andet på de faste badedage. Alle borgerne giver udtryk for stor tryghed i relationen til medarbejderne, som anvender en dejlig humor, og som altid er imødekommende og omsorgsfulde. En borger, som modtager sparsom hjælp, savner indimellem selskab, hvorfor borger nyder at kunne deltage i arrangementer i fælleshuset.</p>

	<p>Medarbejderne kan redegøre for, hvad der lægges vægt på i kommunikationen med borgerne, og de har desuden stor opmærksomhed på, at nye elever og afløseres introduceres til omgangstonen og borgerne, hvorfor disse følges med en fast medarbejder i starten, indtil gensidig tryghed er opnået.</p> <p>Tilsynet overhører en respektfuld og anerkendende dialog mellem en borger og en medarbejder undervejs i tilsynet, ligesom borgere og pårørende omtales på en respektfuld måde.</p>
--	---

## 2.5 VURDERINGSSKEMA

I tilsynene i Odense Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
<b>SCORE: 5</b>	<p><b>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler</li> <li>• Tilsynet har ingen anbefalinger</li> <li>• Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten</li> </ul>
<b>SCORE: 4</b>	<p><b>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne</li> <li>• Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger</li> </ul>
<b>SCORE: 3</b>	<p><b>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne</li> <li>• En del af elementerne i indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul>
<b>SCORE: 2</b>	<p><b>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne</li> <li>• Få elementer i indikatorerne er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul> <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>



**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 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.

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 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.