



# Tilsynsrapport Odense Kommune

Ældre- og handicapforvaltningen  
LOKALCENTER ROSENGÅRD - DAGCENTER

Kommunalt tilsyn  
Maj 2023



# 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: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

**Partneransvarlig**



Dorte Karlskov

*Manager*

Mobil: 30 63 47 05

Mail: kmq@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 dagcentret og tilsynet

Adresse: Lokalcenter Rosengård - Dagcenter, Ørbækvej 150, 5220 Odense SØ

Leder: Mette Honoré

Tilbudstype: Dagcenter, jf. SEL § 86.2

Dato for tilsynsbesøg: Den 16. maj 2023, kl. 08.30 - 12.00

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- To medarbejdere
- En borger

Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer.

Tilsynet blev afrundet med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet.

Tilsynsførende:

Senior Manager Lene Sørensen, socialpædagog

Senior Consultant Maria Karmisholt Laursen, pædagog

## 1.2 Aktuelle vilkår

Leder oplyser, at Lokalcenter Rosengård er et dagcenter, hvor der er plads til ca. 20 borgere om dagen. Det er Handicapforvaltningen, der visiterer borgerne til dagcentret, og leder oplever, at målgruppen tiltagende er kompleks, hvilket stiller krav til medarbejdernes kompetencer. De fysiske rammer er delt op i forskellige lokaler ift. forskelligartede aktiviteter, hvor lokalernes indretning skal imødekomme målgruppens behov. Dagcentret bruges som et varigt tilbud med et rehabiliterende sigte og en bred vifte af tilbud og aktiviteter med en helhedsorienteret indsats.

Forstander er tiltrådt i efteråret 2021, og medarbejdergruppen er forholdsvis ny. Leder oplyser, at der vægtes uddannede medarbejdere med forskellige fagligheder inden for både det sundhedsfaglige område og det pædagogiske område, for på den måde at have en fagligt stærk repræsenteret medarbejdergruppe.

## 1.3 Opfølgning

Leder tilkendegiver, at der er arbejdet med sidste års anbefaling, og at medarbejderne fortsat arbejder i Nexus med beskrivelser af borgernes ressourcer og særlige behov i relation til aktivitet og samvær i dagcentret.

## 2. Kommunalt tilsyn

BDO har på vegne af Odense Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt tilsyn på Lokalcenter Rosengård - Dagcenter. 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 Rosengård - Dagcenter er et velfungerende tilbud, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at dagligdagen på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at aktiviteter og vedligeholdende træning leveres med en høj og god borgeroplevelse og faglig kvalitet. Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte er en del af hverdagen med fokus på en helhedsorienteret indsats. Ligeledes vægtes en god omgangstone med synlige og imødekomende medarbejdere, der lægger vægt på en respektfuld kommunikation og formidling, hvor genkendelighed og motivation prioriteres.

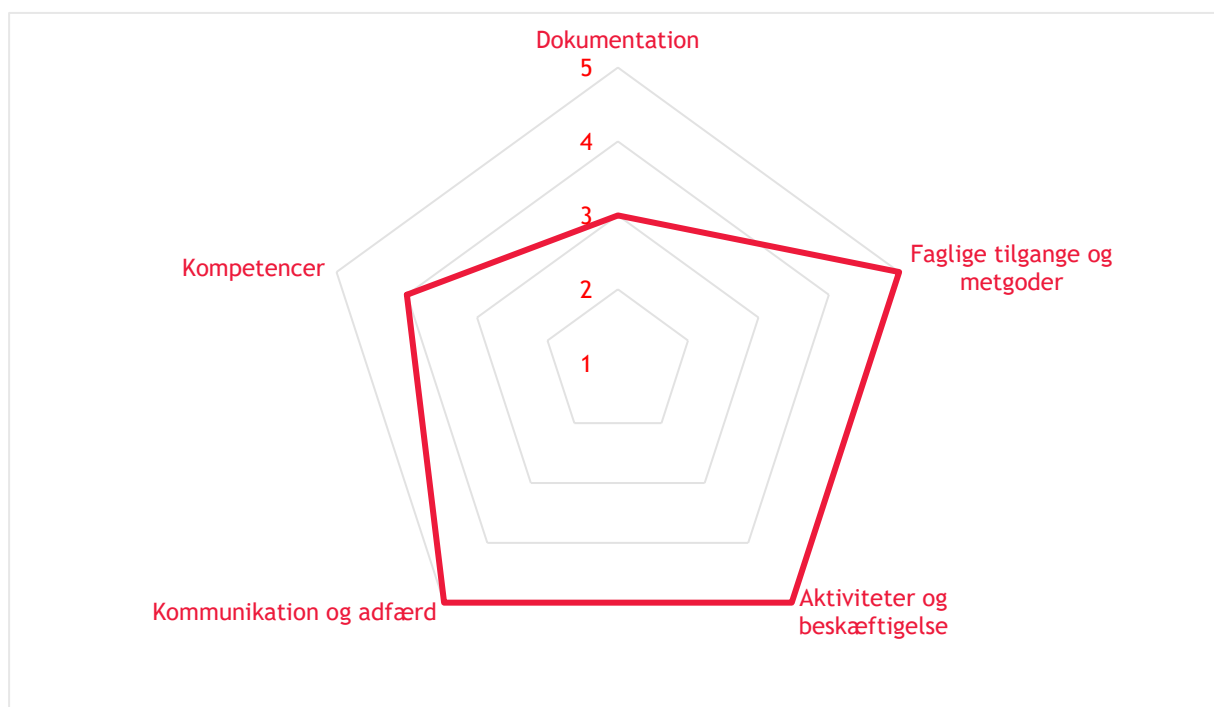
Tilsynet vurderer, at tilbuddets skriftlige dokumentation ikke i tilstrækkelig grad understøtter systematisk dokumentation af indsatsen i relation til borgernes indsatsmål. Det vurderes ligeledes, at det derfor ikke er muligt at følge borgernes udvikling og trivsel i forhold til den rehabiliterende indsats, der ydes. Dette er beskrevet i en anbefaling.

Tilsynet vurderer, at medarbejdernes faglige viden bør tilpasses målgruppens ændrede behov, særligt i relation til borgere med en erhvervet hjerneskade. Dette er beskrevet i en anbefaling.

### 2.1 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.



## 2.2 Vurdering i forhold til temaer

### 2.2.1 Dokumentation

Score: 3

**Vurdering:**

Tilsynet vurderer, at dagcentret i middel grad lever op til indikatorerne.

Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere sammen med to medarbejdere.

Dokumentationen beskriver borgernes ressourcer og problemstillinger i tilstandsoverblikket, hvor alle relevante oplysninger om borgerne er samlet.

Medarbejderne oplyser, at det er i tilstandsoverblikket, de orienterer sig, når de har behov for konkret viden omkring en borger.

Medarbejderne oplyser yderligere, at dokumentationen vedrørendes borgernes dagligdag i tilbuddet foretages under overskriften Energi og handlekraft.

Dokumentationen indeholder generelle oplysninger og observationer, og medarbejderne oplyser, at det udelukkende er afvigelser, der dokumenteres.

Af tilsynets gennemgang af dokumentationen fremgår det, at indsatsen er meget overordnet beskrevet. Det fremgår ligeledes, at der ikke er beskrevet mål eller delmål i relation til den indsats, borgeren er visiteret til.

Medarbejderne oplyser, at de mangler viden og instruktion omkring mulighederne vedrørende blandt andet arbejdet med mål og delmål i Nexus.

### 2.2.2 Faglige tilgange og metoder

Score: 5

**Vurdering:**

Tilsynet vurderer, at dagcentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Medarbejderne redegør for deres faglige tilgange og metoder, hvor der arbejdes med afsæt i en rehabiliterende tilgang, der understøtter en helhedsorienteret indsats i forhold til den enkelte borger. Medarbejderne oplyser, at der er kommet mere fokus på den pædagogiske indsats med henblik på at være et inkluderende fællesskab, hvor borgeren skal opleve at have en god dag og være en del af et fællesskab. På grund af borgernes forskellige funktionsniveauer vægtes en pædagogisk tilgang samt et afsæt i borgernes livshistorie. Medarbejderne tager udgangspunkt i Tom Kitwoods teori om pleje af demente, hvor de arbejder med at fremme respekt og bevare værdigheden for den enkelte borger. Medarbejderne har erfaret, at Tom Kitwoods metode er medvirkende til at skabe ro og gode relationer til borgerne, når borgerne får lov til at beskæftige sig med noget, der allerede er kendt for dem. Ifølge medarbejderne arbejdes der med fokus på en rehabiliterende tilgang, med henblik på vedligeholdelse og udvikling af borgernes kompetencer. Dette gøres med udgangspunkt i borgernes individuelle funktionsniveau, hvor medarbejderne støtter og motiverer til vedligeholdelse af færdigheder gennem den rette situationsbestemte støtte. Med afsæt i, hvad borgerne selv kan gøre, får borgerne succesoplevelser og motivation til mere, og medarbejderne guider anerkendende til yderligere aktivitet, med et rehabiliterende sigte, der skal give borgerne en så høj grad af selvstændighed og meningsfuldhed som muligt.

Der samarbejdes aktivt med relevante parter omkring den enkelte borger for at understøtte en helhedsorienteret indsats. Medarbejderne beskriver en aktiv samarbejdsproces mellem borgerne, pårørende og de forskellige faggrupper i huset. Endvidere samarbejdes der med eksterne parter omkring borgerne, hvor det giver mening for indsatsen, såsom chauffører og hjemmeplejen.

Medarbejderne oplyser, at de arbejder forebyggende i relation til konflikter og potentiel magtanvendelse gennem faglig sparring og løbende dialog. Medarbejderne uddyber, at dette i praksis udmøntes i fokus på forebyggelse af frustration og forvirring hos borgerne, hvilket gøres gennem sikring af borgernes værdighed, gode relationer og en genkendelig struktur.

### 2.2.3 Aktiviteter og beskæftigelse

Score: 5

#### Vurdering:

Tilsynet vurderer, at dagcentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne har mulighed for at deltage i aktiviteter, der understøtter vedligeholdelse af både deres fysiske og kognitive funktionsniveau, herunder fx kortspil, kreative tiltag, fællessang, banko, fysisk bevægelse, gymnastik og gåture samt fællessang. Aktiviteterne er ofte situationsbestemte og tilpasset ud fra borgernes interesser, ønsker og behov. Hver dag starter med morgensamling med kaffe og brød, hvor dagens dato, menu og program gennemgås, og hvor samlingen afsluttes med fællessang. Højtider fejres med fx højtlesning og fokus på bevægelse i forbindelse med højtlesningen, hvilket gør borgerne til aktive deltagere i aktiviteten. Borgerne har faste pladser i forbindelse med måltiderne og andre aktiviteter, hvilket øger roen og mindsker eventuelle konflikter ligesom sociale relationer kan dannes.

Ifølge medarbejderne bliver aktiviteter tilpasset borgernes behov, ønsker og efterspørgsel. Medarbejderne tilkendegiver at være primus motor på opstart af aktiviteterne, hvorefter borgerne muligvis kan tage mere og mere over på aktiviteten, hvor borgerne får en succesoplevelse ved at kunne bidrage med noget. Aktiviteter tilrettelægges, så der er forskellige aktiviteter tilpasset målgruppens behov, hvilket sikrer, at alle borgere får mulighed for at deltage i en aktivitet. Medarbejderne tilkendegiver, at fokus er på, at borgerne har indflydelse på eget liv og hverdagen i tilbuddet, hvilket de mange igangværende aktiviteter bærer præg af.

Respekten for borgernes forskelligheder ses afspejlet i et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv med aktiviteter, hvor individuelle aktiviteter ligeledes tilbydes, såsom gåture og ledsagelse til mindre indkøb. En borger fortæller begejstret om gåture til den lokale landmand, når kvierne er kommet på græs, hvilket er en populær aktivitet blandt borgerne.

En borger udtrykker stor tilfredshed med at komme i dagcentret, og borgeren fortæller, at det er et godt sted at komme. Borgeren fortæller om de forskellige aktiviteter, fx at bage kage eller lave kreative ting, som også sælges til besøgende i centret. Borgeren fortæller derudover, at der tilbydes forskellige fysiske aktiviteter og træning. Af sociale aktiviteter nævner borgeren brætspil, hvor der nogle gange afholdes turneringer. Borgeren fremhæver det gode varme frokostmåltid, der indtages i dagcentrets spisesal, som dagens højdepunkt, og borgeren oplyser, at ønsker til frokostmåltidet bliver imødekommet. Borgeren tilkendegiver stor tilfredshed med medarbejderne, og de fremhæver det gode samarbejde og lyttende medarbejdere, der har fokus på borgerinddragelse og medbestemmelse.

Tilsynet observerer borgere, der udviser stor tilfredshed med dagcentret, hvilket ses afspejlet i de igangværende aktiviteter, hvor borgerne aktivt er deltagende i strikning, spil og individuel fysisk træning med og uden terapeut. Der observeres stor opbakning fra borgere til det varme frokostmåltid, hvor der serveres et godt og solidt måltid mad, og hvor borgerne har mulighed for at danne relationer på tværs af det samlede tilbud.

## 2.2.4 Kommunikation og adfærd

Score: 5

### Vurdering:

Tilsynet vurderer, at dagcentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Ifølge borgeren opleves der dagligt en god stemning og omgangstone i dagcentret. Borgeren oplever, at der altid bliver talt pænt, og borgeren er glad for at komme i centret. Borgeren oplever en anerkendende og respektfuld omgangsform, hvor der er plads til sjov.

Medarbejderne redegør for, at kommunikationen og adfærden justeres situationsbestemt efter den enkelte borgers behov og ønsker med fokus på, at alle skal ses og høres, fx tales der højt og tydeligt, så borgerne kan høre medarbejderne. Medarbejderne oplyser, at der er fokus på kommunikationsformen, mentalt nærvær og aktiviteter med mening, der giver borgerne livsgnist og tryghed. Medarbejderne oplyser yderligere, at de støtter borgerne, gennem fokus på deres livshistorie og erindring, hvilket ses afspejlet i de aktiviteter, der tilbydes, og tilbuddets værdier i øvrigt. Medarbejderne tager ansvaret for at skabe forudsigelige rammer for borgerne, hvilket understøtter en god kommunikation og et godt fællesskab gennem genkendelighed, fx faste pladser omkring bordet og en tydelig dagsstruktur.

Leder oplyser, at der er fokus på, at borgerne altid tiltales pænt og med fornavne, ligesom værdighed og selvbestemmelse prioriteres højt. Der er ledelsesmæssigt fokus på at forebygge forrælse, og der er gensidig tillid til at italesætte en faglig afmægtighed efter en svær situation. Leder tilkendegiver, at tilbuddet har en kultur, hvor en værdibaseret ledelse og løbende medarbejdersamtaler, samt mulighed for sparring og ekstern coaching, understøtter samarbejdet omkring den indsats, der skal ydes til borgerne.

Tilsynet observerer imødekommende og nærværende medarbejdere, der har fokus på en ordentlig omgangstone. Tilsynet observerer flere igangværende aktiviteter, hvor medarbejdernes dialog med borgerne er præget af anerkendelse, respekt og troen på, at borgerne gør det bedste, de kan.

## 2.2.5 Kompetencer

Score: 4

### Vurdering:

Tilsynet vurderer, at dagcentret i høj grad lever op til indikatorerne.

Leder beskriver et stort fokus på, at medarbejderne har de kompetencer, der skal til for at varetage det daglige arbejde med borgerne, hvor der er særlig opmærksomhed på vidensdeling og tværfaglig sparring på tværs af tilbuddet. Leder fortæller om et planlagt 15 dages demenskursus, som alle medarbejdere skal deltage i, hvilket forventes at højne de fælles faglige kompetencer yderligere. Leder tilkendegiver, at medarbejderne i dagcentret altid kan kontakte sygeplejerskerne fra plejeafdelingen med henblik på faglig sparring og tværfagligt samarbejde omkring borgerne.

Medarbejderne har samlet set relevante uddannelser, opdateret viden og erfaring med målgruppen og kendskab til tilbuddets metoder. To af medarbejderne er uddannede pædagoger, en medarbejder er uddannet social- og sundhedsassistent og en medarbejder er uddannet ergoterapeut. Vederlagsfri fysioterapi foregår i centrets lokaler efter behov, hvor de borgere, der er visiteret til ydelsen, kan modtage individuel træning med en af fysioterapeuterne. Medarbejderne udnytter hinandens viden og kompetencer tværfagligt i det daglige samarbejde, hvilket huset bærer præg af. Det ses fx afspejlet i medarbejdernes samspil med borgerne, hvor medarbejderne er omsorgsfulde, nærværende og imødekommer borgernes ønsker og behov med fokus på rehabilitering og en helhedsorienterede indsats.

Medarbejderne oplever at have de rette sundhedsfaglige, pædagogiske og terapeutiske kompetencer i forhold til dagcentrets målgruppe og opgavekompleksitet. Medarbejderne oplever dog et tiltagende behov for viden om borgere med en erhvervet hjerne-skade, idet der ses en stigning i antallet af borgere fra denne målgruppe, der visiteres til dagcentret. Medarbejderne har fokus på god kommunikation, og de har tillid til at drøfte brud på omgangstonen med leder og indbyrdes i medarbejdergruppen, hvilket forebygger forråelse, som aktuelt ikke opleves i dagcentret.

## 2.3 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

### 2.3.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

### 2.3.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at der er ledelsesmæssig opmærksomhed på, at medarbejderne har de rette kompetencer i forhold til målgruppens behov, herunder viden om borgere med en erhvervet hjerne-skade.
2. Tilsynet anbefaler, at der er ledelsesmæssig opmærksomhed på sikring af, at medarbejderne har de rette redskaber, opdateret viden og tilstrækkelig instruktion i relation til den skriftlige dokumentation i Nexus. Herunder systematisk dokumentation af indsatsen, i relation til borgernes mål, samt opfølgning herpå.



### 3. Vurderingsskema

I tilsynene i Odense Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	<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>
Score: 4	<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>
Score: 3	<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 elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul>
Score: 2	<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>

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 1	<p><b>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes</li><li>• Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne</li><li>• Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind</li><li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li></ul> <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 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.

