



Tilsynsrapport Odense Kommune

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

Kommunalt tilsyn
Juni 2023



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

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig

Dorte Karlskov

Manager

Mobil: 3 063 47 05

Mail: dokar@bdo.dk

Projektansvarlig

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

1. Oplysninger

Tabel med oplysninger om leverandøren og tilsynet

Navn og adresse: Lokalcenter Rosengård, Kollektivboligerne, Ørbækvej 140, 5220 Odense SØ

Forstander: Mette Honoré

Antal besøgte borgere: Tre

Dato for tilsynsbesøg: Den 27. juni 2023, kl. 8.08.30 - 13.30

Deltagere: Forstander, afdelingsleder, tre borgere og tre medarbejdere

Tilsynet blev afrundet med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynets fund og foreløbige vurderinger.

Tilsynsførende:

Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes og tilrettelægges i samarbejde med forstander og afdelingsleder, som oplyser om et år i udviklingens tegn, hvor især rekruttering, organisering, og indførelse af faglige strukturer og arbejdsgange har været prioriteret. Det er lykkedes at rekruttere faglærte medarbejdere til alle stillinger, og aktuelt er kun en stilling som assistent vakant. En ny sygeplejerske er ansat fast i Kollektivboligerne sidste år, og forstander oplyser, at endnu en sygeplejerske bliver ansat på Lokalcenter Rosengård efter sommerferien. Det er ledelsens oplevelse, at der er god trivsel og stabilitet i den samlede medarbejdergruppe, og at sammenholdet og den psykologiske trykthed er steget i takt med, at det nye hold er sat, og det understøttes af de nyligt indførte mødestrukturer samt ledelsens og sygeplejerskernes daglige nærvær og sparring.

Ledelsen oplyser, at gruppen leverer ydelser til tre fjerdedele af de 100 borgere i Kollektivboligerne, og at kompleksiteten i borgerforløbene er stigende. I de seneste måneder har der været stor udskiftning blandt borgerne, og seks borgere er gået bort inden for kort tid. Forstander oplyser, at en erfaren, tidligere ansat sygeplejerske pt. møder ind i nogle timer på aftener med kneben assistentbemanding for at varetage specialiserede sygeplejeopgaver, og sygeplejersken yder medarbejderne faglig sparring. Leverandøren har eget vikarkorps, som går på tværs af huset, og som også benyttes på plejehjemmet, der ligger på samme parcel. Lokalcenter Rosengårds faste vikarkorps og sommerferievikarer tæller aktuelt otte ufaglærte, som alle er grundigt oplært, og hvoraf flere er ved at uddanne sig inden for det sundhedsfaglige felt.

Ledelsen oplyser, at det samlede sygefravær, som normalt ligger lavt, aktuelt er påvirket af enkelte medarbejders høje korttidsfravær, hvilket ledelsen følger tæt med opsøgende samtaler.

Forstander har ingen klager modtaget siden sidste tilsyn.

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 er en meget velfungerende organisation med engagerede medarbejdere og ledelse, som har fokus på, at visiterede ydelser tilrettelægges og leveres med kontinuitet og faglig kvalitet i tæt samarbejde med borgerne. Ledelsen har siden sidste tilsyn arbejdet målrettet med at rekruttere de rette medarbejdere og på at udvikle faglige strukturer og en koordinering, som understøtter kvalitet og sammenhæng i kerneydelsen.

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

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

2.2.1 Bemærkninger

Tilsynet bemærker, at feltet Generelle oplysninger i Nexus udfyldes meget forskelligt, og dermed udgør det et udviklingspunkt til fælles drøftelse.

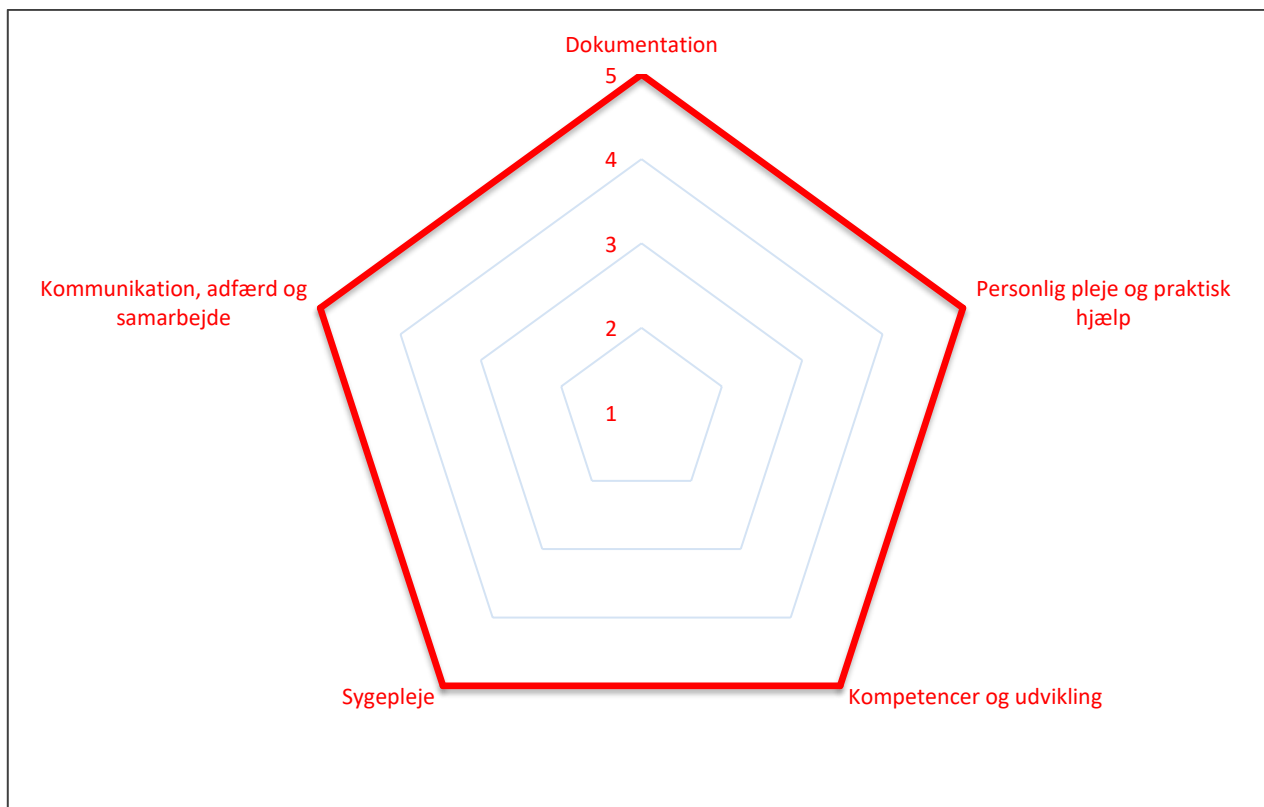
2.2.2 Anbefalinger

Tilsynet har ingen anbefalinger.

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

2.4.1 Dokumentation

Score: 5

Vurdering:

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

Dokumentationen er gennemgået for tre borgere sammen med forstander og afdelingsleder, som oplyser om et systematisk arbejde med indførte arbejdsgange for opdatering af dokumentationen. Afdelingsleder og en planlægger er superbrugere i Nexus, og de forestår jævnligt undervisning og sidemandsoplæring, ligesom sygeplejerskerne løbende understøtter den sundhedsfaglige dokumentation.

Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen ud fra den aftalte praksis med fokus på at sikre opfølgning på de faglige indsatser, fyldestgørende handleanvisninger samt korrekt kobling af observationsnotater til de relevante tilstande. Medarbejderne redegør for en tydelig ansvarsfordeling ifm. koordinering og information ved opstart af nye borgere samt ved ændringer i borgernes behov.

Dokumentationen understøtter de faglige indsatser og visiterede ydelser, og den fremstår opdateret og fyldestgørende udfyldt med handlingsvejledende beskrivelser af borgernes pleje- og støttebehov. Beskrivelse af hjælpen tager udgangspunkt i borgernes helhedssituation, og det fremgår tydeligt, hvad borgerne selv kan bidrage med, og hvorledes medarbejderne bedst understøtter borgernes mestring og ressourcer.

Generelle oplysninger er generelt udfyldt - om end sparsomt i et tilfælde - og de anvendes ikke helt stringent, hvilket er drøftet med ledelsen og medarbejderne. Tilsynet bemærker dog samtidigt, at oplysninger om borgernes vaner, ressourcer, mestring og motivation for alle borgerne ses fyldestgørende beskrevet under handlingsanvisninger.

Funktionsevnetilstande er vurderede og opdaterede med opfølgingsdatoer, hvilket ligeledes gør sig gældende for helbredstilstande, og helbredsoplysninger er opdaterede. Der ses handleanvisninger på samtlige SUL-ydelser, ligesom sundhedsfremmende indsatser, fx i relation til tryksårsforebyggelse og mundhygiejne, fremgår af dokumentationen. I et tilfælde mangler handlingsanvisningen dog benævnelse af det konkrete hjælpemiddel, der benyttes ved påsætning af støttestrømpe, hvilket umiddelbart indføjjes. Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

2.4.2 Personlig pleje og praktisk støtte

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne udtrykker meget stor tilfredshed med de pleje- og omsorgsydelser og den praktiske hjælp, de ydes, og de tilkendegiver, at hjælpen svarer til deres behov. Borgerne oplever god kontinuitet i hjælpen, og de betegner alle medarbejdere som imødekommende og hjælpsomme, og borgerne roser medarbejderne for deres kompetente hjælp, og en borger oplyser om god hjælp fra medarbejdere og terapeuter i relation til sit træningsforløb, som har været en succes.

Leverandøren har det seneste år arbejdet på at optimere arbejdsgange og faglige strukturer og metoder, der medvirker til at skabe overblik og sikre borgerne stabil og rettidig hjælp. Der afholdes fælles morgenmøde med sygeplejerske og ledelse, som understøtter koordineringen af dagens faste og akutte opgaver, og medarbejderne orienterer sig om ændringer i Nexus, og der foretages dagligt status og opfølgning sammen med sygeplejerskerne midt på dagen. Et ugentligt fagligt møde med borgergennemgang er indført, hvor sygeplejersker og terapeuter, visitator eller andre relevante samarbejdspartnere kan deltage med mulighed for undervisning i faglige emner.

Hos sårbare borgere med komplekse problemstillinger varetages opgaverne kun af faste, faglærte medarbejdere. Medarbejderne oplyser, at relationer og kompetencer og erfaring indtænkes i planlægningen, og at de er gode til at hjælpe hinanden på tværs af deres ruter. Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for deres handlinger og arbejdsgange, når de oplever afvigelser i borgernes habituelle tilstand.

Medarbejderne redegør via eksempler for deres fokus på det rehabiliterende sigte, hvor de tager udgangspunkt i borgernes ressourcer, og de inddrager disse mest muligt i pleje og støtte. Medarbejderne oplyser ligeledes om deres understøttelse af borgere i midlertidige rehabiliteringsforløb efter § 83a i samarbejde med terapeuterne på Lokalcen-ter Rosengård. Medarbejderne kan med eksempler redegøre for deres fokus på sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, fx vedrørende hudpleje, væskeindgift og ernæring.

Der ses en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i borgernes boliger, og borgerne er soignerede, svarende til deres ønsker og vanlige livsstil.

2.4.3 Kompetencer og udvikling

Score: 5

Vurdering:

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

Ledelsen har med øje for det tiltagende antal kognitivt svækkede borgere i Kollektivboligerne besluttet, at alle medarbejdere tilbydes et 15 dages kursus i demens, hvilket blev initieret sidste efterår, og det fortsætter, indtil alle har været igennem kurset. Der har ligeledes været tilbudt undervisning i forflytning samt i temaer relateret til specifikke borgerforløb. Det er ledelsens vurdering, at medarbejdergruppen samlet set har de

nødvendige kompetencer til at varetage kerneopgaven med den ønskede kvalitet, og ledelsen vil desuden benytte de planlagte MUS i efteråret til at afdække medarbejdernes behov for kompetenceudvikling. De sidst tilkomne medarbejdere er faldet godt til, og ledelsen og medarbejderne oplyser samstemmende, at der er sket en mærkbar forbedring af trivsel og samarbejdet i personalegruppen siden sidste år.

Sygeplejerskerne har en væsentlig rolle som faglige koordinatore, og de varetager de mest komplekse opgaver, forestår praksisnær læring, og de er dagligt til rådighed for faglig sparring. Desuden underviser sygeplejerskerne løbende nyansatte og afløsere i elementær sygepleje efter behov, fx hygiejne og kateterpleje.

Medarbejderne føler sig godt fagligt rustede til at varetage de visiterede ydelser, og de har gode muligheder for løbende faglig sparring, og de oplever, at de indførte ugentlige, faglige teammøder med borgergennemgang og vidensdeling bidrager til gode drøftelser og et fagligt løft, og at det er et godt supplement til de månedlige SSA-møder. Plejehjemslægen kommer desuden fast hver uge og gennemgår aftalte borgere, og lægen er åben for vejledning i relevante temaer.

Der er fast introduktionsprogram for nyansatte og afløsere, som i introperioden har følgedage med faste medarbejdere, og introduktionsforløb tilrettelægges afhængig af medarbejdernes individuelle erfaring, baggrund og behov.

2.4.4 Sygepleje

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne oplever stor trykthed ved den hjælp, sygeplejerskerne yder dem, fx i relation til medicinsk behandling og sårskift, og en borger oplyser om en god og trykthedskabende samtale med sygeplejersken ved indflytning nogle måneder tidligere, som medvirkede til, at borgeren hurtigt faldt til og fik den rette hjælp til sine sundhedsfaglige problemstillinger.

Sygeplejerskerne afholder indflytningsmøde med alle nyvisiterede borgere inden for en uge, og sygeplejerskerne deltager desuden i visitationsmøder hos borgerne.

Medarbejderne kan redegøre for en tydelig ansvarsfordeling i forhold til sygeplejeopgaver hos borgerne, og de oplyser om et meget velfungerende samarbejde med samtlige sygeplejersker på Lokalcenter Rosengård, som afløser hinanden i ferier og ved fravær. De faste sygeplejersker i Kollektivboligerne oplever at få relevante oplysninger og hurtige tilbagemeldinger fra de øvrige medarbejdere, hvilket sikrer rettidig opfølgning på de faglige indsatser. Medarbejderne beskriver sygeplejerskerne som kompetente og imødekommende, og de finder det både tryk og fagligt inspirerende at modtage praksisnær undervisning i forbindelse med uddelegerede opgaver. Uddelegering sker efter gældende retningslinjer på området, og på teammøder informerer sygeplejerskerne fx i opdaterede retningslinjer og opslag i MyMedCard. Sygeplejerskerne står desuden for løbende kompetenceafklaring af alle medarbejderne.

Tilsynet vurderer, at der er sammenhæng mellem de beskrevne sundhedsfaglige indsatser og de leverede sygeplejeydelser.

2.4.5 Kommunikation, adfærd og samarbejde

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne oplyser, at de oplever en meget god og anerkendende omgangstone fra alle medarbejderne. Medarbejderne optræder respektfuldt, og de er meget fleksible over for

borgernes vaner og ønsker, fx i relation til tidspunkter for hjælp og pleje. En borger udtrykker stor tilfredshed med alle medarbejderne, uanset om det er faste medarbejdere eller afløsere, der yder hjælpen.

Medarbejderne redegør med eksempler for, hvordan de tilpasser kommunikationen og deres tilgang til borgerne med opmærksomhed på borgernes individuelle behov og kognition. Medarbejderne er opmærksomme på at anvende en anerkendende kommunikation, som understøtter og motiverer borgerne til at bidrage med egne ressourcer i det omfang, det er muligt, og på at dele ”små succeser” med hinanden.

Medarbejderne lægger vægt på at udvise overskud og godt humør over for borgerne og på at agere professionelt, og nye medarbejdere introduceres til hensigtsmæssig kommunikation og respektfuld adfærd samt til borgernes individuelle behov, vaner og livsstil.

Såvel ledelse som medarbejdere har stor opmærksomhed på at forebygge omsorgstræthed, og de sikrer et godt arbejdsmiljø og en åben dialog, hvor man kan trygt kan dele sine oplevelser og faglige refleksioner og sige fra, hvis en opgave overstiger ens kompetencer. Medarbejderne oplyser i den forbindelse, at ledelsen udgør en stor støtte i relation til samarbejdet i komplekse borgerforløb.

2.5 Vurderingsskema

I tilsynene i Odense Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere 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	<p>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 3	<p>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 2	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none">• 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• Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne• Få elementer i indikatorerne er opfyldt• Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
Score: 1	<p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none">• 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. <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.

