



Tilsynsrapport Odense Kommune

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

Kommunalt tilsyn
April 2024

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 leverandøren.

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

Senior Manager

Mobil: 30 63 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 Rosengården, Kollektivboligerne, Ørbækvej 150, 5220 Odense SØ

Forstander: Mette Honoré

Afdelingsleder: Michael Andersen

Antal besøgte borgere: Tre

Dato for tilsynsbesøg: Den 22. april 2024, kl. 08.00 - 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:

Manager Lise-Lotte Sørensen, sygeplejerske, MKS

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes med afdelingsleder og sygeplejerske, hvorefter forstander tiltræder tilsynet efter kort tid. Ledelsen oplyser om en stabil og velfungerende medarbejdergruppe med stort fokus på at levere ydelser af høj faglig kvalitet til målgruppen af borgere, der overvejende er borgere med fysisk funktionsnedsættelse og borgere med vedvarende sygdomsnedsættelse. Leverandøren oplever generelt en stigende kompleksitet i borgerforløbene, og for nuværende er borgergrundlaget let faldende på aktuelt cirka 70 borgere, hvor årsagen, ifølge ledelsen, skal findes i, at flere borgere er flyttet på plejehjem.

Af faglige udviklingsområder oplyser ledelsen om igangværende projekter, herunder implementering af faste tværfaglige teams, samt fokus på pårørendesamarbejde, hvortil pejlemærker for det gode samarbejde vil blive beskrevet og udformet i plakater til ophæng. Tiltaget forventes at styrke pårørendesamarbejdet og at give medarbejderne konkrete redskaber ind i inddragelse og samarbejde med pårørende. Kompetenceudvikling er ligeledes et kontinuerligt fokus, hvortil alle medarbejdere blandt andet har gennemført et 15-dages kursus i demens, ligesom løbende undervisning i faglige emner på teamsmøder prioriteres højt. Det er ledelsens oplevelse, at medarbejdergruppen er i god trivsel og med et godt sammenhold, hvor man hjælper hinanden på tværs. Rosengården omfatter, ud over kollektivboligerne, også et plejecenter, beliggende i samme bygning som kollektivboligerne, og ved behov for faglig sparring hjælper medarbejderne hinanden på tværs, ligesom de i alt tre sygeplejersker dækker hinanden i ferier og helligdage.

Aktuelt er ingen medarbejdere langtidssygemeldte, og korttidsfraværet er, ifølge afdelingsleder, lavt. Afdelingsleder oplever ikke rekrutteringsudfordringer, ligesom ingen stillinger er vakante. Faste afløsere, bestående af primært medicinstuderende, er tilknyttede gruppen, og bidrager til at dække akut fravær samt vagter i weekender, ferier og på helligdage.

Ledelsen oplyser ikke at have modtaget klager fra borgere og pårørende.

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 velfungerende organisation med engagerede medarbejdere og ledelse, der 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 god faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det sundhedsfremmende, forebyggende og rehabiliterende sigte integreres i hverdagens samarbejde med borgerne.

Tilsynet har givet anledning til en anbefaling i relation til dokumentationen. Tilsynet vurderer, at manglerne kan indfries med en mindre ledelsesindsats.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

2.2.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

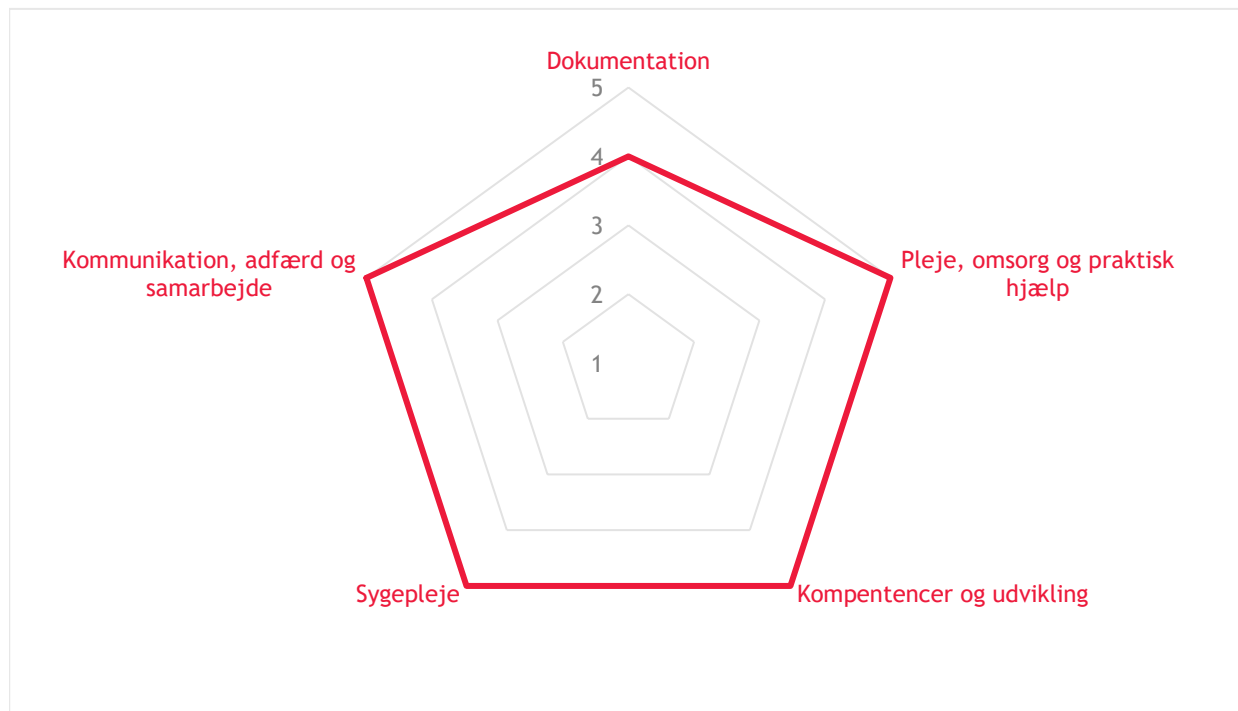
2.2.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler ledelsen et øget fokus på, at medarbejderne konsekvent relaterer relevante observationsnotater til den aktuelle tilstand.

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: 4

Vurdering:

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

Dokumentationen er gennemgået for tre borgere sammen med afdelingsleder og sygeplejersken, der oplyser om et vedvarende fokus på, at borgernes journaler løbende opdateres. Afdelingsleder, der er superbruger i Nexus, introducerer nye medarbejdere til dokumentationen, og forestår løbende sidemandsoplæring, ligesom sygeplejersken løbende understøtter den sundhedsfaglige dokumentation. Medarbejderne redegør for en tydelig ansvars- og rollefordeling ift. opstart af nye borgerforløb og ved ændringer i borgernes behov eller tilstand. Alle medarbejderne kan tilgå dokumentationen og relevante oplysninger om borgerne via telefoner eller iPads.

Dokumentationen fremstår generelt opdateret og fyldestgørende beskrevet. Borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk støtte er beskrevet handlingsvejledende i handleanvisninger, fraset enkelte mindre mangler. Generelle oplysninger på alle tre borgere ses opdaterede med fyldestgørende beskrivelser af borgernes mestringsevne, ressourcer og vaner, og hvor det er relevant, er borgerens fremtidsønsker beskrevet. Funktionsevnetilstande er opdaterede og ajourførte, jf. borgernes aktuelle funktionsniveau

Helbredsoplysninger er beskrevet og med sammenhæng til helbredstilstande, som ligeledes alle generelt ses opdaterede og markerede med opfølgingsdatoer. Der foreligger handleanvisninger på samtlige SUL-ydelser, hvoraf en enkelt mangler beskrivelse af hjælpemiddel, som dog står beskrevet andet sted i dokumentationen. Sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, fx regelmæssig vægtmåling, fremgår af dokumentationen, og faglige indsatser er fulgt rettidigt op. Observationsnotater ses evaluerede, men de mangler i overvejende grad kobling til relevant tilstand, hvilket vanskeliggør systematisk opfølgning på faglige indsatser.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

2.4.2 Pleje, omsorg og praktisk hjælp

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne oplever, at den visiterede hjælp svarer til deres behov, og at den ydes som aftalt og med respekt for deres vaner og ønsker. En borger udtrykker stor trykthed med medarbejdernes måde at yde hjælpen på, og en anden borger fremhæver medarbejderne for altid at stå klar med en hjælpende hånd, og de beskriver samtlige medarbejdere som omsorgsfulde og dygtige.

Leverandøren arbejder med faglige tilgange og metoder, der understøtter, at borgerne får den nødvendige pleje og omsorg, hvilket sker via fælles indmøde om morgenen med drøftelser og koordinering af dagens opgaver i Nexus samt triagering af borgere i samarbejde med sygeplejerske. Ved frokost samles medarbejdergruppen igen med mulighed for sparring og en kort status på borgerne. Medarbejderne har primært faste borgere, hvilket de oplever sikrer kontinuitet og kvalitet i den samlede indsats, og de kan redegøre for sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, fx i relation til tryksår, mobilisering og ernæring. Ved afvigelser hos borgerne kontaktes først social- og sundhedsassistenten, og ved behov inddrages sygeplejersken. Tre gange om ugen afholdes der triagering med borgergennemgang og drøftelser af konkrete problemstillinger, ligesom der afholdes ugentlige tværfaglige møder med borgergennemgang og undervisning i udvalgte faglige emner under ledelse af én af husets tre sygeplejersker. Medarbejderne oplever et godt internt samarbejde, kendetegnet ved stor kollegial hjælpsomhed, og hvor det er et fælles ansvar, at alle opgaver er håndterede inden afslutningen af en vagt.

Medarbejdere kan med eksempler redegøre for, hvordan de arbejder både vedligeholdende og rehabiliterende ved at motivere borgerne til selvhjælp og ved at understøtte borgernes egne ressourcer mest muligt. Medarbejderne følger relevant op og understøtter borgere i forløb efter §83a, hvortil kommunens terapeuter deltager ad hoc ved ugentlige tværfaglige møder, og de sikrer, ifølge medarbejderne, en effektiv planlægning og opfølgning af borgernes rehabiliteringsforløb.

Tilsynet bemærker ved borgerbesøg, at borgerne er soignerede, svarende til ønsker og livsstil, ligesom der er en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i borgernes boliger. Dertil ses faglige indsatser, som systematisk og konsekvent er fulgt op i dokumentationen.

2.4.3 Kompetencer og udvikling

Score: 5

Vurdering:

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

Ledelsen vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer til opgaverne, og ledelsen oplyser om et kontinuert fokus på at understøtte og udvikle medarbejdernes kompetencer, svarende til målgruppens kompleksitet og behov. Afdækning af medarbejdernes behov for kompetenceudvikling sker gennem MUS, som afdelingsleder netop har afholdt, og som understøtter, at kompetenceudvikling tilbydes med udgangspunkt i medarbejdernes ønsker og behov. Nyansatte medarbejdere tilbydes et struktureret introduktionsprogram med følgeskab med en erfaren kollega, hvilket, ifølge afdelingsleder, bidrager til grundig oplæring til opgaverne inden selvstændig udførelse. Ufaglærte medarbejdere gennemfører et særskilt introduktionsprogram, som er målrettet ufaglærte, med stort fokus på oplæring i delegerede ydelser under følgeskab af sygeplejersken.

Medarbejderne oplever at være fagligt rustede til opgaverne, som de beskriver som komplekse og med stor variation. Medarbejderne har mulighed for løbende kompetenceudvikling, og de oplever ledelsen som lydhør og imødekommende i forhold til ønsker til undervisning og kurser. Hertil udtrykker medarbejder netop at have udtrykt ønske om undervisning i palliation, hvilket afdelingsleder, ifølge medarbejderne, var lydhøre over for. Vidensdeling sker, ifølge medarbejderne, på de fastlagte tværfaglige møder og teamsmøder, ligesom anvendelse af MyMedCards indgår i kvalitetssikringen af det daglige arbejde. Medarbejderne tilkendegiver at have gode interne muligheder for vidensdeling i gruppen, herunder både mono- og tværfagligt, hvor sygeplejersker forestår undervisning, og de har netop afholdt undervisning i kompressionsbehandling med deltagelse af medarbejdere fra hele huset.

Tilsynet observerer reflekterede medarbejdere, der kan redegøre for anvendte metoder og arbejds gange.

2.4.4 Sygepleje

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj lav grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever sammenhæng i ydelserne, og de er trygge ved måden, hvorpå deres sundhedsfaglige problemstillinger håndteres på af både sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter. Sygeplejerskerne fremhæves for at være dygtige og ansvarlige, og en borger oplever stor tryghed ved den sårbehandling, borgeren modtager, og en anden borger roser medarbejderne for at være omhyggelige og punktligt i forbindelse med dispensering af medicin.

Medarbejderne oplyser om et velfungerende samarbejde med sygeplejerskerne, og de oplever altid mulighed for rettidig hjælp og sparring af enten fast tilknyttet sygeplejerske eller øvrige i huset. Den faste sygeplejerske i Kollektivboligerne tilkendegiver at få hurtige tilbagemeldinger fra de øvrige medarbejdere, hvilket sikrer rettidig opfølgning på faglige indsatser. Sygeplejerskerne foretager udredninger på alle nye borgere, ligesom der afholdes opstartsmøde inden for den første uge efter indflytning af nye borgere. Sygeplejerskerne deltager desuden i visitationsmøder hos borgerne. Medarbejderne kan redegøre for ansvarsområder i forhold til gældende delegationspraksis, og de er meget opmærksomme på eget kompetenceområde, og frasiger sig opgaver, de ikke er oplærte til, hvilket, ifølge medarbejderne, dog sjældent sker. Medarbejderne oplever at få grundig og praksisnær oplæring i uddelegerede ydelser, og handleanvisninger på delegerede ydelser sikres oprettede, inden overdragelse, ligesom der følges rettidigt op på delegerede sundhedslovsydelser igennem opgavefunktionen i Nexus.

Der observeres sammenhæng mellem de planlagte sygeplejeydelser og den hjælp, borgerne modtager.

2.4.5 Kommunikation, adfærd og samarbejde

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne udtrykker stor tilfredshed med medarbejdernes adfærd og kommunikation, og de oplever at blive mødt med venlighed og respekt fra samtlige medarbejdere. En borger fremhæver medarbejderne for deres brug af humor, som borgeren også selv ynder at bruge. En anden borger tilkendegiver tryghed i relationen med medarbejderne, og borgeren tilkendegiver ydermere, at hjælpen er yderst kompetent. Samtlige borgere

oplyser om et godt samarbejde mellem hjemmeplejen og sygeplejen, og borgerne oplever, at opgaver koordineres imellem de to faggrupper.

Afdelingsleder og medarbejderne kan redegøre for, hvad der lægges vægt på i kommunikationen med borgerne, hvor respekten for det enkelte menneske og dennes situation er afgørende. Medarbejderne er bevidste om, at opbygningen af en tillidsfuld relation er afgørende for et godt samarbejde, og de lægger stor vægt på at give sig god tid til at lære borgerne at kende. Medarbejderne er opmærksomme på at forebygge omsorgstræthed og deraf forråelse, og de tilkendegiver tillid i medarbejdergruppen til at sige til og fra over for en opgave, ligesom behov for en pause i udfordrende borgerforløb er acceptabelt. Hertil anerkender medarbejderne afdelingslederen for at være synlig og nærværende, både i forhold til den generelle trivsel i medarbejdergruppen samt i udfordrende borgerforløb.

Tilsynet observerer medarbejdere, der anvender en respektfuld kommunikation i omtalen af borgere og pårørende.

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 150 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.