



Tilsynsrapport Odense Kommune

ÆLDRE- OG HANDICAPFORVALTNINGEN
FRIPLEJEHJEMMET PROVSTEGÅRDHJEMMET

Unmeldt tilsyn
Marts 2023 (Tilsyn 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	9
2.5	VURDERINGSSKEMA	10

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 friplejehjemmet og tilsynet
Adresse: Provstegårdshjemmet, Elmelundsvej 8, 5200 Odense
Forstander: Aino Elmegaard
Antal boliger: 72 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 22. marts. 2023, kl. 13.15 - 17.00
<p>Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:</p> <p>Interview med:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Forstander • Sygeplejefaglig leder • Tre medarbejdere • Fem beboere • En pårørende <p>Tilsynet foretog desuden observationer på fællesarealer.</p> <p>Tilsynet blev afrundet med sygeplejefaglig leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige vurderinger.</p>
<p>Tilsynsførende:</p> <p>Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM</p> <p>Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand. cur</p>

1.2 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Forstander, som har været forstander i lidt mere end et år, oplyser, at en sygeplejefaglig leder netop er blevet ansat i februar måned for at opruste såvel ledelsen som det sundhedsfaglige område, og at yderligere en basissygeplejerske starter i april. Ledelsen redegør for friplejehjemmets aktuelle udviklingsområder og igangværende organisatoriske tiltag, herunder en gennemgribende indsats for at opkvalificere journalføringen. Nexus-pakken er indkøbt, og alle medarbejderne er i gang med undervisning, forestået af KMD, som suppleres med tilbud om Nexus-café, og iPads til alle medarbejderne understøtter den daglige dokumentation. Ledelsen oplever et stabilt og velfungerende hus med engagerede og dygtige medarbejdere og med en høj social kapital, som aktuelt understøttes af et igangværende trivselsforløb med tre trivselsdage med ekstern konsulent i hver af de tre afdelinger, finansieret af Socialstyrelsens puljemidler.</p> <p>Endelig oplyses tilsynet om, at Provstegårdshjemmets gamle køkken bliver totalrenoveret i løbet af sommeren 2023, hvilket alle ser frem til. Af andre indretningsmæssige tiltag nævnes, at alle beboerne i det seneste år har fået tilbud om at vælge deres egen personlige dørfacade ind til boligen via et projekt: "My Door Project", som mange beboere har taget imod.</p> <p>Medarbejderstaben er fuldtallig og med et lavt sygefravær, og aktuelt er kun en enkelt medarbejder deltidssygemeldt. Et fast og grundigt oplært afløserkorps afløser i ferier og ved fravær, og ifølge ledelsen er medarbejderne fleksible og hjælpsomme ved behov for omlægninger i vagtplanen.</p>

Fire medarbejdere i flexjob understøtter nærvær og praktiske opgaver og måltider i afdelingernes køkener, og leder oplyser, at flere medarbejdere er tilbudt afklaringsforløb på stedet. Eksterne vikarer anvendes kun yderst sjældent.

1.3 OPFØLGNING

Opfølgning

Som opfølgning på sidste års tilsyn og anbefalinger er der arbejdet kontinuerligt på at opkvalificere journalføringen, bl.a. via fornyet og gentaget undervisning og uddannelse af nøglepersoner i Nexus. Aktuelt har sygeplejefaglig leder sammen med udviklingssygeplejersken oprettet en plan for journalaudit og opdatering af samtlige beboeres dokumentation, og processen er ifølge ledelsen godt og vel halvvejs gennemført.

2. KOMMUNALT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Odense Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt tilsyn på Friplesjehjemmet Provstegårdshjemmet. 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 Friplesjehjemmet Provstegårdshjemmet er et velfungerende plejehjem, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til beboernes trivsel og tryghed. Det er tilsynets vurdering, at friplejehjemets ledelse og medarbejdere sammen har stor bevågenhed på at skabe rammer for et hverdagsliv med hjemlighed, livskvalitet, gode måltider og socialt fællesskab, som tilrettelægges i respekt for beboernes individuelle behov og ønsker i relation hertil.

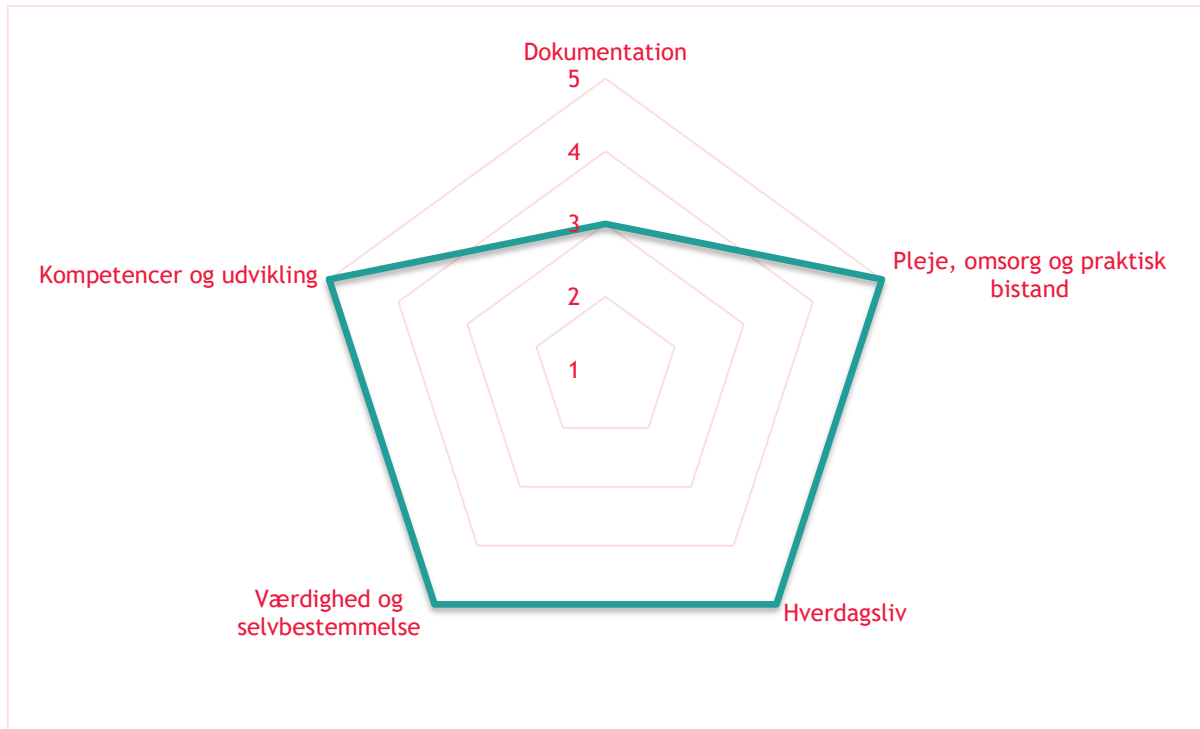
Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet lever op til Odense Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området. Kerneopgaven ydes med en høj beboeroplevelse og faglig kvalitet, og medarbejderne kan reflekteret redegøre for, hvordan værdighedsbegrebet og de rehabiliterende og vedligeholdende indsatser er indlejret i daglig praksis.

Tilsynet har givet anledning til enkelte anbefalinger relateret til dokumentationsområdet, som tilsynet vurderer vil kunne udbedres i takt med det aktuelt iværksatte udviklingsarbejde i Nexus med journalaudit samt opdatering.

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: 3	<p>Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i middel grad lever op til indikatorerne. Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos fem beboere sammen med den sygeplejefaglige leder, som oplyser om et stort arbejde, bl.a. med at gennemgå alle beboeres journaler og at opdatere tilstande og SUL-handleanvisninger.</p> <p>Nexus nøglepersoner tilbyder løbende deres kolleger sparring og sidemandsoplæring, som ligeledes understøttes i Nexus-caféer. Dokumentationen fremstår samlet set delvist opdateret og fyldestgørende udfyldt, og den afspejler friplejehjemmets igangværende proces med gennemgang af samtlige journaler. For alle beboere ses handlevejledende beskrivelser af beboernes pleje- og støttebehov, ønsker og vaner, som dog for enkelte beboere ikke omfatter beskrivelse af deres behov for hjælp til bad eller aftenhjælp. Beboernes funktionsevne- og helbredstilstande samt dertil relaterede indsatser og handleanvisninger er under opdatering, og de fremgår i forskelligt omfang. Handleanvisninger ses oprettede, men flere handleanvisninger mangler opdatering eller afslutning, fx mangler en beboers sårbehandling afslutning.</p> <p>Helbredsoplysninger fremgår for samtlige beboere.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p> <p>Tilsynet observerer åbne døre til to tomme personalerum, hvor der ses et fritliggende adfærdsskema på en navngivet beboer og en intern arbejdsgangsbeskrivelse, hvilket påvirker den samlede score for temaet.</p>

<p>Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Beboerne tilkendegiver, at de modtager pleje og omsorgsydelser, som i fuldt omfang svarer til deres behov, og de er særdeles tilfredse og trygge ved den måde, hjælpen tilrettelægges og ydes på. Beboerne oplever, at medarbejderne er kompetente og omsorgsfulde, og at medarbejderne tager vidtstrakte hensyn til deres behov og vaner.</p> <p>Kontinuitet i den daglige pleje og omsorg skabes bl.a. med kontaktpersonordning og faste vagtlag. Medarbejderne oplever et godt sammenhold, og de hjælper hinanden på tværs af afdelingerne, og derved opnår de et godt kendskab til alle beboerne, hvilket de oplever som en stor fordel, fx ved sygdom eller i ferier, hvor den faste planlægning brydes op. Sygeplejerskerne er med til at sikre den røde tråd i de sundhedsfaglige ydelser, og de understøtter kontinuerligt en hensigtsmæssig koordinering ud fra medarbejdernes ansvars- og kompetenceområder og med øje for relationer og opgavekompleksitet på de tre afdelinger. Midt på formiddagen afholdes et fælles sparringsmøde med sygeplejersker og ledelse, hvor der følges op på medarbejdernes observationer under plejen, og hvor resten af dagens opgaver fordeles. Sygeplejerskerne forestår også den ugentlige beboergennemgang og opfølgning med plejehjems-lægen, og de bidrager aktivt til praksisnær læring og faglig sparring med medarbejderne.</p> <p>Pleje og omsorg leveres med en høj faglig standard, og medarbejderne kan med eksempler redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte integreres i samarbejdet med beboerne ud fra kendskab til beboernes vaner, livshistorie og aktuelle tilstand. Hygiejniske forholdsregler, hudpleje og beboernes individuelle ernæringsindsatser nævner medarbejderne som eksempler på særlige fokusområder inden for sundhedsfremme og forebyggelse.</p> <p>Den hygiejnemæssige standard findes tilfredsstillende på fællesarealer, i de besøgte beboeres boliger og i relation til beboernes hjælpemidler.</p>
<p>Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Beboerne har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, hvor de oplever at have indflydelse og selvbestemmelse på pleje og omsorg og i de tilbudte aktiviteter. Enkelte beboere oplyser at have nok i deres eget selskab, og de savner ikke underholdning, men beboerne tilkendegiver stor glæde ved medarbejdernes små besøg til en snak i deres bolig, når tiden tillader det. To andre beboere oplyser, at de mange aktiviteter opfylder deres behov for nærvær, fællesskab og inspirerende oplevelser, og de tilføjer, at friplejehjemmet har en kultur for at fejre de små ting i hverdagen, og at de derfor ofte tilbydes små lækre snacks og et glas portvin.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at to medarbejdere er ansat til at planlægge og afholde aktiviteter for beboerne. En månedlig aktivitetsliste udarbejdes og opsættes i afdelingerne, og tilsynet ser, at der er planlagt oplæsning og gudstjeneste, faste ledsagede gåture og herreklub. Fripeljehjemmet har desuden et stort sommerhus på Langeland, som i sommersæsonen anvendes til endagsture til de beboere, som har lyst. Fripeljehjemmet understøttes desuden af en del frivillige, bl.a. af en frivillig med besøghund, og de frivillige er desuden behjælpelige ved større arrangementer. Det samme gælder for tidligere pårørende.</p> <p>Medarbejderne italesætter desuden deres bevågenhed på de beboere, som ikke tåler eller ønsker deltagelse i større forsamlinger eller aktiviteter. Disse beboere tilbydes en-til-en samvær eller aktiviteter i små grupper.</p>

	<p>Maden opleves af beboerne som rigtig god, og en beboer udtaler med et smil, at maden er "femstjernet", og at vedkommende derfor tog et kilo på om måneden efter indflytning, og beboeren har nu fået køkkenets hjælp til at tabe sig igen.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de fleste beboere foretrækker at deltage i fælles-spisningen i de enkelte afdelinger, hvor medarbejderne sørger for et roligt og hyggeligt miljø med en hensigtsmæssig bordplan og plads til individuelle hensyn. Maden tilberedes på friplejehjemmet, og beboernes individuelle ernæringsbehov tilgodeses og følges løbende op, fx ved de ugentlige afdelingsvise "sygeplejecaféer", hvor køkkenet også deltager, og hvor der er sat tid af til opfølgende drøftelser. Fire gange årligt afholder kostudvalget møde, hvor køkkenleder er repræsenteret sammen med flere beboere, som derved har indflydelse på måltider og menu.</p> <p>Beboere og pårørende tilkendegiver, at de altid mødes af imødekommende og meget omsorgsfulde medarbejdere, som tiltaler dem på en respektfuld og anerkendende måde. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan en nærværende og lyttende tilgang benyttes i samspillet med beboerne.</p> <p>Tilsynet observerer, at der i alle tre afdelinger hygges på fællesarealerne med eftermiddagskaffe og film. Beboerne sidder samlet, og medarbejderne er omkring dem eller yder en-til-en kontakt til andre beboere.</p>
<p>Værdighed og selvbestemmelse</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Indsatser ydes ifølge beboerne under stort hensyn til beboernes individuelle ønsker og behov, og beboerne oplever at blive medinddragede i alle væsentlige beslutninger. Beboerne oplever, at medarbejderne har en god omgangstone, udviser godt humør, og at de optræder respektfuldt. Flere beboere nyder, at medarbejderne laver sjov med dem, og at de anvender humor. En pårørende erklærer sig meget tilfreds med kvaliteten af den omsorg og respekt, dennes forælder mødes med, og pårørende møder udelukkende nærværende og søde medarbejdere. Den pårørende føler sig godt tilpas på stedet, og pårørende oplever både god dialog med medarbejderne og ledelsen, og pårørende har gode generelle drøftelser i beboer-pårørenderådet, som vedkommende er medlem af.</p> <p>Medarbejderne tager individuelle hensyn i deres adfærd og kommunikation til beboerne, og de har især opmærksomhed på beboere med kognitiv svækkelse eller afasi, hvor fysisk guidning og kropssprog tilpasses beboernes tilstand og situation. Medarbejderne redegør for, hvordan de spørger ind til beboernes ønsker på dagen, og hvordan beboernes livshistorie inddrages i planlægningen af hverdagslivet. De pårørende anses som en stor ressource, og de inviteres med til indflytningssamtalen i det omfang, beboeren ønsker det. I situationer, hvor medarbejderne støder på udfordringer i kommunikation eller samspil med beboerne, trækker medarbejderne på sygeplejerskerne eller demenskonsulenten. Medarbejderne redegør for, hvordan beboernes vaner og livsstil respekteres. Friplejehjemmets egen bus bruges blandt andet til at tage beboerne med på ture til fx deres barndomshjem eller andre steder med betydning for beboerne.</p> <p>Tilsynet observerer, at medarbejderne anvender en anerkendende og imødekommende omgangstone, dialog og adfærd over for såvel beboere som pårørende. Derudover observeres det flere steder på fællesarealer, at medarbejderne i mødet med beboerne hilser og optræder smilende og imødekommende, og at medarbejderne banker på beboernes dør, inden de træder ind i deres boliger.</p>

<p>Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Ledelsen vurderer, at der er balance og sammenhæng mellem beboernes behov og medarbejdernes kompetencer. Medarbejderne er for fleres vedkommende kendetegnet ved høj anciennitet og stor erfaring, og ledelsens målrettede indsats ift. løbende kompetenceudvikling, implementering af strukturerede arbejdsgange og udvikling af dokumentationen medvirker til at sikre det ønskede faglige niveau. Sygeplejerskerne har ansvaret for løbende undervisning i relevante emner, og de følger op sammen med medarbejderne, og de deltager i beboerkonferencer, som afholdes ad hoc. Friplejehjemmets fast tilknyttede læge kommer på ugentlig basis, og sygeplejerskerne beskriver samarbejdet som meget velfungerende.</p> <p>Medarbejderne oplever at være godt fagligt rustede til de mange komplekse opgaver hos beboerne. Samarbejdet med sygeplejerskerne er ifølge medarbejderne trygt og veletableret, og det skaber de ønskede rammer for faglig sparring og vidensdeling. Kompetenceudvikling inden for TOBS har ligeledes medvirket til, at medarbejderne føler sig sikre i at vurdere og handle på afvigelser ved beboerne. Senest har hele personalegruppen fået fem dages uddannelse i demens fra SOSU-skolen, og medarbejderne nævner desuden det gode samarbejde med husets fysioterapeut.</p> <p>Det interne samarbejde i de enkelte afdelinger beskrives ligeledes som trygt og med plads til faglige refleksioner om både positive og udfordrende oplevelser. Nye kolleger, elever og afløsere modtager grundig introduktion til beboerne og opgaverne under følgeskab, og alle medarbejdere er kompetenceafklarede.</p> <p>Der benyttes faste afløsere, hvoraf flere er faglærte eller studerende inden for sundhedsfaglige uddannelser, og afløserne gennemgår alle struktureret oplæring ved udviklingssygeplejersken.</p> <p>Medarbejderne oplever gode muligheder for løbende kompetenceudvikling, og de oplever en lydhør og opmærksom ledelse, som støtter op om deres udviklingsbehov.</p>
---	--

2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne udfolder døgnrytmeplanen med beskrivelse af hjælp til bad samt aftenhjælp.
2. Tilsynet anbefaler, at funktionsevne- og helbredstilstande opdateres, svarende til beboernes aktuelle helhedssituation, og at ikke aktuelle handleanvisninger afsluttes.
3. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere at sikre, at personhenførbare oplysninger samt interne arbejdsnotater konsekvent skærmes for uvedkommende.

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 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	<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 beboerne • 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 beboerne • En del af elementerne i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger
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 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 <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 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 <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.