

Tilsynsrapport  
**Odense Kommune**

Ældre- og Handicap Forvaltningen  
Lokalcenter Rosengården

Uanmeldt tilsyn  
November 2017

# INDHOLD

1.0	Vurdering	2
1.1	Tilsynets samlede vurdering	2
1.2	Tilsynets anbefalinger	2
2.0	Indledende oplysninger	3
3.0	Datagrundlag	4
3.1	Aktuelle vilkår og status	4
3.2	Dokumentation	4
3.3	Pleje, omsorg og praktisk bistand	5
3.4	Mad og måltider	5
3.5	Kommunikation og adfærd	5
3.6	Aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser	6
3.7	Tema 2017 - Tandpleje	6
4.0	Tilsynets formål og metode	7
4.1	Formål	7
4.2	Metode	7
4.3	Vurderingsskala	8
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	8
4.5	Præsentation af BDO	9

---

## Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt tilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering af plejecentret og anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om det konkrete plejecenter.

Anden del af rapporten indeholder en kortfattet gengivelse af de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og gennemgang af skriftligt grundlag. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data og øvrige indtryk. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.



“

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

# VURDERING

## 1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

Det overordnede indtryk af Lokalcenter Rosengården er, at forholdene på plejecentret kan karakteriseres som

### Særdeles tilfredsstillende

Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen kan karakteriseres som særdeles tilfredsstillende, og i høj grad anvendes som et dynamisk arbejdsredskab. Dokumentationen justeres og evalueres løbende og understøtter kvaliteten i pleje, omsorg og hverdagsliv for beboerne.

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af pleje, omsorg og praktisk bistand er særdeles tilfredsstillende, og at den rehabiliterende tankegang er integreret i hverdagens praksis. Medarbejderne er meget engagerede og kompetente.

Det er tilsynets vurdering, at plejecentrets indsats i forbindelse med beboernes mad, måltider og ernæringstilstand kan betegnes som meget tilfredsstillende. Der er fokus på faktorer, der har betydning for den enkelte beboers livskvalitet i relation til måltidet.

Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd på plejecentret er meget tilfredsstillende og respektfuld.

Tilsynet vurderer, at tilbud om aktivitet og træning er særdeles tilfredsstillende, varieret og tilpasset de forskellige målgruppers differentierede behov. Beboerne har medindflydelse på aktiviteterne, som både retter sig mod beboernes fysiske, psykiske og sociale behov.

Tilsynets indtryk er, at medarbejderne har dagligt fokus på at understøtte og yde god mund- og tandpleje hos beboerne. Der oprettes indsatser i forhold til tand- og mundpleje, hvor det skønnes relevant, og der foregår et godt samarbejde med Omsorgstandplejen.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentation og observationer. Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

## 1.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

### Anbefalinger

Tilsynet har ingen anbefalinger.

# INDLEDENDE OPLYSNINGER

<b>Adresse</b>
Ørbækvej 150, 5220 Odense SØ
<b>Forstander</b>
Anne-Grethe Sørensen
<b>Antal boliger</b>
56 boliger
<b>Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg</b>
Den 22. november 2017, kl. 9.15 - 13.30
<b>Tilsynets deltagerkreds</b>
Tilsynet interviewede: Forstander, to afdelingsledere, tre beboere og tre medarbejdere. Tilsynet havde endvidere dialog med medarbejdere og beboere på fællesarealerne undervejs gennem tilsynet. Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til forstander og afdelingsledelse om tilsynsforløbet.
<b>Tilsynsførende</b>
Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM

# DATAGRUNDLAG

## 3.1 AKTUELLE VILKÅR OG STATUS

<b>Data</b>	<p>Leder oplyser, at afdelingssygeplejersken, som er daglig leder for det ene af centrets to afsnit, har søgt nye udfordringer pr. 1/12, og at der netop er planlagt samtaler med ansøgerfeltet til stillingen.</p> <p>Omsorgssystemet Care blev lukket d. 1/11 dette år, og implementering af En Plan, som centret sent blev introduceret til, fylder meget for medarbejderne. De to afdelingsledere har arbejdet på at introducere en ensartet systematik og bruger meget tid på sparring og sidemandsoplæring. Afdelingssygeplejersken oplyser, at centret aktuelt deltager i et projekt, hvis formål er at nedbringe antallet af urinvejsinfektioner (UVI), bl.a. ved et skærpet fokus på nedre hygiejne og at forekomsten af UVI er faldet i perioden. Som noget nyt er der i 2017 etableret et stort medicinrum på centrets to afdelinger, hvor medarbejderne har ro til doseringer.</p> <p>Ledelsen fremhæver i øvrigt den meget velfungerende ordning med en praktiserende læge, som to gange ugentligt kommer og tilser dårlige beboere, følger op på behandling og i øvrigt yder sparring og undervisning ad hoc.</p> <p>Lokalcenter Rosengården har en enkelt vakant stilling, som aktuelt dækkes af vikar. Sygefraværet er generelt lavt.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet har ingen bemærkninger.

## 3.2 DOKUMENTATION

<b>Data</b>	<p>Dokumentationen ses opdateret med relevante helbredsoplysninger, og de sygeplejefaglige problemområder giver et fint overblik over beboernes helhedssituation. Beboernes ressourcer og rehabiliterende indsatser er individuelt beskrevet.</p> <p>Delmål beskriver beboernes behov for pleje og praktisk hjælp, og der ses sammenhæng i og opfølgning på dokumentationen, som er formuleret i et fagligt og professionelt sprog.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder systematisk med dokumentationen i forhold til den enkelte beboer og med udvikling af dokumentationen generelt. De fortæller endvidere, at de i høj grad trækker på assisterende leders kompetencer i brugen af En Plan.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen kan karakteriseres som særdeles tilfredsstillende og i høj grad anvendes som et dynamisk arbejdsredskab. Dokumentationen justeres og evalueres løbende og understøtter kvaliteten i pleje, omsorg og hverdagsliv for beboerne.

### 3.3 PLEJE, OMSORG OG PRAKTISK BISTAND

<b>Data</b>	<p>Beboerne oplever, at den tildelte hjælp svarer til deres behov, og at medarbejderne yder hjælpen med respekt for deres ønsker og vaner. En beboer fortæller, at hun altid føler sig medinddraget og respekteret i hverdagen og i plejesituationer.</p> <p>Beboerne finder medarbejderne dygtige og hjælpsomme, og udtrykker tryghed ved den indsats, de ydes i forhold til deres sundhedsmæssige problemstillinger.</p> <p>Medarbejderne sikrer, at borgerne modtager den nødvendige pleje og omsorg ved nøje at følge beboerne via observation, indsatser og behandling. Medarbejderne har relevante refleksioner vedrørende den rehabiliterende tilgang i forhold til den enkelte beboer og har fokus på videndeling i den forbindelse.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der tages hånd om beboernes observerbare risici - både fysiske, psykiske, mentale og sociale.</p> <p>Beboerne synes velplejede, og rengøringsstandarder er meget tilfredsstillende.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at kvaliteten af pleje, omsorg og praktisk bistand er særdeles tilfredsstillende, og at den rehabiliterende tankegang er integreret i hverdagens praksis. Medarbejderne fremstår meget engagerede og kompetente.</p>

### 3.4 MAD OG MÅLTIDER

<b>Data</b>	<p>Beboerne udtrykker tilfredshed med madens og måltidernes kvalitet. Tilsynet observerer en god stemning i de to store spisestuer, hvor beboerne sidder og hygger sig i samvær med besøgende.</p> <p>Medarbejderne beskriver ved eksempler, hvordan de sikrer, at den enkelte beboers behov tilgodeses i forhold til måltiderne, og hvordan de selv agerer for at skabe en god stemning.</p> <p>Som noget nyt er man gået over til tallerkenservering. Det udspringer af et besøg i en demensinstitution, som har haft stor effekt af tallerkenservering i form af langt mere rolige beboere og måltidssituationer. En positiv bieffekt er endvidere, at madspild samtidigt minimeres mærkbart. Ændringen har haft samme positive effekt på Rosengården, og beboerne er meget tilfredse med det.</p> <p>Der bliver udarbejdet ernæringsplaner efter behov, og der er fx særligt fokus på de småtspisende og på beboere med dårlig tandstatus.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Det er tilsynets vurdering, at plejecentrets indsats i forbindelse med beboernes mad, måltider og ernæringstilstand kan betegnes som meget tilfredsstillende. Der er fokus på faktorer, der har betydning for den enkelte beboers livskvalitet i relation til måltidet.</p>

### 3.5 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

<b>Data</b>	<p>Beboerne vurderer, at der er en god omgangstone og adfærd på centret, og at medarbejderne er gode at tale med.</p> <p>Medarbejderne finder ligeledes omgangstonen god og kan redegøre for, hvordan der differentieres i kommunikationsmetoder for at anerkende og imødekomme beboernes særlige behov</p> <p>Ved observation ses fine eksempler på, at kommunikationen målrettes og tilpasses den enkelte beboers tilstand og behov.</p>
-------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd på plejecentret er meget tilfredsstillende og respektfuld.
----------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 3.6 AKTIVITETER OG EVENTUELLE FRIVILLIGE INDSATSER

<b>Data</b>	<p>Beboerne oplever tilstrækkelige tilbud om aktiviteter, som foregår både i dag-, eftermiddags- og aftentimerne.</p> <p>Beboerne har mulighed for indflydelse på de aktiviteter, som iværksættes af de ansatte aktivitetsmedarbejdere på centret.</p> <p>Medarbejderne udnytter de muligheder, der opstår i hverdagslivet på centeret. Derudover har medarbejderne fokus på, hvad der kan give den enkelte beboer livskvalitet og glæde. Det gælder både konkrete aktiviteter og en-til-en kontakt.</p> <p>Der er en del frivillige og desuden en stor gruppe ældre borgere udefra, som har deres gang på dagcentret - de er med til at skabe liv og underholdning på centret. De beboere, som har lyst, kan endvidere en gang om ugen deltage i fælles gymnastik for borgere i lokalområdet.</p> <p>Klippekortsordningen bidrager til at imødekomme beboernes personlige ønsker til aktiviteter, og dokumentationen afspejler stor variation i, hvorledes beboerne anvender ydelsen.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at tilbud om aktivitet og træning er særdeles tilfredsstillende, varieret og tilpasset de forskellige målgruppers differentierede behov. Beboerne har medindflydelse på aktiviteterne, som både retter sig mod beboernes fysiske, psykiske og sociale behov.

### 3.7 TEMA 2017 - TANDPLEJE

<b>Data</b>	<p>Ledelsen oplyser, at plejecentret ikke har tilbud om at benytte "Tandfeen".</p> <p>Både ledelse og medarbejdere har dog stor opmærksomhed på den daglige indsats for at sikre beboerne en god mundhygiejne og tandpleje. Medarbejderne fra Omsorgstandplejen kommer regelmæssigt hos næsten samtlige beboere, og de opleves som meget kompetente og gode at sparre med ved særlige problemstillinger omkring en beboers mundpleje og tandstatus.</p>
<b>Tilsynets indtryk</b>	Tilsynets indtryk er, at medarbejderne har dagligt fokus på at understøtte og yde god mund- og tandpleje hos beboerne. Der oprettes indsatser i forhold til tand- og mundpleje, hvor det skønnes relevant, og der foregår et godt samarbejde med Omsorgstandplejen.



# TILSYNETS FORMÅL OG METODE

## 4.1 FORMÅL

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 148a er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses, herunder at sikre kommunalbestyrelse, brugere og pårørende indsigt i den pædagogik, omsorg og trivsel, der leveres på det enkelte tilbud.

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

- At påse at beboerne får den hjælp, de har ret til efter loven og efter de beslutninger, som kommunalbestyrelsen har truffet.
- At hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og økonomisk forsvarlig måde.
- At forebygge ved at gribe korrigerende ind før mindre problemer udvikler sig til alvorligere problemer.

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, plejecentrets referenceramme og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

Med udgangspunkt i omfattende erfaringer med at føre tilsyn på hhv. ældreområdet og det socialfaglige område har BDO udviklet koncepter for tilsynsområderne, som gør det muligt at lade kontrol og læring gå op i en højere enhed. BDO lægger vægt på, at den dokumentation, der indhentes i forbindelse med tilsynene, er anvendelig i det fremadrettede arbejde med kvalitets- og kompetenceudviklingen.

## 4.2 METODE

BDO's tilsynskoncept kombinerer en række forskellige metoder til indsamling af viden, som alle tager afsæt i den anerkendende metode og en konstruktiv tilgang.

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets resurser, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes og pårørendes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er struktureret og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews, observation og gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten og sammenhængen i de ydelser, som beboerne modtager på plejecentret.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på dialog, udsagn, observationer og gennemgang af dokumentation samt det foreliggende baggrundsmateriale. Tilsynet er derfor ikke nogen garanti for, at alle forhold på tilbuddet til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

## 4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala ved helhedstilsyn.

Samlet vurdering	Samlet vurdering
Særdeles tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>særdeles tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes. Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.
Meget tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>meget tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Mindre tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>mindre tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpes. Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.
Ikke tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>ikke tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpes. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

## 4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynsforløbet besluttet og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår. Så vidt muligt foregår tilsynet på et tidspunkt, hvor der er mulighed for dialog eller samvær med flere af beboerne.

Til brug for forberedelsen af tilsynet har BDO indhentet materiale fra kommunen, herunder eventuelle kvalitetsstandarder, vejledninger og politikker, værdigrundlag, oplysninger fra kommunens hjemmeside, ligesom oplysninger fra plejecentrets egen hjemmeside har indgået i det konkrete tilsyn.

De uanmeldte tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende. De tilsynsførende har en sygeplejefaglig og/eller socialfaglig og akademisk baggrund.

## 4.5 PRÆSENTATION AF BDO

BDO er den største uafhængige private leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn på ældreområdet og socialområdet.

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

Partneransvarlig  
BIRGITTE HOBERG SLOTH  
Partner  
m: 2810 5680  
e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig  
KIRSTEN MARQUARDSEN  
Senior Manager  
m: 4189 0436  
E:kmq@bdo.dk

*BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, en danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har godt 64.000 medarbejdere i 154 lande.*

*Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.*

[www.bdo.dk](http://www.bdo.dk)

