

Tilsynsrapport

Odense Kommune

Ældre- og Handicap Forvaltningen
Specialplejehjem Næsbyhus

Uanmeldt tilsyn
Februar 2020

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	Årets fokusområde - Selvbestemmelse/borgerinvolvering	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 specialplejehjemmet og anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om det konkrete plejehjem.

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 Næsbyhus er, at forholdene på specialplejehjemmet kan karakteriseres som

Meget tilfredsstillende

Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen kan karakteriseres som særdeles tilfredsstillende, og anvendes som et dynamisk arbejdsredskab af medarbejderne.

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af pleje, omsorg, praktisk bistand og pædagogisk støtte er meget tilfredsstillende, og at indsatser tilrettelægges med rehabilitering for øje, hvor dette er muligt.

Det vurderes, at plejehjemmets indsats i forbindelse med beboernes mad, måltider og ernæringstilstand kan betegnes som meget tilfredsstillende. Der er relevant fokus på at understøtte det sociale samvær i forbindelse med måltiderne.

Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd på plejehjemmet er særdeles tilfredsstillende og respektfuld.

Det vurderes, at tilbud om aktivitet og træning er særdeles tilfredsstillende og tilrettelægges med afsæt i beboernes ønsker og behov. Aktiviteterne har et rehabiliterende sigte og understøtter beboernes livskvalitet.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne tilrettelægger kerneydelsen med respekt for den enkelte beboers selvbestemmelse og ud fra beboerens ønsker. Tilsynet vurderer også, at der er behov for at sikre medarbejdernes kendskab til regler om magtanvendelse.

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

1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sammen med medarbejderne gennemgår reglerne for magtanvendelse og drøfter relevante gråzoner i relation til målgruppen.

INDLEDENDE OPLYSNINGER

Adresse
Lumbyvej 52, 5000 Odense
Rehabiliteringsleder
Susanne Egelund Jensen
Antal boliger
40, forbeholdt borgere med erhvervet hjerneskade
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 12. februar 2020, kl. 12.45 - 15.45
Tilsynets deltagerkreds
Tilsynet blev indledt i samarbejde med assisterende leder Tilsynet interviewede: Assisterende leder, tre beboere og to medarbejdere. Tilsynet havde endvidere dialog med medarbejdere og beboere på fællesarealerne undervejs gennem tilsynet. Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til assisterende leder om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende
Manager Kathinka Skovbye Eriksen, sygehjælper og plejer

DATAGRUNDLAG

3.1 AKTUELLE VILKÅR OG STATUS

Data	Den nuværende ledelse tiltrådte i juli 2019, og rehabiliteringsleder har i perioden været fraværende i en længere periode og er netop startet op igen på nedsat tid. Assisterende leder har i pågældende periode haft ledelsesmæssig støtte fra en anden rehabiliteringsleder i kommunen. Assisterende leder oplyser, at plejehjemmet har været udfordret af udskiftning og sygefravær i medarbejdergruppen. Ledelsen har derfor sat fokus på medarbejdernes trivsel og har blandt andet ændret vagtplanen, så medarbejderne ikke længere har blandede vagter. En HR-konsulent afholder aktuelt individuelle samtaler med medarbejderne, hvilket skal munde ud i en samlet handleplan til forbedring af arbejdsmiljøet. Aktuelt er tre stillinger vakante, og der søges efter henholdsvis social- og sundhedsassistenter og en pædagog. Som opfølgning på sidste års tilsyn oplyser assisterende leder, at medarbejderne arbejder konstruktivt med at kvalificere dokumentationen. Vedrørende anbefaling om mulighed for at afholde individuelle samtaler med beboerne, uden at blive forstyrret af kald fra andre beboere, oplyser medarbejderne, at det fortsat er en udfordring.
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger.

3.2 DOKUMENTATION

Data	Dokumentationen i En Plan er opdateret og indeholder fyldestgørende beskrivelser af beboerens samlede helbredssituation, ressourcer, mål og plejebehov. Der ses for alle tre beboere indsatser for pleje, praktisk bistand og pædagogisk støtte. Indsatserne er individuelt beskrevet, præcise og handleanvisende, og der ses eksempler på relevant opfølgning. Tilsynet bemærker positivt, at anvisninger til tilgang, samarbejde og kommunikation er velbeskrevet for alle tre beboere. Dokumentationen matcher beboernes observerede og oplevede behov og er formuleret i et fagligt og professionelt sprog. Medarbejderne kan i relevant omfang redegøre for, hvordan dokumentationen anvendes i dagligdagen og understøtter de faglige overvejelser. Medarbejderne dokumenterer eventuelle afvigelser i forhold til indsatserne samt relevante observationer. Der er en klar ansvarsfordeling mellem faggrupperne i forhold til dokumentationen.
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen kan karakteriseres som særdeles tilfredsstillende og anvendes som et dynamisk arbejdsredskab af medarbejderne.

3.3 PLEJE, OMSORG OG PRAKTISK BISTAND

Data	Beboerne oplever at den tildelte hjælp og støtte svarer til deres behov, og de er meget tilfredse med måden, hvorpå indsatserne tilrettelægges. Beboerne er ligeledes trygge ved den indsats, der ydes i forhold til deres sundhedsmæssige problemstillinger. Medarbejderne sikrer, at beboerne modtager den rette pleje, omsorg og pædagogiske støtte gennem daglig planlægning, koordinatorfunktion, tværfaglig sparring og vidensdeling. Fx er en elev blevet bedt om at fortælle om et konkret vellykket forløb med en beboer på et teammøde. Desuden tilrettelægges indsatserne med afsæt i medarbejdernes kompetencer og beboernes behov for kontinuitet og genkendelighed. Medarbejderne arbejder rehabiliterende og understreger, at relationen er væsentlig for at motivere beboerne til at deltage aktivt i fx rengøring af boligen. Således varetages rengøring hos beboer af en sundhedsfaglig eller pædagogisk medarbejder, hvis beboer har et rehabiliterende potentiale, og af en rengøringsassistent, hvis beboeren ikke selv kan deltage. Tilsynet observerer, at beboerne er velsoignerede, og der ses en tilfredsstillende rengøringsstandard i boligerne.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at kvaliteten af pleje, omsorg, praktisk bistand og pædagogisk støtte er meget tilfredsstillende, og at indsats tilrettelægges med rehabilitering for øje, hvor dette er muligt.

3.4 MAD OG MÅLTIDER

Data	Beboerne er tilfredse med madens kvalitet. Beboerne får på individuel basis leveret mad fra Byens Køkken eller anden leverandør, hvor de kan vælge mellem forskellige retter. De interviewede beboere spiser i egen bolig efter eget ønske. Medarbejderne oplyser, at en del beboere vælger at spise i Caféen om aftenen. To medarbejdere i fleksjob er behjælpelige med praktiske opgaver omkring måltidet og understøtter desuden det sociale samvær. Ved deres eventuelle fravær træder de øvrige medarbejdere til, da medarbejderdeltagelse ved måltidet vægtes højt. Medarbejderne har relevante overvejelser vedrørende "Det gode måltid". Deres rolle består i høj grad af at skabe ro ved fx at forebygge konflikter mellem beboere, som kan have udfordringer med at rumme hinandens adfærd. Der er relevant opmærksomhed på beboernes ernæringstilstand, Diætister inddrages ved behov, og der er et godt samarbejde med Byens Køkken omkring særkost og alternative retter.
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmets indsats i forbindelse med beboernes mad, måltider og ernæringstilstand kan betegnes som meget tilfredsstillende. Der er relevant fokus på at understøtte det sociale samvær i forbindelse med måltiderne.

3.5 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

Data	Beboerne giver entydigt udtryk for, at der er en god omgangstone på centret, og at medarbejdernes adfærd er respektfuld. Beboerne værdsætter, at der anvendes humor, og en beboer understreger, at medarbejderne altid er venlige og banker på, inden de kommer ind i boligen, uanset om det er kendte medarbejdere eller afløsere.
-------------	---

	Medarbejderne redegør for, at kommunikationen målrettes og tilpasses den enkelte beboers behov, hvilket også afspejles i dokumentationen. Fx har nogle beboere behov for tid, inden de svarer på spørgsmål, mens andre profiterer af en bestemt jargon eller humor. Dette understøttes af tilsynets observationer i en bolig, hvor kommunikationen tydeligvis bærer præg af, at der er en god relation mellem beboer og medarbejder.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd på plejehjemmet er særdeles tilfredsstillende og respektfuld.

3.6 AKTIVITETER OG EVENTUELLE FRIVILLIGE INDSATSER

Data	Beboerne oplever, at der er tilstrækkelige tilbud om aktiviteter. Flere har et eksternt samværs- og aktivitetstilbud et varieret antal timer om ugen, ligesom enkelte modtager undervisning gennem CSV. En del beboere er desuden bevilget fysioterapi. Ok-Aktiv planlægger og afvikler aktiviteter på bestemte ugedage. Tilsynet bemærker fx et opslag vedrørende danseaften, og ifølge medarbejderne er madlavning og fællesspisning en populær aktivitet blandt beboerne. OK-Aktiv er opsøgende i forhold til beboernes ønsker og idéer. Medarbejderne arrangerer ture og fx restaurantbesøg med afsæt i beboernes ønsker. Derudover tilbydes individuelle aktiviteter med henblik på rehabilitering. Fx har en af de interviewede beboere spillet air-hockey med en medarbejder tidligere på dagen. Desuden afholder medarbejderne fredagscafé hver uge i samarbejde med cafémedarbejderne. Der er tilknyttet et antal frivillige, som blandt andet afholder banko og hjælper enkelte beboere med indkøb.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at tilbud om aktivitet og træning er særdeles tilfredsstillende og tilrettelægges med afsæt i beboernes ønsker og behov. Aktiviteterne har et rehabiliterende sigte og understøtter beboernes livskvalitet.

3.7 ÅRETS FOKUSOMRÅDE - SELVBESTEMMELSE/BORGERINVOLVERING

Data	Beboerne oplever at være selvbestemmende i forhold til deres liv og hverdag. En beboer oplyser fx, at vedkommende helt har fravalgt fællesskabet i forhold til deltagelse i aktiviteter og måltider, hvilket respekteres. Beboerne tilkendegiver, at medarbejderne er opsøgende og udviser interesse for deres ønsker og mål. Medarbejderne lægger vægt på, at beboerne skal være "herre i eget liv", og deres selvbestemmelsesret respekteres. Medarbejderne redegør med et konkret eksempel for, hvordan de sikrer, at beboerne så vidt muligt træffer valg på et oplyst grundlag, fx i forbindelse med kost. Tilsynet drøfter en konkret situation med medarbejderne, hvor en beboer, som er kørestolsbruger, er blevet forflyttet fra Caféen mod sin vilje, grundet grænseoverskridende adfærd rettet mod en medarbejder.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at medarbejderne tilrettelægger kerneydelsen med respekt for den enkelte beboers selvbestemmelse og ud fra beboerens ønsker. Tilsynet vurderer også, at der er behov for at sikre medarbejdernes kendskab til regler om magtanvendelse.

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 afhjælpe. 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 afhjælpe. 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 kvalitetsstandards, 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 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, 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 mere end 1.250 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har ca. 90.000 medarbejdere i mere end 165 lande.

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

www.bdo.dk