



Tilsynsrapport Odense Kommune

ÆLDRE- OG HANDICAPFORVALTNINGEN
PLEJECENTER BOLBRO

Uanmeldt tilsyn
November 2020

INDHOLD

1.	OPLYSNINGER	3
1.1	GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYN.....	3
1.2	AKTUELLE VILKÅR	3
1.3	OPFØLGNING	4
2.	KOMMUNALT TILSYN	5
2.1	OVERORDNET VURDERING	5
2.2	SCORE	5
2.3	VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER.....	6
2.4	TILSYNES BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER.....	8
2.5	VURDERING	9

1. OPLYSNINGER

1.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYN

Tabel med oplysninger om plejecentret og tilsynet
Adresse: Plejecenter Bolbro, Møllemarksvej 39, 5200 Odense
Leder: Berit Kuhlmann
Antal boliger: 50 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 11. november 2020, kl. 09.30 - 14.00
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: Interview med: • Leder • Tre medarbejdere • Tre beboere Tilsynet fortog endvidere observationer på fællesarealer og var i dialog med flere beboere og medarbejdere. Tilsynet blev afrundet med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige vurderinger.
Tilsynsførende: Manager Sussi Schmidt, sygeplejerske, MLP

1.2 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Leder oplyser, at beboernes koordinatore netop er påbegyndt overflytning af data fra En Plan til Nexus - bl.a. er der udarbejdet en manual til brugen af Nexus, som medarbejderne anvender. En ny assisterende leder tiltræder 1. december, men er allerede begyndt. Indtil videre er der ikke konstateret smittede beboere eller medarbejdere med COVID-19. Ifølge leder har nogle beboere savnet hverdagslivet meget, mens andre profiterer af en roligere hverdag end normalt. I marts ringende leder rundt til pårørende for at tilgodese individuelle behov og spørgsmål til restriktionerne og har fortsat en løbende dialog med mange. Desuden udsendes nyhedsbreve med opdateringer om COVID-19 og livets gang på plejecentret. Leder fortæller endvidere, at Plejecenter Bolbro pt. er COVID-19 testcenter for flere øvrige plejecentre i området. Af aktuelle udfordringer nævnes et komplekst borgerforløb, som fordrer ekstra bemanning og et nært tværsektorielt og tværfagligt samarbejde. Desuden har leder fokus på øget kommunikation i forhold til aftenvagterne og har indkaldt til personalemøde, hvor trivsel og arbejdsmiljø under COVID-19 er på dagsordenen. Sygefraværet er normalt lavt, men aktuelt påvirket af flere - ikke arbejdsrelaterede - langtidssyge og midlertidigt fravær grundet ventetid på testsvar. Langtidssygemeldingerne har medført, at medarbejdere fra de andre afdelinger har måttet træde hjælpende til, og alle ser frem til, at to nye social-og sundhedsassistenter snart tiltræder. Pt. er en assistentstilling vakant.

1.3 OPFØLGNING

Opfølgning

Der er arbejdet målrettet med dokumentationen. Tilsynet vurderer dog, at anbefalingerne vedrørende dokumentation fra sidste års tilsyn fortsat er gældende.

2. KOMMUNALT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Odense Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt tilsyn på Bolbro Plejecenter. 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 Bolbro er et velfungerende plejecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel for beboerne. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet tilrettelægges på beboernes præmisser.

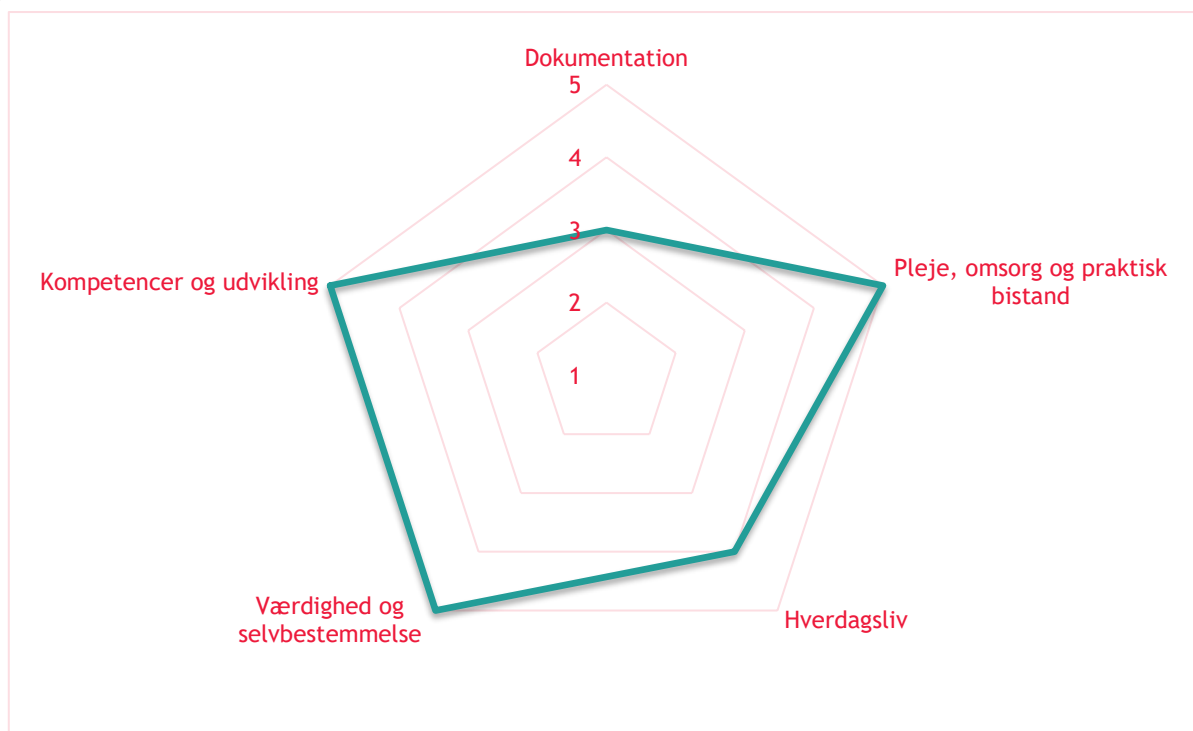
Tilsynet vurderer, at plejecentret lever op til Odense Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne service-niveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en god faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte integreres i daglig praksis.

Det er samtidig tilsynets vurdering, at det fortsat vil kræve et ledelsesmæssigt fokus at udbedre manglerne i dokumentationen.

2.2 SCORE

For hvert overordnede 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	Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne. Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre beboere med en medarbejder, der er implementeringsguide. Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, der fungerer som et aktivt redskab i praksis med en klar ansvarsfordeling for at sikre fyldestgørende og opdateret dokumentation. Der er uddannet to superbrugere og seks implementeringsguides i Nexus, der skal bistå de øvrige medarbejdere med side-mandsoplæring og sparring. Flere medarbejdere føler sig udfordret af at skulle bruge meget tid og energi på at lære at anvende et nyt it-system. Dokumentationen er delvist opdateret og fyldestgørende. Beboernes behov for pleje og omsorg er i et tilfælde handlingsvejledende beskrevet for dag- og aftenvagten med afsæt i beboerens helhedssituation - mens der i to tilfælde mangler indsatser i aftenvagten. Endvidere mangler generelt indsatser fra nattevagten, som er ansat under en anden ledelse. Faglige tilgange er udfyldt med afsæt i beboernes ressourcer, dog er ikke alle opdaterede eller fyldestgørende. Funktionsevnetilstande er udfyldt, men i et tilfælde ikke opdateret, og helbredstilstande svarer i ét tilfælde ikke til beboerens aktuelle helbredsmæssige tilstand. Hos denne beboer mangler desuden en handleanvisende præcisering af, hvordan der følges op på vægtstigning ved sygdom. Retningsgivende mål er udfyldt, men i to tilfælde ikke opdateret. Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.
Pleje, omsorg og praktisk støtte Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Beboerne giver udtryk for at modtage den pleje og omsorg, som de har behov for. Hjælpen ydes af flinke og fleksible medarbejdere, der dog ifølge en beboer skifter en del. Dette skyldes ifølge leder, at afdelingen har været ramt af flere langtidssyge. Kontinuitet i pleje og omsorg understøttes bl.a. af daglig opgavekoordinering med morgenmøde i de enkelte afdelinger, koordinatorfunktion for den enkelte beboer og et kort overlap mellem aften- og nattevagt. Medarbejderne har desuden haft øget fokus på, at plejen hos beboere med komplekse plejebehov varetages af faste medarbejdere i en tid med mange afløsere. TOBS og triagering anvendes ved afvigelser i beboernes tilstand og fremgår af beboeroversigten i En Plan. Den fast tilknyttede sygeplejerske kommer dagligt og deltager ligeledes i såvel beboerkonferencer som assistentmøder i muligt omfang. Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og ud fra et rehabiliterende sigte. Medarbejderne oplever, at COVID-19 restriktionerne i nogen grad kan hæmme rehabiliterende tiltag, fx under måltider, hvor maden aktuelt portionsanrettes frem for den vanlige servering på fade, der sendes rundt. Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, bl.a. af infektioner, hvor hygiejnesygeplejersken har været inddraget. Tilsynet observerer en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard på fællesarealer, i de besøgte boliger og ligeledes af beboernes hjælpemidler.

Hverdagsliv Score: 4	Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne. Beboerne oplever samstemmende mulighed for et hverdagsliv, hvor individuelle vaner og ønsker til døgnrytme og aktiviteter respekteres fuldt ud. En forholdsvis nyindflyttet beboer giver dog udtryk for tvivl om, hvorvidt det er muligt at få hjælp til en gåtur. En medarbejder oplyser i forbindelse hermed, at grundet en del afløsere, har beboeren først nu fået tilknyttet en fast koordinator, som efterfølgende vil drøfte det med beboeren. Medarbejderne redegør for, hvordan de under COVID-19 i øget grad er blevet omsorgsgivere for beboerne. De oplyser desuden, at flere beboere med demens oplever hudsult, når kropskontakten med medarbejderne reduceres. Medarbejderne er derfor opmærksomme på øget nærvær med beboerne og at kræse lidt ekstra ved måltider og indimellem. De hjælper ligeledes beboerne med at holde kontakt til deres pårørende fx via Face Time. Plejecentrets pavillon anvendes til sang og en kop varm kakao, og er velbesøgt. OK-Aktiv bidrager til indendørs og udendørs aktiviteter i de enkelte afdelinger med bl.a. gymnastik, ligesom fx pølsevogn og kagebord har været store succeser. Beboerne udtrykker tilfredshed med maden og roser bl.a. gårsdagens andesteg. Frokosten består af indbydende pyntet smørrebrød, som størstedelen af beboerne indtager ved mindre veldækkede borde i afdelingernes dagligstuer. To medarbejdere i flexjob hjælper til i køkkenerne om formiddagen. Medarbejderne sidder grundet COVID-19 antalsbegrænsning ikke med ved bordene, hvilket opleves som et savn for alle parter. Tilsynet observerer en respektfuld, imødekommende og hjertelig kommunikation mellem medarbejdere og beboere med plads til en humoristisk bemærkning hen over frokosten.
Værdighed og selvbestemmelse Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Beboerne giver udtryk for at blive mødt med anerkendelse og respekt for deres ønsker og behov, og at indsatser laves sammen med medarbejdere og eventuelt pårørende. Medarbejderne redegør for, hvordan en god dag skabes ud fra den enkelte beboers ønsker og med afsæt i, hvad beboerne evner den pågældende dag. Ved indflytning på plejecentret afholdes en struktureret samtale, hvor bl.a. forventninger til det fremtidige samarbejde drøftes med beboer og pårørende. Medarbejderne reflekterer i den forbindelse over det hensigtsmæssige i opfølgende samtaler, så forventninger og oplevelser løbende kan justeres. Hvis uoverensstemmelser med fx pårørende opstår, inddrages leder, og medarbejderne oplever stor opbakning herfra. Leder beskriver, hvordan beboerkonferencerne, som hun leder ud fra en fast mødestruktur, ligeledes bidrager til at fastholde fokus på beboernes perspektiv og selvbestemmelse.
Kompetencer og udvikling Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Ledelsen vurderer, at medarbejderne har de relevante kompetencer, svarende til målgruppen, og mange medarbejdere har været på kurser om demens. I forhold til et stigende antal yngre beboere med psykiatriske lidelser ses et behov for ny viden og kompetencer, som leder er opmærksom på, men endnu ikke kan imødekomme grundet COVID-19 restriktioner. Leder oplyser desuden, at MUS udsættes til efter nytår, idet alle udviklingsressourcer pt. allokeres til implementering af Nexus. Der er netop sendt information ud til medarbejderne om kommunens Videns-team, som leder forventer at gøre brug af til undervisning i relevante sygdomme og pleje, når hverdagen normaliseres.

	Medarbejderne oplever gode muligheder for indbyrdes faglig sparring, og assistentmøder fremhæves ligeledes som et nyttigt fagligt forum. En netop afholdt intern undervisning om parkinsonisme oplevedes yderst relevant, og medarbejderne giver desuden udtryk for et stort behov for viden og kompetencer til håndtering af problemstillinger hos beboere med psykiatriske lidelser og udadreagerende adfærd.
--	---

2.4 TILSYNES BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere, at indsatser vedrørende beboernes behov for pleje og omsorg dag og aften samt faglige tilgange opdateres hos alle beboere.
2. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere at sikre, at funktionsevnetilstande opdateres, svarende til beboernes aktuelle helhedssituation.
3. Tilsynet anbefaler ledelse og social- og sundhedsassistenter at sikre en kontinuerlig opdatering af helbredstilstande, svarende til beboernes aktuelle helbredsmæssige situation.
4. Tilsynet anbefaler ledelsen en drøftelse med leder for natplejen med henblik på, at nattevagtsens indsatser bliver tilgængelige i beboernes samlede dokumentation.
5. Tilsynet anbefaler, at en konkret nyindflyttet beboer oplyses om de aktuelle aktivitetstilbud under COVID-19 restriktionerne.

2.5 VURDERING

I tilsynene i Odense Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Score/vurdering	Forklaring	Bemærkninger
I meget høj grad opfyldt Score: 5	Udtømmende opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: - Der er ingen mangler i opfyldelsen - Indikatoren er opfyldt i forhold til alle beboere - Alle elementer i indikatoren er opfyldt - Tilsynet har ingen bemærkninger til opfyldelsen
I høj grad opfyldt Score: 4	Omfattende opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: - Der er få mangler i opfyldelsen - Indikatoren er opfyldt i forhold til størstedelen af beboere - Størstedelen af elementer i indikatoren er opfyldt - Tilsynet har enkelte bemærkninger til opfyldelsen
I middel grad opfyldt Score: 3	Delvis opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: - Der er en del mangler i opfyldelsen - Indikatoren er opfyldt i forhold til en del af beboere - En del af elementer i indikatoren er opfyldt - Tilsynet har del bemærkninger til opfyldelsen
I lav grad opfyldt Score: 2	Mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: - Der er mange mangler i opfyldelsen - Indikatoren er opfyldt i forhold til få af beboere - Få af elementer i indikatoren er opfyldt - Tilsynet har mange bemærkninger til opfyldelsen
I meget lav grad opfyldt Score: 1	Meget mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: - Der er omfattende mangler i opfyldelsen - Indikatoren er opfyldt for få eller ingen af beboerne

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.

Partneransvarlig

Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28105680

Mail: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig

Kirsten Marquardsen

Senior Manager

Mobil: 4189 0436

Mail: kmq@bdo.dk