

Tilsynsrapport  
**Odense Kommune**

Ældre- og Handicap Forvaltningen  
Ejlstrup Plejecenter

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 2016 - 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 Ejlstrup Plejecenter er, at forholdene på plejecentret kan karakteriseres som

### Meget tilfredsstillende

Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen generelt kan karakteriseres som meget tilfredsstillende. Der ses kun sporadiske mangler, som let kan udbedres.

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af pleje, omsorg og praktisk bistand er særdeles tilfredsstillende og ydes med en rehabiliterende tilgang.

Det er tilsynets vurdering, at plejecentrets indsats i forbindelse med beboernes mad, måltider og ernæringstilstand kan betegnes som meget tilfredsstillende.

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

Tilsynet vurderer, at tilbud om aktivitet og træning er meget tilfredsstillende og tilrettelagt med øje for plejecentrets forskellige målgrupper.

Det er tilsynets indtryk, at Ejlstrup Plejecenter arbejder bevidst på at sikre beboerne hjælp til en god profylakse i forhold til tand- og mundpleje.

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 ressourcepersoner inden for dokumentation fortsat underviser medarbejderne i at oprette og evaluere delmål og indsatser.
2. Tilsynet anbefaler ligeledes, at dokumentation af målinger og værdier føres systematisk og ensartet.

# INDLEDENDE OPLYSNINGER

<b>Adresse</b>
Kalørvej 120, Odense V
<b>Rehabiliteringsleder</b>
Maj-Britt Skovhøj Hansen
<b>Antal boliger</b>
36 boliger
<b>Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg</b>
Den 3. november 2017, kl. 8.30- 12.30
<b>Tilsynets deltagerkreds</b>
Tilsynet interviewede: Leder, assisterende leder, to beboere, en pårørende og to medarbejdere. Tilsynet havde endvidere dialog med medarbejdere og beboere på fællesarealerne undervejs gennem tilsynet. Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløbet.
<b>Tilsynsførende</b>
Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM

# DATAGRUNDLAG

## 3.1 AKTUELLE VILKÅR OG STATUS

<b>Data</b>	<p>Ledelsen oplyser, at der i efteråret er ansat to pædagoger til omsorg i tidsrummet kl. 13-21, og der starter en terapeut i aftenvagt pr. 1/12.</p> <p>Medarbejdergruppen er stabil, og der har ikke været større udskiftning blandt beboerne, hvoraf mange er demente og har komplekse sygdomsforløb.</p> <p>Der er netop blevet installeret nye brandalarmer på centret, og på tilsynstidspunktet er der ved at blive gjort klar til, at håndværkere kan påbegynde en større planlagt køkkenrenovering med henblik på at gøre køkkenerne mere brugervenlige. Endvidere har en kunstmaler dekoreret vægge i hvert af husene under stor opmærksomhed og til glæde for beboerne.</p> <p>Af faglige udviklingsområder nævnes, at flere medarbejdere har været igennem kursus for demensnøglepersoner. Som noget nyt er der endvidere fast læge tilknyttet centret i 2 timer om ugen, og leder bemærker i den forbindelse, at indlæggelsesfrekvensen er faldet, og at medarbejderne udvikler sig fagligt gennem sparring og undervisning af lægen.</p> <p>Leder oplyser, at der er arbejdet ihærdigt med opfølgning på sidste tilsyns anbefalinger, som omhandlede dokumentation.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet har ingen bemærkninger.

## 3.2 DOKUMENTATION

<b>Data</b>	<p>Oplæring i - og vedligeholdelse af - dokumentation er ifølge ledelse og medarbejdere et stadigt fokusområde, og centrets ressourcepersoner står ofte for sidemandsoplæring. Det fremgår, at medarbejderne er gode til at hjælpe og støtte hinanden i dagligdagen. Dokumentationen er samlet set opdateret og indeholder fyldestgørende beskrivelser af beboerens samlede helbredssituation, resurser, mål og plejebehov. De sygeplejefaglige problemområder matcher beboernes observerede og oplevede behov.</p> <p>Der ses enkelte eksempler på, at der er mangler i oprettelsen af indsatser.</p> <p>Dokumentationen er formuleret i et fagligt og professionelt sprog.</p> <p>Medarbejderne kan i relevant omfang redegøre for, hvordan dokumentationen anvendes i dagligdagen og understøtter de faglige overvejelser. Assisterende leder har sammen med hver enkelt medarbejder/koordinator oprettet "analyse og konklusion" for hver beboer i oplæringsøjemed.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen generelt kan karakteriseres som meget tilfredsstillende. Der ses kun sporadiske mangler, som let kan udbedres.

### 3.3 PLEJE, OMSORG OG PRAKTISK BISTAND

<b>Data</b>	<p>Beboerne oplever i høj grad, at den tildelte hjælp er i overensstemmelse med deres behov. Beboernes ønsker og vaner efterkommes i forbindelse med pleje og praktisk bistand. Beboerne udtrykker, at de er trygge ved den indsats, der ydes i forhold til deres sundhedsmæssige problemstillinger.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de sikrer kontinuitet i beboernes pleje og omsorg, fx ved at udveksle informationer, give informationer om forandringer i overlap mellem vagtlag og ved at have fokus på tidlig opsporing via samarbejdet med sygeplejersker og plejecenterlæge. Hver beboer har en koordinator.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med rehabilitering og give eksempler på, hvordan den enkelte beboers ressourcer understøttes ud fra en fælles daglig vurdering sammen med beboeren.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at kvaliteten af pleje, omsorg og praktisk bistand er særdeles tilfredsstillende og ydes med en rehabiliterende tilgang.

### 3.4 MAD OG MÅLTIDER

<b>Data</b>	<p>Beboerne udtrykker generelt tilfredshed med madens og måltidernes kvalitet. En beboer savner dog lidt mere indflydelse på, hvad der serveres fra storkøkkenet og synes at maden mangler variation.</p> <p>Medarbejderne har relevante overvejelser vedrørende "det gode måltid" og kan redegøre for deres rolle og ansvar i forhold til måltider, herunder at skabe ro og god stemning. Der er et velfungerende og formaliseret samarbejde med diætist, som er god at sparre med, og der bliver udarbejdet screening og lagt ernæringsplaner, hvor der er behov. Flere beboere får ønskekost, og medarbejderne tilbyder med jævne mellemrum små hjemmelavede lune retter eller pandekager efter beboernes ønske.</p> <p>Tilsynet observerer meget hyggelige måltidssituationer under frokosten i flere huse.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Det er tilsynets vurdering, at plejecentrets indsats i forbindelse med beboernes mad, måltider og ernæringstilstand kan betegnes som meget tilfredsstillende.

### 3.5 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

<b>Data</b>	<p>Beboerne vurderer, at der er en god omgangstone på centret, og at medarbejdernes adfærd er respektfuld.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de gennem empati og kendskab til beboerne tilpasser kommunikationen til den enkelte.</p> <p>Medarbejderne finder samlet set omgangstone god og kan redegøre for, hvad der lægges vægt på i kommunikationen med beboerne.</p> <p>Ved observation konstaterer tilsynet en meget anerkendende omgangstone.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at kommunikationen og adfærden på plejecentret er særdeles tilfredsstillende og respektfuld.

### 3.6 AKTIVITETER OG EVENTUELLE FRIVILLIGE INDSATSER

<b>Data</b>	<p>Beboerne oplever, at der er tilstrækkelige tilbud om aktiviteter. En beboer giver udtryk for, at hun ikke deltager ret meget i fællesskabet, men til gengæld nyder at få besøg i sin bolig eller gå tur med en frivillig.</p> <p>Plejecentret har via et tidligere projekt opnået gode resultater ved at arbejde med interessefællesskaber i beboergrupper.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre både for egen og eventuelle frivilliges rolle og ansvar i forhold til aktiviteter. Der er en række aktiviteter, som forestås af "OK-Aktiv" og frivillige, mens medarbejderne kan lave mindre tiltag i hverdagen, når tiden tillader det. De prioriterer endvidere ressourcer til en-til-en kontakt med de beboere, som har behov for det.</p> <p>Klippekortsordningen anvendes meget individuelt og kreativt.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at tilbud om aktivitet og træning er meget tilfredsstillende og tilrettelagt med øje for plejecentrets målgrupper.

### 3.7 TEMA 2017 - TANDPLEJE

<b>Data</b>	<p>Beboerne giver udtryk for, at de i tilstrækkelig grad bliver tilbudt hjælp til at opretholde en god mund- og tandhygiejne. Beboerne får regelmæssigt tilbudt omsorgstandpleje og fortæller, at medarbejderne er behjælpelige med kontakt og tidsbestilling.</p> <p>Ledelse og medarbejdere har stort fokus på mund- og tandpleje hos beboerne og opretter, hvor det er relevant, indsatser i forhold til tand- og mundpleje. Omsorgstandplejen har været på besøg og har undervist medarbejderne og formidlet ny viden på området. Dette har ifølge ledelsen betydet, at medarbejderne er blevet meget opmærksomme på at undgå forældede og uhensigtsmæssige arbejdsrutiner.</p> <p>Medarbejderne giver fine eksempler på, hvordan beboerne kan motiveres til at tage imod omsorgstandpleje - bl.a. ved at anvende MI (Motiverende samtale).</p>
<b>Tilsynets indtryk</b>	Det er tilsynets indtryk, at Ejlstrup Plejecenter arbejder bevidst på at sikre beboerne hjælp til en god profylakse i forhold til tand- og mundpleje.



# 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 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 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 MAROUARSEN  
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)

