

Tilsynsrapport
Odense Kommune

ÆLDRE- OG HANDICAPFORVALTNINGEN
ENRUM PLEJECENTER

Uanmeldt tilsyn
November 2020

BDO

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 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER 8
2.5 VURDERING 9

1. OPLYSNINGER

1.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYN

Tabel med oplysninger om plejecentret og tilsynet
Adresse: Enrum Plejecenter, Pomosavej 17-19, 5270 Odense NV
Leder: Lisa Pedersen
Antal boliger: 24 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 2. november 2020, kl. 09.00- 13.30
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: Interview med: • Leder • Tre medarbejdere • En beboer Tilsynet blev suppleret med observationer i de to afdelinger under måltidet, og afrundet med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige vurderinger.
Tilsynsførende: Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM

1.2 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Leder oplyser, at COVID-19 restriktioner har fyldt en del. Det har betydet afsavn for borgere og pårørende og været svært at håndtere for mange beboere. Ingen på centret har været smittet. Personalesituationen er udfordret af, at centret i en periode udlåner assisterende leder og en medarbejder til et andet plejecenter i kommunen – foreløbig til engang i foråret. Desuden har lang tids mangel på faste aftenvagter medført et højt forbrug af afløsere, hvoraf flere er studerende på sundhedsfaglige uddannelser og er godt kendt i huset. Det er netop lykkedes at besætte en aftenvagtstilling, som starter på dagen for tilsynet. Undervisning i Nexus er i fuld gang og understøttes af engagerede superbrugere og implementeringsguider. Leder oplyser, at der på baggrund af flere voldsomt udadreagerende beboere er iværksat supervision for medarbejderne med en psykoterapeut en hel dag hver måned. Der afholdes ligeledes undervisning i "Nænsom nødværge" i indeværende uge. Korttidssygefraværet er ifølge leder uproblematisk, mens det samlede sygefravær ligger højt på baggrund af enkelte langtidssygemeldinger.

1.3 OPFØLGNING

Opfølgning
Leder oplyser, at der er arbejdet målrettet på at opkvalificere dokumentationen siden sidste tilsyn, og et tværgående samarbejde med andre plejecentre har resulteret i et skema for "Mini-audit", som nu er er et godt hjælpeværktøj for medarbejderne i daglig dokumentationspraksis. Ledelse og superbruger foretager desuden jævnlig audit og uddelegerer opfølgning til borgers koordinator, evt. med hjælp fra en af de tre tilknyttede hjemmesygeplejersker.

2. KOMMUNALT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Odense Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt tilsyn på Enrum 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 Enrum Plejecenter 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 på stedet tilpasses målgruppens differentierede behov.

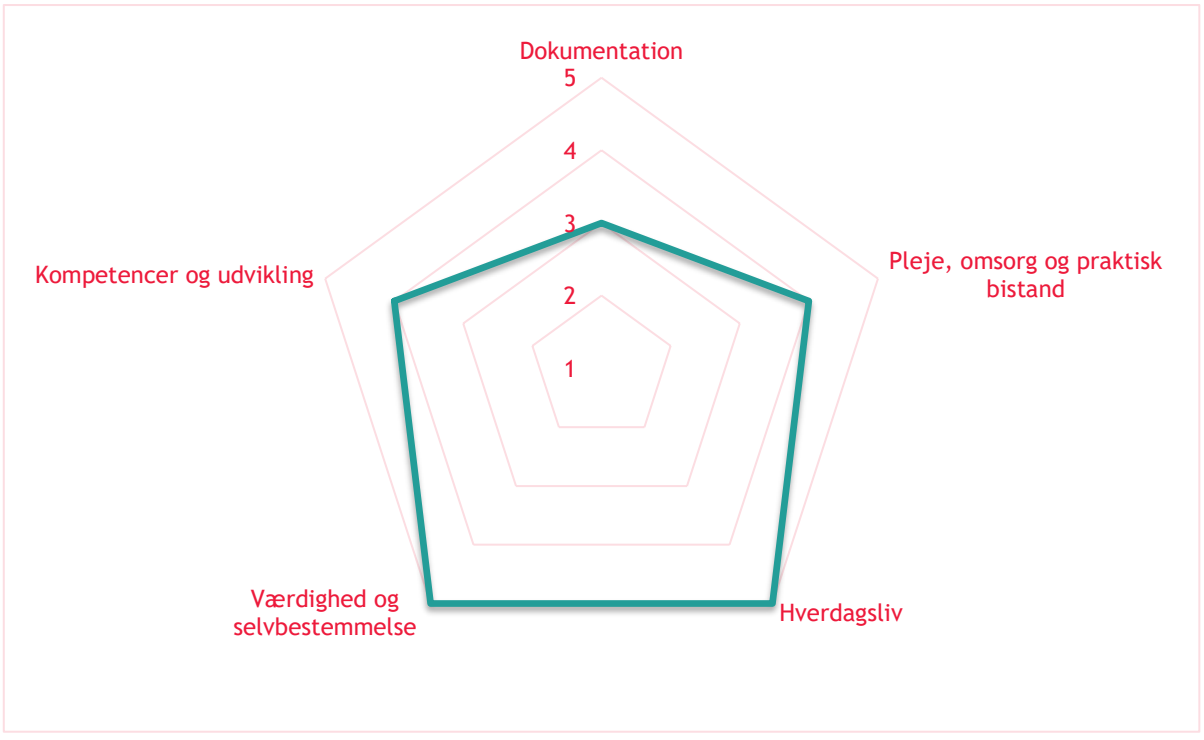
Tilsynet vurderer, at plejecentret lever op til Odense Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Kerneydelsen leveres med en god faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte er integreret i daglig praksis.

Ledelse og medarbejdere redegør ligeledes for, hvordan respekt og værdighed omsættes i samarbejdet med beboerne.

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 sammen med en medarbejder, som er superbruger. Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, som i daglig praksis understøttes af audits, sidemandsoplæring og en klar ansvarsfordeling, hvor koordinator står for opdatering af beboers pleje- og omsorgsbehov. Dokumentationen fremstår delvist opdateret med handlevejledende beskrivelse af beboernes behov for pleje og omsorg over hele døgnet med udgangspunkt i beboerens helhedssituation og ressourcer. Funktionsevne- og helbredstilstande er ligeledes kun delvist udfyldt eller opdateret. Faglige tilgange og motivation i samarbejdet med de kognitivt svækkede beboere savnes generelt beskrevet. Dokumentationen er formuleret i et fagligt og anerkendende sprog.
Pleje, omsorg og praktisk støtte Score: 4	Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne. En beboer giver udtryk for at modtage den fornødne hjælp til fx bad og påklædning, men oplever forskel på medarbejdernes måde at hjælpe på, hvilket kan virker lidt utrygt. Beboer fortæller endvidere om sit behov for personlig hjælp om aftenen, som ikke altid ydes efter aftale. Beboers oplevelse er drøftet med leder, som vil følge op. Plejecentret arbejder på at skabe kontinuitet i pleje og omsorg med fx koordinatorfunktion, overlap mellem vagtlag og dagligt fælles morgenmøde med ledelsen. Medarbejderne har et godt samarbejde med de tre tilknyttede hjemmesygeplejersker, som fx varetager sårpleje og kompleks medicindosering hos beboerne, indtil de kan videredelegeres til social- og sundhedsassistenter. Der er aktuelt ingen faste formelle mødefora, idet alle tværfaglige møder fastsættes efter behov. COVID-19 har medført, at alle assistentmøder og beboerkonferencer er sat på pause, og medarbejderne giver udtryk for at savne de faglige mødefora. To medarbejdere oplyser, at de netop har taget initiativ til et forslag til ledelsen om at indføre ugentlig triage sammen med sygeplejerskerne for at få et fast fagligt forum for sparring og overblik over samtlige beboere. Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard, og medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder med målgruppen ud fra et rehabiliterende sigte og har særligt fokus på sundhedsfremme og forebyggelse. Medarbejderne reflekterer over anvendte faglige tilgange og observationer i samarbejdet med beboerne, som dog ikke afspejles i dokumentationen. Beboerne er velsoignerede, og rengøringsstandarden er tilfredsstillende.
Hverdagsliv Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Nogle beboere har under nedlukningen savnet deres normale hverdagsliv, mens andre ifølge medarbejderne har profiteret af roen i huset. En aktivitetsmedarbejder er ansat fire dage ugentligt til at stå for alle aktiviteter i huset og tilbyder fx massage, dans, guitarspil med sang og viser danske film. En frivillig cykelpilot kommer desuden og tilbyder beboerne en cykel- eller gåtur. Medarbejderne fortæller, at der har været arrangeret flere udendørs aktiviteter for beboerne, bl.a. musikorkester, rullende pandekagehus og besøg af vaffelhuset, hvilket var en stor succes.

	Beboerne giver indtryk af at værdsætte måltiderne, som serveres i de to afdelingers fælles spisestue. Medarbejderne lægger vægt på en indbydende servering, genkendelighed med fast bordplan og ro. Enkelte beboere har behov for individuel guidning, andre får fuld hjælp, og medarbejderne sidder sammen med beboerne og spiser deres madpakke, så beboerne kan spejle sig i situationen. Flere beboere spiser i egen bolig. Tilsynet overværer en hyggelig stemning og munter dialog under frokosten i begge afdelinger, hvor der er dækket op ved tre forskellige borde. Tilsynet har under hele tilsynet observeret en god og anerkendende omgangstone på fællesarealer.
Værdighed og selvbestemmelse Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj lav grad lever op til indikatorerne. Det har kun været muligt at interviewe en beboer. Denne oplyser, at det var en svær overgang at flytte ind, men at det er bedret med tiden. De fleste medarbejdere betegnes som flinke og hjælpsomme. Både ledelse og medarbejdere finder det altafgørende, at beboerne bliver mødt med en anerkendende og værdig tilgang. Beboerne medinddrages i muligt omfang i hverdagslivet og beslutninger og ydes relevant støtte til at leve et hverdagsliv på egne præmisser ud fra kendskabet til deres ønsker, værdier og normer. Medarbejderne redegør for, hvordan de forsøger at møde hver beboer der, hvor vedkommende er, og hvordan dennes ønsker og vaner afdækkes ved hjælp af deres livshistorie og inddragelse af eventuelle pårørendes kendskab. De reflekterer over, hvordan et tydeligt og anerkendende kropssprog kan understøtte det sagte ord og skabe tryghed i relationen med de ofte stærkt kognitivt svækkede beboere. Tilsynet observerer under tilsynet, at beboerne bliver mødt med ro, anerkendelse og respekt af alle medarbejdere.
Kompetencer og udvikling Score: 4	Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne. Leder vurderer, at de nødvendige kompetencer samlet set er til stede i medarbejdergruppen. Samtidig erkender hun, at flere erfarne medarbejderes tilbagetrækning fra arbejdsmarkedet har medført et midlertidigt kompetencetab, som især gør sig gældende i aftenvagter. Der er derfor stor ledelsesmæssig opmærksomhed på at rekruttere dygtige assistenter til vakante stillinger. Næsten alle medarbejdere har demenskurser, og disse bliver løbende udbudt til nye medarbejdere. Før COVID-19 restriktioner lukkede alle igangværende kurser ned, nåede fire medarbejdere med stort udbytte at følge et modul i neuropædagogik. Dette forventer leder at udbyde igen, når det bliver muligt. Medarbejderne oplever at have relevante faglige kompetencer og er gode til at trække på hinandens erfaring og kompetencer. De efterspørger dog faste tværfaglige møder og assistentmøder med mulighed for faglig sparring og beboergennemgang – ikke mindst i relation til konkrete udadreagerende beboere. Medarbejderne oplever en lydhør ledelse, som er åben for udvikling og forslag, og medarbejderne giver samstemmende udtryk for, at de har gode muligheder for kompetenceudvikling.

2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger
Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger
1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne opdaterer dokumentationen af beboernes plejebehov og kvalificerer beskrivelsen af de faglige tilgange til beboerne. 2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne sammen med sygeplejerskerne opdaterer funktionsevne- og helbredstilstande, svarende til beboernes aktuelle helhedssituation. 3. Tilsynet anbefaler, at ledelse og medarbejdere drøfter medarbejdernes aktuelle behov for etablering af faste rammer for faglig refleksion og tværfaglig sparring.

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