Tilsynsrapport

Odense Kommune

Ældre- og Handicap Forvaltningen
Herluf Trolle Plejecenter

Uanmeldt tilsyn
Januar 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 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.



VURDERING

1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

Det overordnede indtryk af Herluf Trolle er, at forholdene på plejecentret kan karakteriseres som

Meget tilfredsstillende

Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen kan karakteriseres som tilfredsstillende, men med mangler, der vil kræve en systematisk indsats i forhold til beskrivelser af beboernes ressourcer samt indsatser og tilgang til beboerne.

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af pleje, omsorg og praktisk bistand er meget tilfredsstillende og med udgangspunkt i en rehabiliterende tankegang.

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

Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd på plejecentret er særdeles tilfredsstillende og udføres respektfuldt og inddragende.

Tilsynet vurderer, at tilbud om aktivitet er særdeles tilfredsstillende og varieret samt tager udgangspunkt i de forskellige målgruppers differentierede behov.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne tilrettelægger kerneydelsen med respekt for den enkelte beboers selvbestemmelse og ud fra beboernes ønsker.

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 der sikres ensartet dokumentationspraksis, så der for alle beboere er tydelig beskrivelse af beboernes individuelle ressourcer, mål samt indsatser og beskrivelse af tilgang til beboerne.

INDLEDENDE OPLYSNINGER

Adresse
Herluf Trolles Vej 148, 5220 Odense SØ
Rehabiliteringsleder
Konstitueret leder Lone Hjortebjerg Nielsen
Antal boliger
47
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 31. januar 2020, kl. 09.00 – 12.00
Tilsynets deltagerkreds
Tilsynet blev indledt i samarbejde med konstitueret leder. Tilsynet interviewede: Konstitueret leder, 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 leder om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende
Manager Pernille Hansted, økonoma, DP i ledelse Manager Kathinka Skovbye Eriksen, Sygehjælper og pædagog

DATAGRUNDLAG

3.1 AKTUELLE VILKÅR OG STATUS

Data	Assisterende leder er konstitueret ved leders udlån til andet plejecenter. Kst. leder fortæller, at der fortsat arbejdes med projekt om døgnrytmelys på en afdeling, så lyset reguleres over døgnet, svarende til en dag i maj måned. Det er observeret, at særligt en beboer har reageret ved at være mere aktiv og deltagende, og der er desuden tegn på, at døgnrytmelyset har positiv indflydelse på arbejdsmiljøet. Leder oplyser, at de overgår til nyt system i januar 2021. Forberedelse, undervisning og inddragelse af medarbejdere samt overførsel af data fra En Plan til nyt system kommer til at foregå i de sidste 3 måneder af 2020. Plejecentret arbejder med kompetenceudvikling inden for demensområdet. Der er pt. ni medarbejdere på demensuddannelse, og det er planen løbende at tilbyde medarbejdere denne uddannelse. Der er en god dækning af social- og sundhedsassistenter i dagvagt, mens der er stillingsopslag på en social- og sundhedsassistent i aftenvagt, hvilket kan være en udfordring at få besat. Der har i en periode være årstidsrelateret infektionssygdom blandt medarbejderne, som i øvrigt ikke har et højt fravær. Leder oplyser, at der er fulgt op på anbefalinger fra seneste tilsyn omkring dokumentationen, og der er opmærksomhed på, at fællesarealer holdes ryddelig, dog er der få opbevaringsmuligheder på plejecentret.
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger.

3.2 DOKUMENTATION

Data	Dokumentationen i En Plan er generelt opdateret og indeholder beskrivelser af beboerens samlede helbredssituation og funktionsevne, men med mangler i alle tre journaler på forskellige områder. Herunder fx retningsgivende mål, beskrivelse af beboers ressourcer, indsats for personlig pleje for hele døgnet, indsats for ernæring og beskrivelse af tilgang til beboer. Dokumentationen 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 og overlap mellem vagterne. I dokumentationen følges beboernes tilstand, og medarbejderne beskriver, hvordan der arbejdes med observationer og indsatser. Medarbejderne kan redegøre for praksis omkring udfyldelse og ansvar i arbejdet med dokumentationen.
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen kan karakteriseres som tilfredsstillende med mangler, der vil kræve en systematisk indsats i forhold til beskrivelser af beboernes ressourcer samt indsatser og tilgang.

3.3 PLEJE, OMSORG OG PRAKTISK BISTAND

Data	Beboerne oplever, at den tildelte hjælp svarer til deres behov. En beboer har vanskeligt ved at svare på tilsynets spørgsmål, men giver gentagende gange udtryk for at føle sig godt tilpas. Beboernes ønsker og vaner efterkommes i forbindelse med pleje og praktisk bistand. Beboerne er trygge ved den indsats, der ydes i forhold til deres sundhedsmæssige problemstillinger. Boliger og hjælpemidler er rene, og beboerne er soignerede. Medarbejderne fortæller, at dagen startes med en gennemgang af beboernes aktuelle tilstand, og opgaver fordeles i samarbejde med ledelsen. Der er overlap med både aften- og nattevagt. Medarbejderne anvender Sekoia-skærmene i hverdagen, hvor der er vigtige oplysninger om beboerne. Der arbejdes med beboerkonferencer, hvor afdelingens medarbejdere deltager, og hvor sygeplejersker, demenskoordinator og aftenvagt også deltager ad hoc. Der er desuden tilknyttet plejecenterlæge, som der er et velfungerende samarbejde med. Medarbejderne kan fagligt redegøre for den rehabiliterende og inddragende tilgang til beboerne, og hvorledes der foretages vurdering af beboernes aktuelle ressourcer flere gange dagligt. Der er taget hånd om alle observerbare risici - fysiske, psykiske, mentale og sociale.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at kvaliteten af pleje, omsorg og praktisk bistand er meget tilfredsstillende og med udgangspunkt i en rehabiliterende tankegang.

3.4 MAD OG MÅLTIDER

Data	Beboerne er meget tilfredse med maden og måltidernes kvalitet. Medarbejderne har relevante overvejelser vedrørende "det gode måltid" og fortæller, hvordan der er en individuel tilgang og arbejdes med forskellige grader af støtte og hjælp. Medarbejderne redegør for, hvordan beboeren inddrages i valg af pålæg til frokost. Der er indsats for alle beboere omkring vejning og faglig indsats i forhold til ernæring, hvor det er relevant.
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at plejecentrets indsats i forbindelse med beboernes mad, måltider og ernæringstilstand kan betegnes som meget tilfredsstillende. Medarbejderne har tydeligt fokus på egne roller og faktorer, der har betydning for den enkelte beboers livskvalitet i relation til måltidet og beboers ernæringstilstand.

3.5 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

Data	Beboerne vurderer, at der er en god omgangstone på centret, og at medarbejdernes adfærd er respektfuld. En beboer beskriver, at man taler sammen – man bliver ikke talt til, det er meget vigtigt for beboer. En anden beboer fortæller, at man altid bliver mødt af et smil. Medarbejderne finder omgangstonen god og kan redegøre for, hvordan de arbejder med nærvær, kropssprog og individuel hensyntagen til, hvordan man kan møde beboerne den pågældende dag. Medarbejderne beskriver, at der kan anvendes musik og sang til at motivere beboerne under plejen.

	Ved observation kan der konstateres en venlig og anerkendende omgangstone og adfærd på fællesarealerne.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd på plejecentret er særdeles tilfredsstillende og udføres respektfuldt og inddragende.

3.6 AKTIVITETER OG EVENTUELLE FRIVILLIGE INDSATSER

Data	Tilsynet taler med flere beboere på fællesarealet, som fortæller om forskellige aktiviteter og viser produkter, som de har fremstillet som et led i aktivitet. Beboerne oplever, at der er tilstrækkeligt med tilbud om aktiviteter. Der er pædagoger ansat til aktivitetsområdet og en musikterapeut, som også arbejder en til en med at understøtte beboere i forskellige situationer. Dette vurderes at give kvalitet i beboernes hverdag Medarbejderne kan redegøre både for egne og OK Aktivs indsats, rolle og ansvar i forhold til aktiviteter. Der er et bredt tilbud om aktiviteter, og der kommer flere frivillige på plejecentret. Tilsynet observerer aktivitet både i grupper og med enkelte beboere på flere afdelinger i formiddagstimerne. Der er en meget hjemlig atmosfære under aktiviteterne.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at tilbud om aktivitet er særdeles tilfredsstillende og varieret og tager udgangspunkt i de forskellige målgruppers differentierede behov.

3.7 ÅRETS FOKUSOMRÅDE – SELVBESTEMMELSE/BORGERINVOLVERING

Data	Leder beskriver en inddragende tilgang til beboerne også i forhold til aktiviteter og mad og måltider. Der er et godt samarbejde med pårørende med afholdelse af møde om fx demens. Der afholdes indflytningssamtaler, hvor pårørende inddrages. En beboer oplever, at medarbejderne er opmærksomme på beboers behov og ønsker i hverdagen. Medarbejdernes praksis tager i høj grad udgangspunkt i beboernes ønsker i forhold til hjælp, pleje, aktivitet og hverdagsliv. En medarbejder beskriver inddragelse af beboerne fx i dialog om, hvilken lune retter der serveres i weekenden.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at medarbejderne tilrettelægger kerneydelsen med respekt for den enkelte borgers selvbestemmelse og ud fra borgernes ønsker.

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 *særdeles tilfredsstillende* opnås, når forholdende 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 *meget tilfredsstillende* 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 *tilfredsstillende* 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 *mindre tilfredsstillende* 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 *ikke tilfredsstillende* 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 besluttes 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 MARQUARDSEN
Senior Manager
m: 4189 0436
E:kmq@bdo.dk

www.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.