

Tilsynsrapport
Odense Kommune

ÆLDRE- OG HANDICAPFORVALTNINGEN
HVENEKILDEN 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: Hvenekilden Plejecenter, Fridasholmvej 10, 5240 Odense NØ
Leder: Rikke Drejer
Antal boliger: 34 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 16. november 2020, kl. 9.00 – 13.00
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: • Leder og assisterende leder • Tre medarbejdere • Fire beboere Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløb og foreløbige vurderinger.
Tilsynsførende: Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM

1.2 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Leder oplyser, at ny assisterende leder er tiltrådt i sommer. Implementering af instrukser og vejledninger samt pårørendesamarbejde har fyldt meget under COVID-19 restriktionerne, men medarbejderne har ifølge leder ageret meget professionelt og ansvarligt under hele nedlukningen. Beboerne har reageret meget forskelligt på besøgsrestriktionerne, hvor en del har savnet liv og aktivitet i huset, mens andre har profiteret af roen. Omlægning af data til Nexus er i fuld gang med opbakning fra superbruger og implementeringsguides, og alle ser frem til at komme i gang med at anvende det nye system. Anskaffelsen af ti iPads og flere iPhones vil i fremtiden yderligere understøtte borgernær dokumentation. Ledelsen har i udviklingsøjemed for nylig opløst den hidtidige teamorganisering og iværksat en rokering af medarbejderne i afdelingerne i både dag- og aftenvagt med henblik på en mere balanceret fordeling af medarbejderkompetencer og ressourcer. Medarbejderne har i processen fået mulighed for at ønske, hvilke beboere de gerne ville være koordinator for. De nye arbejdsrelationer har generelt medført en større forståelse for vagtlagenes forskellige opgaver på tværs af afdelingerne og har ifølge ledelsen styrket fællesskabet og borgerkendskabet. Medarbejdergruppen er stabil, men præget af COVID-19 relateret korttidssygefravær. En erfaren medarbejder er endvidere midlertidigt udlånt til andet plejecenter, hvorfor der har været anvendt en del vikarer og afløsere over de seneste måneder.

1.3 OPFØLGNING

Opfølgning
Opfølgning på sidste års tilsyn og anbefalinger er iværksat.

2. KOMMUNALT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Odense Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt tilsyn på Hvenekilden Plejecenter. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

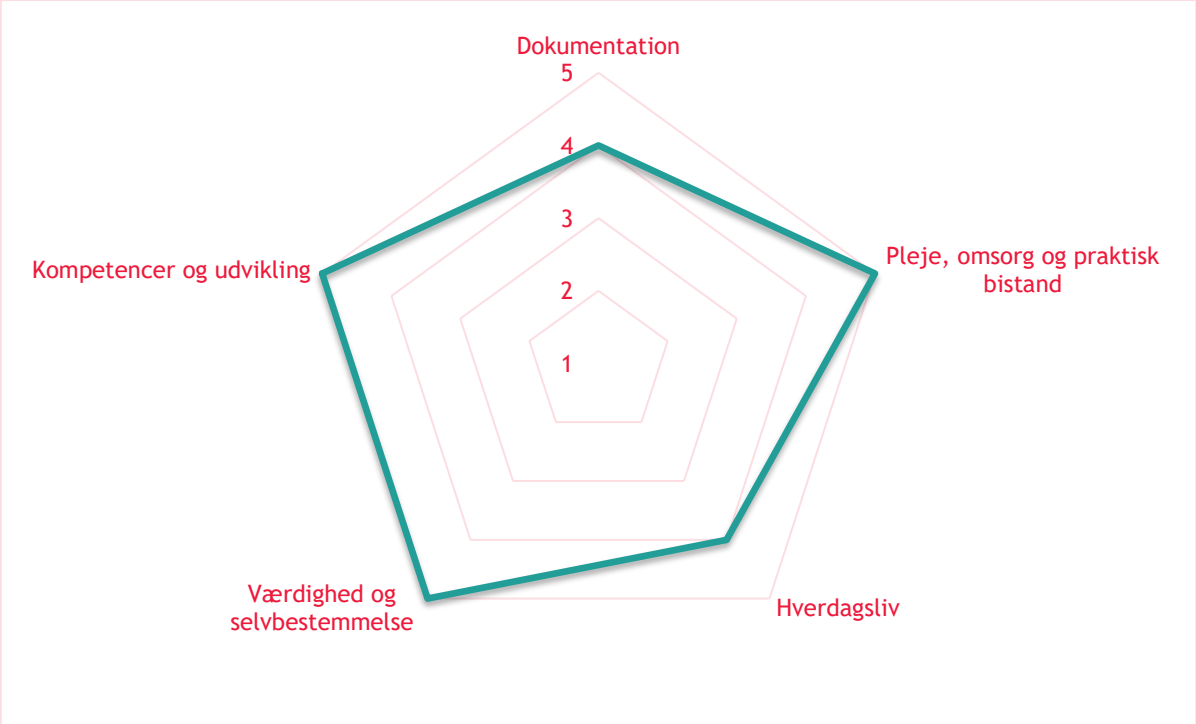
Det er tilsynets overordnede vurdering, at Hvenekilden Plejecenter er et velfungerende plejecenter, hvor ledelse og medarbejdere medvirker til trivsel for beboerne. Det er tilsynets oplevelse, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på beboernes præmisser.

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

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: 4	Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne. Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre beboere sammen med assisterende leder. Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, som fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis, hvor beboers koordinator er ansvarlig for at sikre den samlede opdatering, evt. i samarbejde med sygeplejerske. Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende, og beboernes behov for pleje og omsorg fremgår i store træk af borgeroverblik, funktionsevne- og helbredstilstande. Der savnes dog handlingsvejledende beskrivelse af enkelte indsatser aften og nat samt beskrivelse af, hvordan beboernes ressourcer inddrages i samarbejdet. 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 udtrykker stor tilfredshed og tryghed ved den hjælp, de ydes i relation til deres personlige plejehov. Medarbejderne formår at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, f.eks. ved koordinatorfunktion og daglig sparring med centrets assisterende leder, som er sygeplejerske, og de tilknyttede plejehjemssygeplejersker, som kommer fast på stedet. Alle møder samlet ind om morgenen til fælles rapport om døgnets hændelser med fokus på ændringer hos beboerne ud fra TOBS. Plejeopgaver fordeles så vidt muligt ud fra medarbejderkompetencer og relationer med beboerne. I demensafsnittet er medarbejderne meget opmærksomme på at observere beboernes symptomer og reagere på adfærdsændringer, der fx kan skyldes urinvejsinfektion eller smerter, som borger ikke selv verbalt kan udtrykke. Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte, der understøtter den enkelte beboers aktuelle formåen og dagsform. Der er relevant fokus på sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, som fx ernæringsindsatser, trykaflastning og daglig gangtræning. Beboerne er velsoignerede, og der ses overalt en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard. Tilsynet observerer, hvordan flere beboerne guides og understøttes på en meget tryghedsskabende måde.
Hverdagsliv Score: 4	Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne. Beboerne oplyser, at de er tilfredse med deres bolig og generelt har det godt, selv om flere savner liv i huset, aktiviteter og besøg udefra. En kalder livet på centret kedeligt, og ser derfor meget frem til de tidspunkter på ugen, hvor OK-Aktiv underholder og arrangerer aktiviteter. Beboeren savner endvidere en lille snak på tomandshånd med medarbejderne, som de dog ifølge beboeren sjældent har tid til. Beboerne er generelt tilfredse med kvaliteten af maden. En del har valgt at spise i egen bolig som følge af COVID-19 restriktionerne, mens andre spiser sammen fordelt ved mindre borde i caféen, som ligger midt i plejecentrets gangareal. Kommunikation og adfærd bliver af beboerne betegnet som venlig og imødekommende, og flere fremhæver, at de nyder medarbejdernes gode humor.

	Medarbejderne redegør for deres roller og ansvar i forhold til måltider. De spiser ikke sammen med beboerne og begrunder dette i, at mange skal hjælpes i egen boliger. En medarbejder husker, at der tidligere har været stort fokus på at spise sammen og skabe hyggelige måltidsstunder sammen med beboerne og vil tage emnet op til fornyet drøftelse med kolleger og ledelse. Tilsynet observerer, at smørrebrød fordeles på tallerkener i caféens køkken og serveres individuelt ved mindre borde, hvor flere medarbejdere er optaget af at hjælpe beboerne. Andre medarbejdere går til og fra og har travlt med at hente mad og bringe bakker ud til de beboere, som spiser i egen bolig. Der er derfor megen uro i rummet, hvor der samtidig kører et nyhedsprogram på en stor TV skærm, som ingen har opmærksomhed på.
Værdighed og selvbestemmelse Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj lever op til indikatorerne. Beboerne oplever at blive mødt med anerkendelse og respekt. Indsatser ydes ud fra beboerens individuelle ønsker og behov. Beboerne medinddrages i alle væsentlige beslutninger og ydes relevant støtte til at leve et hverdagsliv på egne præmisser. Såvel ledelse som medarbejdere tilkendegiver, at beboerne inddrages i videst mulig udstrækning i alt, og at medarbejderne udviser individuelle hensyn, fx i forhold til døgnrytme og aktiviteter. Ligeledes drøfter beboernes koordinatorer løbende særlige ønsker til hverdagen med beboer. Medarbejderne redegør for, hvordan daglig praksis tager afsæt i at lytte, spørge ind til og observere beboerne med øje for at sikre deres velbefindende og livskvalitet. Der er ligeledes stor opmærksomhed på at sikre en ligeværdig kommunikation. Medarbejderne beskriver, hvordan der arbejdes med inddragelse i forhold til aktiviteter og døgnrytme, samt at det dokumenteres, hvordan fx personlig pleje skal ydes for bedst at imødekomme beboernes ønsker og sikre kontinuitet for beboerne. Der følges jævnligt op på beboers målsætninger.
Kompetencer og udvikling Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Både ledelse og medarbejdere vurderer, at de relevante faglige kompetencer er til stede på centret. Der er gode muligheder for intern faglig sparring med sygeplejerske og terapeut, og demenskoordinator inddrages efter behov. Hjerneskaderådgivningen har endvidere med stort udbytte for medarbejderne ydet faglig sparring i relation til konkrete udfordrende borgerforløb. Medarbejderne har under normale omstændigheder mulighed for løbende kompetenceudvikling, og næsten alle har gennemgået demenskurser. Medarbejderne tilkendegiver, at de kender til egne og kollegers kompetencer og nøglefunktioner og trækker på hinandens viden og erfaring i hverdagen. Medarbejderne savner dog de tværfaglige beboerkonferencer, som bidrager til fagligheden og fælles forståelse af beboernes komplekse behov over døgnet. Ledelsen har under COVID-19 haft et særligt fokus på både den individuelle og generelle medarbejdertrivsel. Som følge af fysiske møderestriktioner afholdes aktuelt mini-personalemøder med MED og AMR udvalg.

2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger
Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger
1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne opdaterer dokumentationen med handleanvisende beskrivelse af beboernes plejebehov for hele døgnet. 2. Tilsynet anbefaler, at dokumentationen opdateres med beskrivelse af beboernes aktuelle ressourcer, og hvorledes disse inddrages i samarbejdet med beboerne 3. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere at drøfte, hvordan de nuværende rammer og strukturer for måltider i caféen kan optimeres.

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