Tilsynsrapport
Odense Kommune

Ældre- og Handicap Forvaltningen
Korsløkkehaven Plejecenter

Uanmeldt tilsyn
Januar 2018

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 2017 – 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.



VURDERING

1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

Det overordnede indtryk af Korsløkkehaven Plejecenter er, at forholdene på plejecentret kan karakteriseres som

Meget tilfredsstillende

Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen kan karakteriseres som meget tilfredsstillende og anvendes som et dynamisk arbejdsredskab af medarbejderne.

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af pleje, omsorg og praktisk bistand er meget tilfredsstillende og tager udgangspunkt i en rehabiliterende tankegang, hvor der er fokus på, hvad der har betydning for den enkelte beboer.

Det er tilsynets vurdering, at plejecentrets indsats i forbindelse med beboernes mad, måltider og ernæringstilstand kan betegnes som yderst tilfredsstillende. Beboernes individuelle behov og ønsker tilgodeses i høj grad.

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

Tilsynet vurderer, at tilbud om aktivitet og samvær er meget tilfredsstillende. Tilsynet bemærker, at to beboere ikke har kendskab til klippekortsordningen.

Tilsynets indtryk er, at medarbejderne på tilfredsstillende og relevant vis har fokus på at sikre beboerne en god mund- og tandpleje.

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 ledelsen har fokus på at fastholde den igangværende proces omkring kvalificering af dokumentationen i En Plan, så det sikres, at den samlede dokumentation fremstår opdateret. 2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sammen med medarbejderne drøfter, hvordan anvendelsen af klippekortsordningen kan bringes yderligere i spil, fx i form af målrettet opfølgning på den enkelte beboers individuelle behov og ønsker samt igennem oplysning om ordningen til nyindflyttede beboere.

INDLEDENDE OPLYSNINGER

Adresse
Korsløkkehaven Plejecenter, Korsløkkehaven 2, 5220 Odense SØ
Rehabiliteringsleder
Alice Sundstrøm
Antal boliger
40, aktuelt tre ledige boliger.
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 10. januar 2018, kl. 9.30-13.30
Tilsynets deltagerkreds
Tilsynet interviewede: Leder, assisterende leder, tre beboere, en pårørende og tre 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.
Tilsynsførende
Manager Kathinka Skovbye Eriksen, pædagog

DATAGRUNDLAG

3.1 AKTUELLE VILKÅR OG STATUS

Data	Ledelsen oplyser, at den assisterende leder fratræder med udgangen af januar, og at stillingen skal opslås. Ledelsen oplever generelt, at det er en udfordring at rekruttere kvalificeret personale. Senest har man søgt efter en sygeplejerske, men det lykkedes ikke at ansætte en. Medarbejdergruppen består aktuelt udelukkende af social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter. Plejecentret skal ved udgangen af 2018 have en plan for, hvordan de fremadrettet vil sikre en tværfaglig indsats. Ledelsen oplyser i øvrigt, at der er stort fokus på kompetenceudvikling. Flere medarbejdere har været på demensuddannelse i efteråret, og andre skal til foråret. Derudover er seks medarbejdere i gang med neuropædagogisk uddannelse. Medarbejderne skal endvidere i nær fremtid have undervisning i TOBS. Som opfølgning fra sidste års tilsyn oplyses det, at en medarbejder i fleksjob står for systematisk rengøring af hjælpemidler. Det er indskærpet over for medarbejderne, at de har et ansvar for at være opmærksomme på hjælpemidlernes hygiejniske standard. I henhold til anbefalingen om aktivitet og dynamik i huset oplyser ledelsen, at aktivitetstilbuddet er uændret, og at de vurderer det som tilstrækkeligt i forhold til den nuværende beboergruppe. Dette understøttes af samtale med beboere og medarbejdere. Dog ærgrer ledelsen sig over, at de endnu ikke har haft held med at rekruttere frivillige cykelpiloter.
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger.

3.2 DOKUMENTATION

Data	Dokumentationen er opdateret og indeholder fyldestgørende beskrivelser af beboernes samlede helbredssituation, resurser, mål og plejebehov. I et tilfælde bør beboerens funktionsevnetilstand opdateres i forhold til beboerens aktuelle funktionsniveau. Der er oprettet relevante indsatser, blandt andet vedrørende personlig pleje og sundhedsfremme. Dokumentationen matcher beboernes observerede og oplevede behov. 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. De oplever, at implementeringen af En Plan har været målrettet, og de har fået god hjælp og sparring fra assisterende leder. Et opmærksomhedspunkt ifølge medarbejderne er, at de ikke får oprettet så mange delmål og indsatser, at det går ud over overblikket.
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen kan karakteriseres som meget tilfredsstillende og anvendes som et dynamisk arbejdsredskab af medarbejderne.

3.3 PLEJE, OMSORG OG PRAKTISK BISTAND

Data	Beboerne oplever, at den tildelte hjælp svarer til deres behov, og de er meget tilfredse med den måde, hjælpen leveres på, hvilket gælder såvel den personlig pleje som den praktiske hjælp. En af beboerne bemærker, at hun ikke har fået gjort rent regelmæssigt den seneste tid, men tillægger det julen og understreger, at det normalt fungerer som aftalt. Beboernes ønsker og vaner efterkommes i forbindelse med pleje og praktisk bistand, og beboerne er trygge ved den indsats, der ydes i forhold til deres sundhedsmæssige problemstillinger. En beboer fortæller, at hendes helbred er blevet væsentligt forbedret efter indflytning. Medarbejderne sikrer, at beboerne modtager den nødvendige pleje og omsorg. Det sker gennem daglig planlægning, brug af dokumentation, mundtlig vidensdeling og koordinatorfunktion. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med rehabilitering. De oplyser, at de har fået mere fokus på, hvad der er vigtigt og giver livskvalitet for den enkelte beboer.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at kvaliteten af pleje, omsorg og praktisk bistand er meget tilfredsstillende og med udgangspunkt i en rehabiliterende tankegang, hvor der er fokus på, hvad der har betydning for den enkelte beboer.

3.4 MAD OG MÅLTIDER

Data	Beboerne er yderst tilfredse med madens kvalitet. En beboer siger, at maden simpelthen er dejlig, og en anden fortæller, at hun har taget væsentlig på og nu må på slankekur, fordi maden er så god. Maden fremstilles i plejecentrets køkken af medarbejdere fra "Byens køkken". Beboerne oplever at have indflydelse på kosten, og medarbejderne oplyser, at der i høj grad tages hensyn til beboernes individuelle behov og ønsker. Der er et velfungerende samarbejde med køkkenet og diætisten. Beboerne screenes ernæringsmæssigt ved indflytning, og der oprettes indsatser, når det er relevant. Medarbejderne kan på meget tilfredsstillende vis redegøre for deres rolle og ansvar i forhold til måltidet. De er bevidste om, hvad der er vigtigt for at skabe gode rammer og nævner i den sammenhæng, at flexmedarbejderne er en stor hjælp.
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at plejecentrets indsats i forbindelse med beboernes mad, måltider og ernæringstilstand kan betegnes som yderst tilfredsstillende. Beboernes individuelle behov og ønsker tilgodeses i høj grad.

3.5 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

Data	Beboerne omtaler medarbejderne meget positivt. Beboerne vurderer, at der er en god omgangstone på centret, og at medarbejdernes adfærd er respektfuld. En pårørende udtaler, at man altid bliver mødt med venlighed. Medarbejderne finder omgangstonen god og kan redegøre for, hvad der lægges vægt på i kommunikationen med beboerne. Kommunikationen målrettes og tilpasses den enkelte beboers tilstand og behov, hvilket medarbejderne konkretiserer med eksempler.

	Der observeres under tilsynet en positiv kommunikation mellem medarbejdere og beboere.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd på plejecentret er meget tilfredsstillende og respektfuld.

3.6 AKTIVITETER OG EVENTUELLE FRIVILLIGE INDSATSER

Data	Beboerne oplever, at der er tilstrækkelige tilbud om aktiviteter. To af beboerne udtaler, at de ikke har det store behov for, - eller lyst til - at deltage i aktiviteter, men begge fortæller, at de har deltaget i gymnastik. En tredje beboer fortæller med begejstring om en tur hun for nylig har været på, og at hun dagligt spiller kort med medbeboere. "OK - Aktiv" kommer på plejecentret fire dage om ugen i henholdsvis dag- og aftenvagt. De tilbyder blandt andet gymnastik, sang og ture. Desuden er der ansat en del medarbejdere i flexjob, der også tilbyder beboerne aktivitet og nærvær, både i Caféen og for enkelte beboere i lejligheden. Desuden samarbejdes der med børneinstitutioner, særligt omkring højtider. Tilsynet observerer, at flere beboere opholder sig sammen med flexmedarbejderne, dels i Caféen og dels i dagligstuen på 1. sal. Der er en god stemning, og beboerne giver indtryk af at nyde samværet. Klippekortsordningen er implementeret og anvendes både individuelt og til fællesarrangementer. To beboere oplyser, at de ikke er bekendte med ordningen.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at tilbud om aktivitet og samvær er meget tilfredsstillende. Tilsynet bemærker, at to beboere tilsyneladende ikke har kendskab til klippekortsordningen.

3.7 TEMA 2017 – TANDPLEJE

Data	Beboerne oplyser, at de er selvhjulpne i forhold til mund- og tandpleje, hvilket også fremgår af dokumentationen. Beboerne bliver informeret om omsorgstandplejen ved indflytning, og de fleste er tilmeldt ordningen. Plejecentret har været med i Projekt "Tandfe", hvor medarbejderne har modtaget undervisning. Medarbejderne giver udtryk for, at det har været givende, og de kan fortsat kontakte projektmedarbejderen for gode råd. Medarbejderne beskriver ligeledes et meget velfungerende samarbejde med omsorgstandplejen. Medarbejderne betragter mund- og tandpleje som en vigtig daglig del af en god helhedspleje.
Tilsynets indtryk	Tilsynets indtryk er, at medarbejderne på tilfredsstillende og relevant vis har fokus på at sikre beboerne en god mund- og tandpleje.

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/eller socialfaglig 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 godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har ca. 74.000 medarbejdere i mere end 160 lande.

Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.