

Tilsynsrapport

Odense Kommune

Ældre- og Handicap Forvaltningen
Korsløkkehaven 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	4
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/Beboerinvolvering	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 Korsløkkehavens plejecenter er, at forholdene på plejecentret kan karakteriseres som

Meget tilfredsstillende

Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen i En plan kan karakteriseres som tilfredsstillende, men med mangler, som kan udbedres ved en fortsat fokuseret indsats. Dokumentationen anvendes som et dynamisk arbejdsredskab af medarbejderne i hverdagen.

Kvaliteten af pleje, omsorg og praktisk bistand er meget tilfredsstillende og ydes med et tydeligt afsæt i en rehabiliterende tilgang. Vurderingen er, at plejecentrets indsats i forbindelse med Beboernes mad, måltider og ernæringstilstand kan betegnes som meget tilfredsstillende. Medarbejderne har fokus på egne roller og faktorer, der har betydning for den enkelte Beboers livskvalitet i relation til måltidet.

Kommunikation og adfærd på plejecentret er særdeles tilfredsstillende og respektfuld.

Der er et differentieret tilbud om aktivitet og træning, som tager udgangspunkt i målgruppens behov, og hvor Beboerne har medindflydelse på aktiviteterne.

Beboerne oplever, at medarbejderne er opsøgende på Beboernes ønsker og respekterer deres selvbestemmelse og valg. 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 fortsat er fokus på dokumentationen, så den fremstår opdateret med stillingtagen til alle helbredstilstande og med fyldestgørende beskrivelser af Beboernes sundhedsmæssige problemstillinger og behov for hjælp og støtte.

INDLEDENDE OPLYSNINGER

Adresse
Korsløkkehaven 2, 5220 Odense SØ
Rehabiliteringsleder
Alice Sundstrøm
Antal boliger
40
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 29. januar 2020, kl. 12.30 - 15.30
Tilsynets deltagerkreds
Tilsynet blev indledt i samarbejde med leder. Tilsynet interviewede: Leder, tre Beboere 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.
Tilsynsførende
Senior Manager Margit Kure, sygeplejerske, MHM Manager Kathinka Skovbye Eriksen, sygehjælper og pædagog

DATAGRUNDLAG

3.1 AKTUELLE VILKÅR OG STATUS

Data	Leder fortæller, at de siden sidste tilsyn har arbejdet med deres dokumentation, og leder har daglig opfølgning og kvalitetskontrol af dokumentationen. Beboerne vejes ved indflytning og løbende ud fra en klinisk vurdering, og der igangsættes indsatser ved væggtab evt. i samarbejde med diætist. Der afholdes Beboerkonferencer ad hoc med deltagelse af demenskoordinator og sygeplejerske. Der er særligt fokus på UVI og i samarbejde med sygeplejersken igangsat en proces omkring nedbringelse af urinvejsinfektioner. Fordelingen mellem social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter er 50/50, og der er altid social- og sundhedsassistenter i aftenvagt. Herudover har plejecentret bl.a. faguddannet ergo- og fysioterapeuter som flexjobber, som hjælper med aktiviteter og lettere træning, og andre i flexjob, som hjælper med lettere praktiske opgaver i afdelingen. Leder oplever god medarbejdertrivsel og lavt sygefravær.
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger

3.2 DOKUMENTATION

Data	Dokumentationen i En Plan er generelt opdateret og indeholder beskrivelser af Beboernes samlede helbredssituation, ressourcer og plejebestand. Hos to Beboere er funktionsevnevurdering udfyldt, men hos en Beboer mangler indsats med beskrivelse af hørenedsættelse og Beboerens behov for hjælp og støtte. Hos en Beboer er funktionsevnevurdering ikke opdateret. Der er taget stilling til alle helbredstilstande hos en Beboer mens der hos to Beboere mangler stillingtagen til alle helbredstilstande. Dokumentation er formuleret i et fagligt og professionelt sprog. Medarbejderne kan i relevant omfang redegøre for, hvordan dokumentationen anvendes som et aktivt redskab i dagligdagen og opdateres ud fra en fastlagt og klar ansvarsfordeling.
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen i En plan kan karakteriseres som tilfredsstillende, men med mangler, som kan udbedres ved en fortsat fokuseret indsats. Dokumentation anvendes som et dynamisk arbejdsredskab af medarbejderne i hverdagen.

3.3 PLEJE, OMSORG OG PRAKTISK BISTAND

Data	Beboerne giver udtryk for stor tilfredshed med kvaliteten i den leverede hjælp, som svarer til deres behov, og som leveres fleksibelt og med afsæt i deres individuelle behov. En Beboer kan blive bedre til at bede om hjælpen på dage, hvor det kniber med kræfterne, men finder det samtidigt svært at være afhængig af hjælpen. Beboerne oplever at det er de faste medarbejdere, som leverer hjælpen, og hvis der er afløser, oplever en Beboer, at afløserne har et godt kendskab til de opgaver, de skal løse. Beboerne er trygge ved den indsats, der ydes i forhold til deres sundhedsmæssige problemstillinger, og en Beboer værdsætter muligheden for at kunne tale med huslægen ved behov.
-------------	---

	Dagens opgaver planlægges i fællesskab, hvorefter medarbejderne har opfølgning på Beboerne i de respektive teams, og der sikres det rette ressource- og kompetencebehov. Som opfølgning på Beboernes tilstandsændringer afholdes der teammøder samt tværfaglige Beboerkonferencer med deltagelse af sygeplejerske. Rehabilitering er blevet en naturligt integreret del i hverdagen, og medarbejderne giver udtryk for, at de har stor opmærksomhed på at genoptræne og vedligeholde Beboernes ressourcer via motivation og medinddragelse. Der er en tilfredsstillende rengøringsstandard i boliger og i forhold til hjælpemidler. Beboerne observeres velsoignerede.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at kvaliteten af pleje, omsorg og praktisk bistand er meget tilfredsstillende og ydes med et tydeligt afsæt i en rehabiliterende tilgang.

3.4 MAD OG MÅLTIDER

Data	Den ene Beboer er tilfreds med maden på plejecentret og beskriver den som velsmagende, mens de to øvrige Beboere har egen madordning. Alle tre Beboere spiser i egen bolig efter eget ønske. Beboerne samles i den fælles spisestue, og de Beboere, som ikke magter det større fællesskab, samles i den mindre dagligstue. Beboerne fordeles strategisk ved de enkelte borde, og medarbejderne deltager for at hjælpe, sikre ro og dialog under måltidet. Beboerne vejes fast hver måned og hyppigere ved behov, der inddrages diætist ved behov for særlig indsats, og der opleves gode muligheder for diæter og energitæt kost.
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at plejecentrets indsats i forbindelse med Beboernes mad, måltider og ernæringstilstand kan betegnes som meget tilfredsstillende. Medarbejderne kan fagligt og reflekteret redegøre for deres rolle og faktorer, der har betydning for den enkelte Beboers livskvalitet i relation til måltidet.

3.5 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

Data	Beboerne oplever, at de har en god kontakt til medarbejderne, og at der er en god og respektfuld omgangstone. Beboerne sætter pris på den gode og afslappede stemning og oplever, at medarbejdernes adfærd er respektfuld. Medarbejderne vægter ligeværdighed og hensynet til den enkelte Beboer og fortæller, at de har stort fokus på at indsamle Beboernes livshistorie, som giver dem et dybere kendskab og forståelse for den enkelte og deres adfærd. Medarbejderne har ligeledes særlig opmærksomhed på, at Beboernes særlige behov dokumenteres.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd på plejecentret er særdeles tilfredsstillende og respektfuld.

3.6 AKTIVITETER OG EVENTUELLE FRIVILLIGE INDSATSER

Data	Beboerne oplever, at der er gode tilbud om aktiviteter, men ingen af de tre Beboere deltager så ofte, men holder primært af at opholde sig i egen bolig, hvor de får tiden til at gå med blandt andet pc, iPad, tv og bøger. En Beboer savner lidt mere socialt med jævnaldrende, og anden Beboer savner sin kat, som ikke er flyttet med på plejecentret. Medarbejderne motiverer og sikrer, at Beboerne får mulighed for at deltage i aktiviteter, som afvikles af aktivitetsmedarbejder to gange om ugen, og nævner fx billard, ølsmagning og kortspil. Der er tilknyttet frivillige, som hjælper ved større arrangementer, og eleverne har en vigtig rolle i forhold til at opsøge og honorere Beboernes ønsker om aktiviteter, som fx manicure, massage og shoppingture.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der er et differentieret tilbud om aktivitet og træning, som tager udgangspunkt i målgruppens behov, og hvor Beboerne har medindflydelse på aktiviteterne.

3.7 ÅRETS FOKUSOMRÅDE - SELVBESTEMMELSE/BEBOERINVOLVERING

Data	Leder oplyser, at alle Beboere tilbydes indflytningssamtale, og at de løbende arbejder med Beboernes selvbestemmelse ved at tage afsæt i Beboernes mål og ønsker og gennem høj fleksibilitet i opgaveløsningen. Beboerne oplever ligeledes en høj grad af frihed til selv at bestemme og giver udtryk for, at medarbejderne løbende spørger ind til ønsker for hverdagsliv og pleje. Medarbejderne tager afsæt i Beboernes dagsform via dialog og observationer, og beboerne har selv indflydelse på deres døgnrytme og dagens indhold. Beboernes hjælp til fx bad tilbydes fleksibelt, og medarbejderne spørger dagligt ind til Beboernes ønsker til mad, drikke og aktiviteter.
Tilsynets vurdering	Beboerne oplever, at medarbejderne er opsøgende på deres ønsker og respekterer deres selvbestemmelse og valg. Tilsynet vurderer, at medarbejderne tilrettelægger kerneydelsen med respekt for den enkelte Beboers selvbestemmelse og ud fra Beboerens 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 Beboernes 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 kvalitetsstandards, 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

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.

www.bdo.dk