



Tilsynsrapport Odense Kommune

ÆLDRE- OG HANDICAPFORVALTNINGEN
MARIENLUND PLEJECENTER

Uanmeldt tilsyn
November 2020

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

1. OPLYSNINGER

1.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYN

Tabel med oplysninger om plejecentret og tilsynet
Adresse: Marienlund Plejecenter, Drejøgade 1A, 5000 Odense
Leder: Charlotte Møllegaard Nielsen
Antal boliger: 54 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 17. november 2020, kl. 09.00 - 14.30
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: Interview med: • Leder • Tre medarbejdere • Fem beboere Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.
Tilsynsførende: Senior Manager Margit Kure, sygeplejerske, MHM

1.2 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Aktuelt er plejecentret udfordret af beboere med særlig komplekse problemstillinger, og en har fast vagt. I den forbindelse afholdes hyppige beboerkonferencer med faglige drøftelser og sparring, og VISO er inddraget og yder rådgivning og supervision. Implementeringen af Nexus er i fuld gang med undervisning til alle medarbejdere, og to assistenter arbejder udelukkende med at overføre data. Ledelsen oplever rekrutteringsudfordringer særligt i forhold til social- og sundhedsassistenter og har vakante dagvagtstillinger. Der er fast afløserkorps af ufaglærte afløsere med gode personlige kompetencer, som har fået grundig introduktion til opgaverne. Centret har ikke haft tilfælde med COVID-19, og ledelsen har i forløbet informeret om retningslinjer fra beredskabet til beboere og pårørende via mails og løbende dialog. OK-Aktiv kommer tre gange ugentligt, men på skift i de enkelte enheder, og aktiviteter er generelt reduceret i øjeblikket.

1.3 OPFØLGNING

Opfølgning

Omkring opfølgning på dokumentationen oplyses, at opkvalificering af dokumentation er et evigt udviklingsområde i hverdagen og nu foregår løbende med implementering af det nye omsorgssystem.

Anbefalingerne vedrørende beskyttelse af personhenførbare og følsomme oplysninger har været drøftet på møder, og medarbejderne har fået en øget opmærksomhed på at undgå at tale om beboerne på fællesarealer. Der er opsat skærme og drejet skriveborde, så de fysiske rammer i højere grad understøtter afskærmning under dokumentation.

2. KOMMUNALT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Odense Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt tilsyn på Marienlund 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 Marienlund Plejecenter er et velfungerende plejecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel for beboerne. Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på beboernes præmisser.

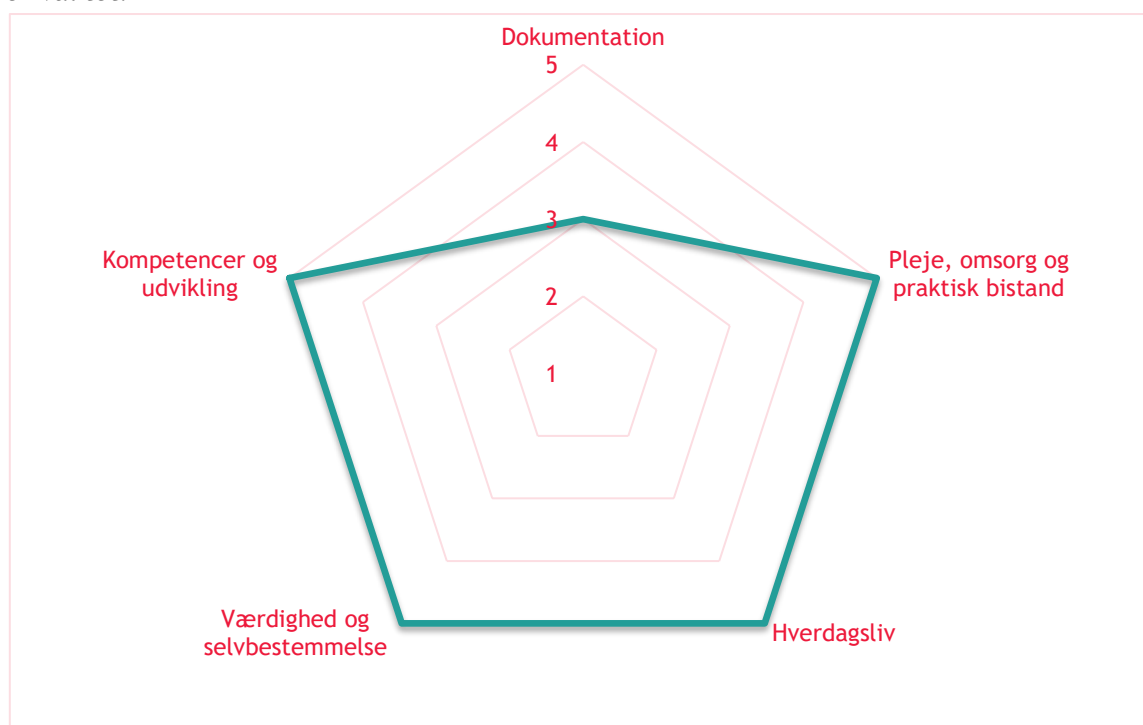
Tilsynet vurderer, at plejecentret lever op til Odense Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne service-niveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en god faglig kvalitet. Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte er integreret i daglig praksis, og hvordan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

Det er samtidig tilsynets vurdering, at opkvalificering af dokumentationen fortsat vil kræve en ledelses-mæssig bevågenhed.

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 dokumentation for fem beboere. Medarbejderne redegør fagligt for, hvordan de arbejder med dokumentationen i hverdagen, hvor medarbejderne orienterer sig i dokumentationen på morgenmøde. Der er en klar ansvarsfordeling, hvor sygeplejerske eller assistent er ansvarlig for at udfylde helbredstilstande og indsatser, og alle medarbejdere er ansvarlige for at udfylde og opdatere dokumentationen. Ved komplekse beboere varetager assistenten dokumentationen og helhedsplejen. Der dokumenteres løbende på bærbar eller stationær pc. Dokumentationen fremstår i varierende grad opdateret og fyldestgørende. Helbredstilstande er delvist udfyldt og opdaterede. Døgnyrmeplaner er opdaterede, men mangler i flere tilfælde handlingsvejledende beskrivelser af beboernes behov for pleje og omsorg med udgangspunkt i beboernes aktuelle helheds-situation og ressourcer. Beboerens retningsgivende mål er sparsomt beskrevet og mangler tydelighed i forhold til beboernes inddragelse i målsætning. 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 modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og medarbejderne imødekommer beboernes ønsker og vaner. En beboer udtrykker dog, at der er medarbejdere, som ikke altid forstår beboers svingende funktionsniveau. Ledelsen oplyser efterfølgende, at der konkret er fulgt op og handlet på dette. Beboerne udtrykker stor tilfredshed med de ydelser, de modtager. Medarbejderne giver sig god tid, og beboerne oplever generelt kontinuitet i hverdagen. Medarbejderne kan med faglig indsigt redegøre for, hvordan de sikrer beboerne den nødvendige pleje og omsorg, samt hvordan de inddrager beboerne i de daglige opgaver. Der er mundtlig overlevering imellem vagttag, og beboernes koordinator sikrer, at hjælpen tager afsæt i beboernes individuelle behov. Pleje og støtte tilrettelægges med afsæt i kontinuitet og ud fra beboernes kompleksitet. Der arbejdes med TOBS, og sygeplejersken inddrages ved behov. Der afholdes faste og ad hoc beboerkonferencer med deltagelse af leder og sygeplejersker og med efterfølgende fordeling af opgaver og opfølgning. Medarbejderne motiverer beboerne til at deltage i de daglige opgaver og er ligeledes opmærksomme på at prioritere deres ressourcer. Beboerne er velsoignerede, og den hygiejnemæssige standard i boligerne er tilfredsstillende.
Hverdagsliv Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Beboerne har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, men oplever, at tilbuddet om aktiviteter er mindre på grund af COVID-19 situationen. Beboerne får dog dagen til at gå med tv og sysler i egen bolig eller ophold og socialt samvær på fællesarealer. En beboer føler sig lidt ensom og har fået aktivitetstilbud, som beboer har afslået på grund af manglende overskud.

	Medarbejderne kan reflektivt redegøre for, hvordan de i hverdagen inddrager og motiverer beboerne til at deltage i de daglige opgaver i forbindelse med pleje og praktiske opgaver. Tiden med COVID-19 har givet ro i huset, og når muligheden opstår tilbydes beboerne individuelle en-til-en aktiviteter eller fx gåture. Beboerne er meget tilfredse med madens kvalitet og rammerne omkring måltider, som enten indtages i egen bolig eller i den fælles spisetue, hvor de værdsætter det hyggelige sociale fællesskab. Flere medarbejdere er uddannet som måltidsiværksættere, og medarbejderne redegør fagligt for, hvordan de via planlægning og deltagelse sikrer det gode måltid. Beboerne har indflydelse på morgen- og frokostmenu samt tilbehør til eftermiddagskaffen og tilbydes dagligt vin og snaps til maden. Beboerne spiser, hvor de har lyst, og medarbejderne deltager i måltidet for at hjælpe, sikre ro og bordskik, og der er ofte højt læsning efter maden. Beboerne tilbydes månedlig vejning eller hyppigere efter behov, og der er mulighed for at inddrage diætist, som også selv er opsøgende. Beboerne betegner medarbejderne som flinke og venlige, og at der er en god tone. Medarbejderne redegør for, at kommunikation og adfærd foregår på beboernes præmisser, de møder dem, hvor de er, og respekterer deres behov og ønsker. Der afholdes indflytningssamtale, og den individuelle tilgang sikres gennem dialog med beboer og pårørende og kendskab til beboers livshistorie. Tilsynet bemærker under rundgang og interview med medarbejderne overalt en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd.
Værdighed og selvbestemmelse Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Beboerne er meget glade for at bo på centret og oplever, at de bliver mødt med anerkendelse og respekt. Beboerne medinddrages i alle væsentlige beslutninger og ydes relevant støtte til at leve et hverdagsliv på egne præmisser. Ledelsen vægter respekten omkring beboers hjem og bolig samt inddragelse og valgmuligheder i hverdagen. Medarbejderne redegør for, hvordan de ud fra individuelle hensyn medinddrager beboerne i alle væsentlige beslutninger ud fra kendskab til deres ønsker, værdier og normer, som aktivt anvendes i hverdagen til at understøtte beboerne i at leve et hverdagsliv på deres egne præmisser.
Kompetencer og udvikling Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Ledelsen oplyser at organiseringen i tre teams og seks mindre enheder understøtter kendskabet til beboerne. Der er social- og sundhedsmedarbejdere, ergoterapeut i et team og fast tilknyttede sygeplejersker. Ved behov for fysioterapeut sendes der henvisning til visitationen. Planlægning og samarbejde omkring ressourcer foretages ud fra en intern ressourcefordelingsmodel. De ledige stillinger skyldes overvejende udefra kommende vilkår og udlån af medarbejdere, og det lidt forhøjede fravær skyldes medarbejdere med graviditetssgener og ikke arbejdsrelateret sygefravær. Medarbejderne oplever, at der er de nødvendige kompetencer og gode muligheder for kompetenceudvikling. Alle medarbejdere er undervist i demens, og hos beboere med høj kompleksitet iværksættes konkrete indsatser og kompetenceforløb og samarbejde med VISO. Der videndeles på stormøder og afholdes fællesmøder, hvor medarbejdere, som har været på kursus, underviser i ny viden, og sygeplejersker bidrager løbende i hverdagen med sparring og undervisning i faglige temaer.

2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere at sikre, at dokumentation af beboernes pleje- og omsorgsbehov er handlevejledende beskrevet over hele døgnet.
2. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere at sikre, at funktionsevne- og helbredstilstande fremstår fyldestgørende og opdateret.
3. Tilsynet anbefaler, at dokumentationen afspejler, at beboeren har været inddraget i sine målsætninger.

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