

# Tilsynsrapport
# Odense Kommune

## ÆLDRE- OG HANDICAPFORVALTNINGEN
## PLEJEHJEMMET MARIENLUND

**Uanmeldt tilsyn**
**November 2021**

# INDHOLD

**1. OPLYSNINGER ..... 4**
1.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYN ..... 4
1.2 AKTUELLE VILKÅR ..... 4
1.3 OPFØLGNING ..... 5

**2. KOMMUNALT TILSYN ..... 6**
2.1 OVERORDNET VURDERING ..... 6
2.2 SCORE ..... 6
2.3 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER ..... 7
2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER ..... 8
2.5 VURDERINGSSKEMA ..... 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 en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om tilbuddet.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og de individuelle undersøgelser. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra de indsamlede data og øvrige indtryk. Vurderingsskala findes sidst i rapporten.

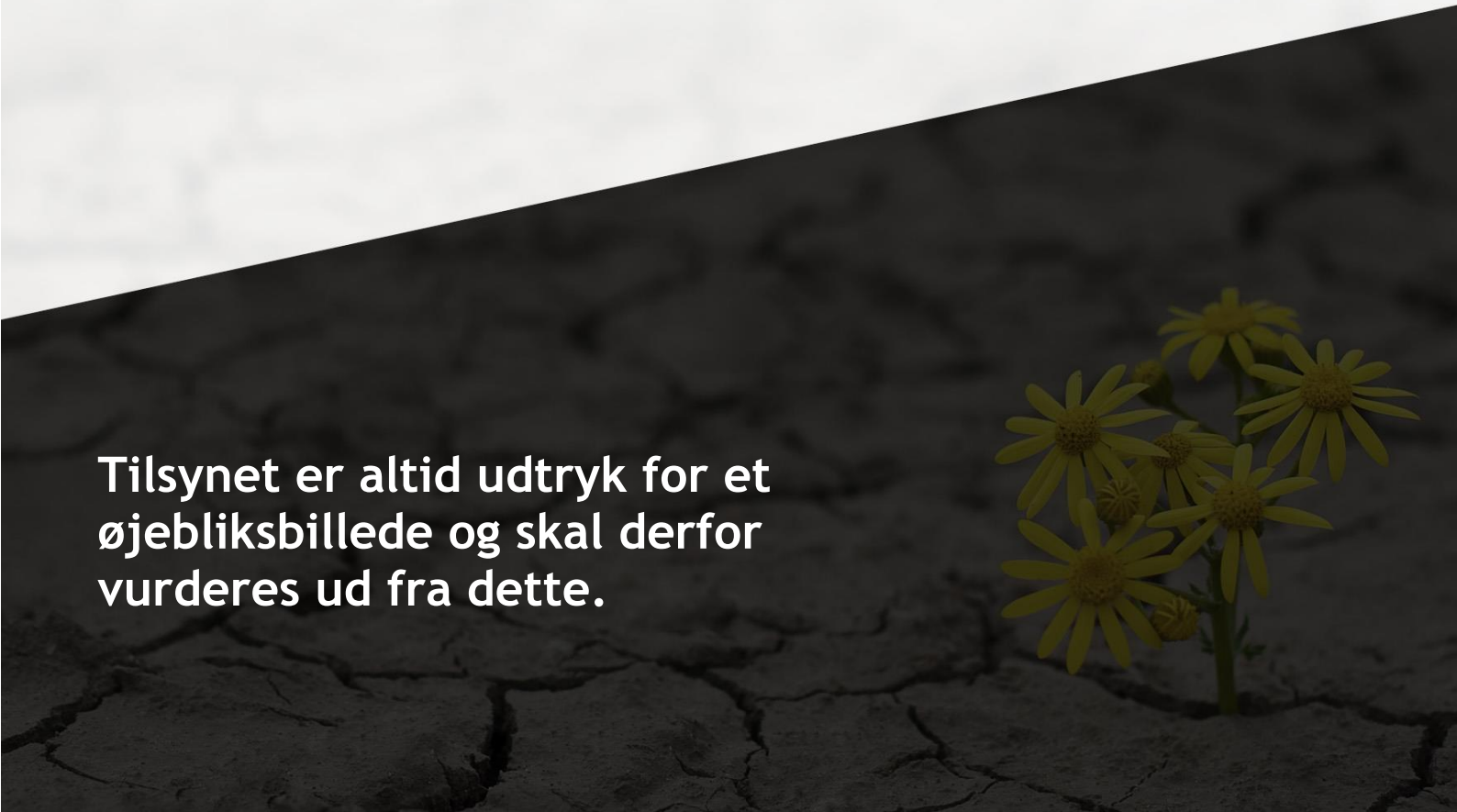
Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen

Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk
**Partneransvarlig**

Kirsten Marquardsen
Senior Manager
Mobil: 4189 0436
Mail: kmq@bdo.dk
**Projektansvarlig**



# 1. OPLYSNINGER

## 1.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYN

| Tabel med oplysninger om plejehjemmet og tilsynet |
|---|
| Adresse: Plejehjemmet Marienlund, Drejøgade 1A, 5000 Odense |
| Leder: Charlotte Møllegaard Nielsen |
| Antal boliger: 54 boliger |
| Dato for tilsynsbesøg: Den 8. november 2021, kl. 08.15 – 13.15 |
| Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:<br>Interview med:<br>• Leder og assisterende leder<br>• Tre medarbejdere<br>• Fem beboere<br>• En pårørende<br>Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer.<br>Tilsynet blev afrundet med leder og assisterende leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige vurderinger. |
| Tilsynsførende:<br>Manager Dorte Karlskov, sygeplejerske<br>Manager Lene Esmann, sygeplejerske, MKS |

## 1.2 AKTUELLE VILKÅR

| Aktuelle vilkår |
|---|
| Tilsynet indledes og planlægges i samarbejde med leder og assisterende leder.<br>Leder redegør for, at plejehjemmet er nået langt i forhold til et kvalitetsløft af dokumentationen i Nexus, men at de fortsat ikke er helt i mål, og at det derfor fortsat er et højt prioriteret område, som der arbejdes målrettet med. Der er sikret rammer for undervisning af medarbejderne og gennemgang af den enkelte beboers dokumentation, understøttet af den assisterende leder og en dokumentationsansvarlig medarbejder, hvis tilstedeværelse primært er i hverdagen.<br>Leder oplyser om store rekrutteringsudfordringer af især uddannede medarbejdere. Aktuelt er der seks vakante stillinger, hvoraf fire er aftenvagter. For at imødekomme beboernes behov har ledelsen ændret på den daglige organisering, hvor blandt andet sammenlægning af enheder er med til at sikre kompetencer, fagligviden og tilgange til beboerne. Der er følgeskab fra medarbejderne i forhold til den nye organisering, men de ubesatte stillinger og manglen på social- og sundhedsassistenter presser det faste personale, hvilket ledelsen er opmærksom på.<br>Sygefraværet beskrives af leder som relativt højt på grund af dels COVID-19 relateret kortidsfravær og flere langtidssygemeldinger, hvoraf enkelte er delvist arbejdsrelaterede. |

## 1.3 OPFØLGNING

| Opfølgning |
| --- |
| Tilsynet bemærker, at anbefalingerne fra sidste års tilsyn er fulgt op. |

# 2. KOMMUNALT TILSYN

## 2.1 OVERORDNET VURDERING

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

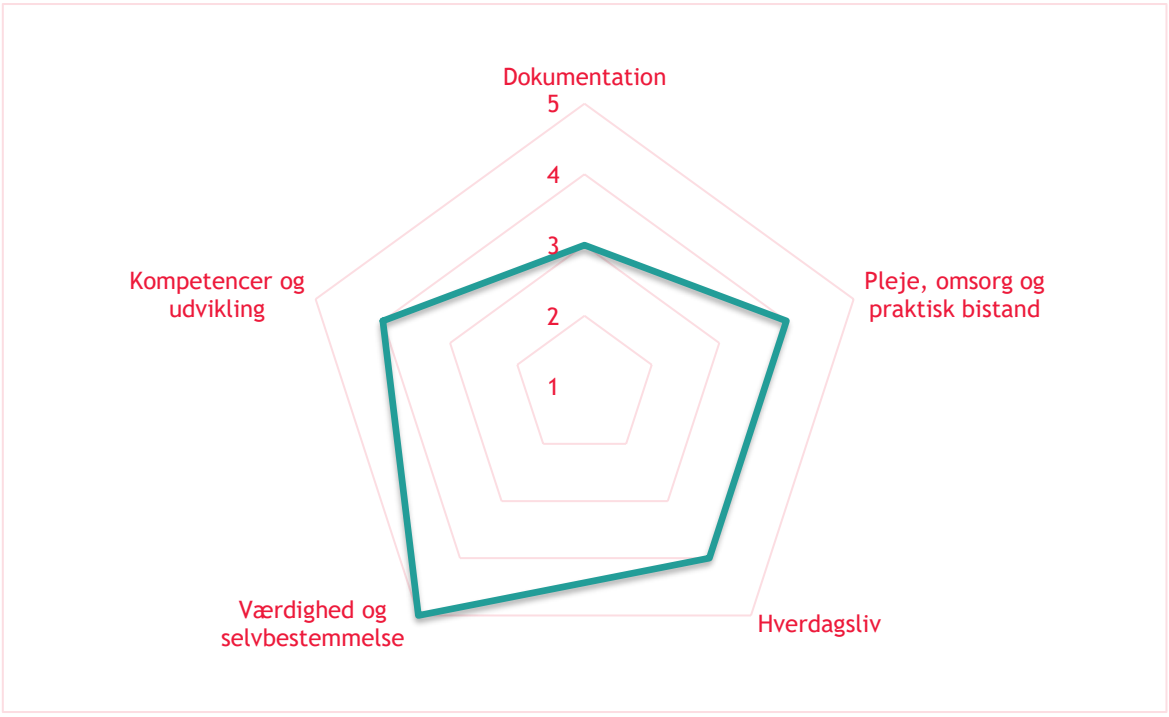
Tilsynet vurderer, at plejehjemmet lever op til Odense Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en god faglig kvalitet. Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte er integreret i daglig praksis.

Det er samtidig tilsynets vurdering, at det fortsat vil kræve en ledelsesmæssig indsats at udbedre manglerne i dokumentationen samt styrke beboernes muligheder for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv.

## 2.2 SCORE

For hvert overordnet 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<br><br>Score: 3 | Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i middel grad lever op til indikatorerne.<br>Tilsynet har gennemgået dokumentationen ved fem beboere sammen med en medarbejder, som også er dokumentationsansvarlig.<br>Der er en klar ansvarsfordeling mellem faggrupperne, og dokumentationen fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis.<br>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende, hvor beboernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende over hele døgnet, og den tager udgangspunkt i beboerens helhedssituation og ressourcer.<br>Helbredsoplysninger er opdaterede og delvist fyldestgørende udfyldt. Beboernes tilstande er generelt opdaterede, dog mangler der opfølgning på en beboers forhøjede blodtryk. Der er oprettet handleanvisninger, men flere mangler evaluering eller afslutning. Ligeledes mangler der i den samlede dokumentation en tydeligere beskrivelse af, hvordan beboernes ressourcer og vaner sikres i et individuelt tilrettelagt hverdagsliv. Der anvendes observationsnotater, men flere af disse er ikke relateret til aktuelle tilstande.<br>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.<br>På plejehjemmet har der været fokus på GDPR-regler, og medarbejderne redegør med eksempler på dette fra hverdagen. Dog observerer tilsynet arbejdssedler med personhenførbare data på to fællesarealer. Observationerne er efterfølgende videregivet til ledelsen. |
| Pleje, omsorg og praktisk støtte<br><br>Score: 4 | Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i høj grad lever op til indikatorerne.<br>Beboerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de udtrykker samlet set tilfredshed med den hjælp, de modtager. En ny beboer følte sig fx meget tryg ved modtagelsen og hjælpen efter indflytning.<br>Plejehjemmet arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer beboerne den nødvendige pleje og omsorg, herunder fx ved dagligt at orientere sig i dokumentationen, ved mundtlig overlevering og ved koordinatorfunktionen.<br>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte, hvor medarbejderne redegør for faglige tilgange og metoder, der sikrer borgerne den rette pleje og omsorg. Medarbejderne praktiserer fx brugen af Tom Kitwoods blomstringsteori i forhold helhedspleje, og de redegør for betydningen af relationsarbejdet i tilgangen til beboerne. Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, bl.a. med anvendelse af daglig triage, og det understøttes af et godt tværfagligt samarbejde med fx sygeplejersker, ergo- og fysioterapeuter.<br>Beboerne er velsoignerede, og der er en tilfredsstillende hygiejnestandard i beboernes boliger. Tilsynet bemærker to medarbejdere med håndsmykker. |
| Hverdagsliv<br><br>Score: 4 | Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i høj grad lever op til indikatorerne.<br>Beboerne har delvist mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. Beboerne oplever, at de har indflydelse og selvbestemmelse i hverdagen, fx er der frihed til at vælge, om at man vil spise sammen med de andre beboere eller i egen bolig. Ligeledes oplever beboerne, at medarbejderne lytter til deres ønsker til maden. I forhold til individuelle tilrettelagte aktiviteter savner en beboer tilbuddet om gåture, og flere beboere beskriver, at de ser meget fjernsyn. |

| | |
|---|---|
| | Det vanlige aktivitetsniveau fra før nedlukningen er endnu ikke helt etableret.<br>OK-Aktiv kommer to gange ugentligt, men medarbejderne har ikke altid den ønskede tid til at understøtte den enkelte beboers behov for aktiviteter.<br>Medarbejderne har fokus på at understøtte det "gode måltid", og de redegør for, hvordan de vægter, at maden fremstår indbydende, at der er en god stemning under måltidet, og at beboernes individuelle behov imødekommes.<br>Tilsynet observerer på fællesarealerne en respektfuld og anerkende kommunikation og adfærd mellem beboerne og medarbejderne. |
| Værdighed og selvbestemmelse<br><br>Score: 5 | Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.<br>Beboerne og en pårørende oplever at blive mødt med anerkendelse og respekt, og de oplever, at der er en god tone på plejehjemmet. Beboerne medinddrages i alle væsentlige beslutninger, og medarbejderne redegør med eksempler på, hvordan beboerne ydes relevant støtte til at leve et hverdagsliv på egne præmisser. Medarbejdere fortæller om et velfungerende pårørendesamarbejde, hvor de pårørende generelt ses som en ressource i forhold til at sikre, at den enkelte beboers ønsker og behov tilgodeses.<br>Ledelse og medarbejdere redegør for, at de forebygger magtanvendelse ved at bringe medarbejdernes faglige viden og kendskab til beboerne i spil og ved at inddrage eksterne ressourcepersoner efter behov. |
| Kompetencer og udvikling<br><br>Score: 4 | Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i høj grad lever op til indikatorerne.<br>Ledelsen vurderer, at de faste medarbejdere har relevante kompetencer til at beboerne ydes en fagligt kompetent pleje og omsorg. Trods flere vakante stillinger og ufaglærte afløsere i vikariater, vurderer ledelsen og medarbejderne, at de samlede kompetencer er til stede døgnet rundt til at imødekomme beboernes behov for pleje og omsorg. Dog beskriver ledelsen aftenvagten som ekstra sårbar pga. manglende social- og sundhedsassistenter, hvilket har betydet, at medarbejdere flere gange er pålagt at møde på arbejde.<br>Der er en fast struktur for mødeaktivitet med rammer til faglige drøftelser med afsæt i beboergennemgang. Medarbejderne oplyser om, at der er daglige morgenmøder i de enkelte teams, at der afholdes beboerkonferencer ad hoc, samt at der stræbes efter at afholde mandags- og fredagsmøder med mere tid afsat til sparring.<br>Medarbejderne har mulighed for løbende kompetenceudvikling, hvor flere medarbejdere fx har været på demenskursus. Medarbejderne redegør for, at nyansatte introduceres ved planlagte følgedage, men én medarbejder oplyser, at hendes introduktion som nyuddannet har været meget mangelfuld. |

## 2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

| Bemærkninger |
|---|
| Tilsynet har ingen bemærkninger. |

| Anbefalinger |
|---|
| 1. Tilsynet anbefaler, at generelle oplysninger udfoldes med beskrivelse af beboernes vaner, interesser og livshistorier.<br>2. Tilsynet anbefaler, at handleanvisninger opdateres, svarende til beboernes aktuelle behov for pleje og omsorg.<br>3. Tilsynet anbefaler, at observationsnotater konsekvent relateres til aktuelle tilstande.<br>4. Tilsynet anbefaler ledelsen og medarbejderne en skærpet opmærksomhed på, at personhenførbare oplysningen skærmes for uvedkommende.<br>5. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at samtlige medarbejdere konsekvent overholder principper for god håndhygiejne.<br>6. Tilsynet anbefaler ledelsen og medarbejderne at følge op på enkelte beboeres oplevelse af manglende aktivitet.<br>7. Tilsynet anbefaler ledelsen en fortsat opmærksomhed på, at vikarer, elever og nyansatte introduceres grundigt til opgaverne. |

## 2.5 VURDERINGSSKEMA

I tilsynene i Odense Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

| VURDERING | VURDERINGSGRUNDLAG |
|---|---|
| SCORE: 5 | **Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt**<br>• Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen<br>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle beboere med ingen eller få mindre væsentlige mangler<br>• Tilsynet har ingen anbefalinger<br>• Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten |
| SCORE: 4 | **Indikatorerne er i høj grad opfyldt**<br>• Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats<br>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af beboerne<br>• Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt<br>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger |
| SCORE: 3 | **Indikatorerne er i middel grad opfyldt**<br>• Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats<br>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af beboerne<br>• En del af elementerne i indikatorerne i temaet er opfyldt<br>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger |
| SCORE: 2 | **Indikatorerne er i lav grad opfyldt**<br>• Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen, med betydning for beboernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes |

| | |
|---|---|
| | • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af beboerne<br>• Få af elementerne i indikatorerne er opfyldt<br>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger<br><br>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen. |
| SCORE: 1 | **Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt**<br>• Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes<br>• Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af beboerne<br>• Der er fare for beboernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind<br>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger<br><br>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen. |



# 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.