

Tilsynsrapport
Odense Kommune

Ældre- og Handicap Forvaltningen
Svovlhatten Plejecenter

Uanmeldt tilsyn
November 2017

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 Støtte	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.



“

Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette.

VURDERING

1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

Meget tilfredsstillende

Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen kan karakteriseres som tilfredsstillende, men at der ses mangler, som plejecentret målrettet er i gang med at udbedre.

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af pleje, omsorg og praktisk støtte er særdeles tilfredsstillende og med udgangspunkt i en rehabiliterende og neuropædagogisk tankegang.

Det er tilsynets vurdering, at plejecentrets indsats i forbindelse med beboernes mad, måltider og ernæringstilstand kan betegnes som særdeles tilfredsstillende.

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

Tilsynet vurderer, at tilbud om aktivitet og træning er særdeles tilfredsstillende og tager udgangspunkt i de forskellige målgruppers differentierede behov.

Det er tilsynets indtryk, at medarbejderne har dagligt fokus på mund- og tandpleje hos beboerne og opretter systematisk relevante indsatser i forhold til tand- og mundpleje.

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 medarbejderne har fokus på opdatering af beboernes aktuelle funktionsevne og helbredstilstand i En Plan.
2. Tilsynet anbefaler, at delmål og indsatser evalueres og opdateres systematisk, og at der skabes sammenhæng mellem disse og beboernes nuværende funktionsevne og helbredstilstand i En Plan.

INDLEDENDE OPLYSNINGER

Adresse
Svovlhatten 2, 5220 Odense SØ
Rehabiliteringsleder
Lene Fønnesbæk Jensen
Antal boliger
38 pladser for borgere med svær demens
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 30. november 2017, kl. 12.00-14.30
Tilsynets deltagerkreds
Tilsynet interviewede: Leder, tre beboere og tre medarbejdere. Tilsynet havde endvidere dialog med medarbejdere og beboere på fællesarealerne undervejs gennem tilsynet. Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til leder om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende
Consultant Charlotte Stahel, sygeplejerske Manager Niels-Ulrik Poulsen, ergoterapeut, cand. soc.

DATAGRUNDLAG

3.1 AKTUELLE VILKÅR OG STATUS

Data	<p>Leder orienterer om, at plejecentret har iværksat kompetenceudvikling af medarbejderne enten inden for neuropædagogik eller som uddannelse til demenskoordinatorer. Ifølge lederen og medarbejderne har det styrket medarbejdernes faglighed og øget forståelse og refleksion i forhold til indsatserne hos demente beboere.</p> <p>Leder orienterer om, at plejecentret netop har afsluttet et komplekst og vellykket rehabiliteringsforløb i samarbejde med Misbrugscentret. Beboeren er kommet videre til et mindre indgribende tilbud i forhold til sine mål og behov.</p> <p>Ifølge leder er der brug for klare rammer og retningslinjer grundet målgruppens kompleksitet og beboernes til tider udadreagerende adfærd. Som ledelse går de derfor først i forhold til dette, og der tilbydes supervision ved behov.</p> <p>Medarbejdergruppen beskrives som stabil, og plejecentret har ifølge medarbejdere og ledelse et godt rygte som Videnspraksiscenter, hvilke tiltrækker kompetente medarbejdere og interesserede fagpersoner fra hele verden.</p> <p>Der er fokus på tand- og mundhygiejne som en naturlig del af den personlig pleje. Alle medarbejderne har været på kursus i forhold til observationer og at udføre personlig tand- og mundhygiejne hos demente beboere med nedsat evne til at udtrykke ubehag og smerte - også som et led i at forebygge tillægssygdomme som fx lungebetændelse. Der samarbejdes med Omsorgstandplejen, og medarbejderne dokumenterer i "En Plan" ved behov.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet har intet at bemærke

3.2 DOKUMENTATION

Data	<p>Dokumentationen bærer præg af, at plejecentret er i en udviklings- og kvalitetsproces med dokumentationen. Ifølge medarbejderne har de netop udarbejdet retningslinjer for god dokumentation, og der er udpeget ressourcepersoner. Der er ligeledes planlagt møde med centersygeplejerskerne.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvis opdateret. En af stikprøverne indeholder fyldestgørende beskrivelser af beboerens samlede helbredssituation, ressourcer, retningsgivende mål, delmål og indsatser. Hos de to øvrige beboere er der ikke fulgt systematisk op på funktionsevne og helbredstilstand samt evalueringer af delmål og indsatser. Dokumentationen er formuleret i et fagligt og professionelt sprog.</p> <p>Medarbejderne redegøre for, hvordan dokumentationen anvendes i dagligdagen, og de fortæller, at der er udarbejdet en revurderingsplan for samtlige beboere inden jul.</p>
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen kan karakteriseres som tilfredsstillende, men at der ses mangler, som plejecentret målrettet er i gang med at udbedre.

3.3 PLEJE, OMSORG OG PRAKTISK STØTTE

Data	<p>Beboerne oplever i høj grad, at den tildelte hjælp svarer til deres behov, og at medarbejderne imødekommer deres ønsker i forbindelse med pleje og praktisk støtte. De er ligeledes trygge ved den indsats, der ydes i forhold til deres sundhedsmæssige problemstillinger.</p> <p>Medarbejderne redegør kompetent for, hvordan beboerne mødes med empati, og at indsatserne tager afsæt i en vurdering af beboernes aktuelle dagsform. Kliniske observationer af beboernes tilstand foretages vha. TOBS og så vidt muligt sammen med beboerne og i samarbejdet med Gerontopsykiatrien. Endvidere redegøres for, hvordan beboernes ressourcer understøttes med afsæt i en rehabiliterende tankegang og ud fra Tom Kitwoods model og neuropædagogiske tilgange.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de anvender viden fra Sekoia i forbindelse med den personlige pleje hos beboerne. Ligeledes har de morgen-, team- og trappemøder samt forskudte vagter, hvilket bidrager til kontinuitet i plejen.</p> <p>Enkelte beboere er visiteret til fysioterapeut, som træner målrettet i plejecentrets motions- og træningsrum.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at kvaliteten af pleje, omsorg og praktisk støtte er særdeles tilfredsstillende og med udgangspunkt i en rehabiliterende og neuropædagogisk tankegang.

3.4 MAD OG MÅLTIDER

Data	<p>Beboerne er meget tilfredse med madens og måltidernes kvalitet. De giver udtryk for, at stemningen er hyggelig til måltiderne, og at medarbejderne har tid til at sætte sig og hjælpe beboere, der har behov for dette.</p> <p>Medarbejderne har relevante overvejelser vedrørende "det gode måltid" bl.a. at de spiser med og skaber ro, så beboerne kan spejle sig i medarbejdernes adfærd.</p> <p>Der bliver udarbejdet ernæringscreening og ernæringsplaner efter behov. Samarbejdet med diætist og Byens Køkken beskrives fleksibelt og positivt i forhold til at kunne imødekomme beboernes individuelle behov, som fx beriget eller blød kost. Ligeledes har en medarbejder deltaget på måltidskursus og er ressourceperson for kollegaerne.</p>
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at plejecentrets indsats i forbindelse med beboernes mad, måltider og ernæringstilstand kan betegnes som særdeles tilfredsstillende.

3.5 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

Data	<p>Beboerne vurderer, at omgangstonen på plejecentret er respektfuld og anerkendende, idet medarbejderne respekterer deres til- og fravalg. De beskriver et miljø med humor og venskaber beboerne imellem.</p> <p>Medarbejderne finder omgangstonen god og kan redegøre for, hvad de lægger vægt på i interaktionerne med beboerne; bl.a. at fremstå rolig og imødekommende, da beboerne aflæser medarbejdernes kropssprog og adfærd. De fortæller, at de ved optræk til uro afleder beboerne ved at tilbyde gåture, kaffe eller andet, der flytter beboerens opmærksomhed. De er bevidste om at bytte indbyrdes, hvis det fremmer samarbejdet med beboerne.</p>
-------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	Ved observation på fællesarealerne konstateres det, hvordan medarbejderne er tilgængelige og omsorgsfulde, hvis de observerer, at beboerne har en udfordring, fx med en lynlås, der driller.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd på plejecentret er særdeles tilfredsstillende og respektfuld.

3.6 AKTIVITETER OG EVENTUELLE FRIVILLIGE INDSATSER

Data	<p>Beboerne oplever, at der er tilstrækkelige tilbud om aktiviteter i dag- og aftentimerne, der arrangeres i samarbejde med frivillige og Ok Aktiv. Fx musik, gå- og cykelture og større årstidsbestemte begivenheder.</p> <p>Beboerne har indflydelse på aktiviteterne bl.a. via Klippekursordningen, hvor samtlige klip ifølge medarbejderne snart er brugt.</p> <p>Medarbejderne inddrager ligeledes beboernes ressourcer i hverdagslivets aktiviteter, som fx deltage i indkøb eller i forberedelsen af maden. Bl.a. fortæller en beboer stolt, at vedkommende har været med ude at købe elektriske lys til den mørke tid og julen.</p> <p>Medarbejderne redegøre for, hvordan de pædagogisk og målrettet bruger aktiviteter til at aflede eller give beboerne en oplevelse af velvære fx gennem NADA-metoden eller i sanserummet.</p> <p>Ifølge medarbejderne er de særligt opmærksomme på nye muligheder inden for velfærdsteknologi, og de har et hjælpemiddeldepot med diverse redskaber og udstyr til sundhedsfremmende aktiviteter.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at tilbud om aktivitet og træning er særdeles tilfredsstillende og tager udgangspunkt i de forskellige målgruppers differentierede behov.

3.7 TEMA 2017 - TANDPLEJE

Data	<p>De beboere tilsynet taler med, fortæller at de selv varetager mund- og tandhygiejne. Ifølge medarbejderne får beboerne tilbudt Omsorgstandpleje, og enkelte beholder egen tandlæge.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at mund- og tandpleje er en naturlig del af den personlige pleje, hvilket tilsynet ser dokumenteret under overskriften "Personlig pleje". De er bevidste om, hvordan god mund- og tandpleje kan bruges profylaktisk.</p> <p>Samarbejde og kommunikation med Omsorgstandplejen beskrives meget positivt, og medarbejderne giver udtryk for, at de får ny viden og redskaber til, hvordan de fagligt og pædagogisk kan understøtte god mund- og tandpleje.</p>
Tilsynets indtryk	Det er tilsynets indtryk, at medarbejderne har dagligt fokus på mund- og tandpleje hos beboerne og opretter systematisk, hvor det er relevant, indsatser i forhold til tand- og mundpleje.

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 <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 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 MAROUARSEN
Senior Manager
m: 4189 0436
E: kmq@bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, en 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 godt 64.000 medarbejdere i 154 lande.

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

www.bdo.dk

