

Tilsynsrapport

Odense Kommune

Ældre- og Handicap Forvaltningen
Villestofte 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	5
3.4	Mad og måltider	5
3.5	Kommunikation og adfærd	6
3.6	Aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser	6
3.7	Årets fokusområde - Selvbestemmelse/borgerinvolvering	6
4.0	Tilsynets formål og metode	8
4.1	Formål	8
4.2	Metode	8
4.3	Vurderingsskala	9
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	9
4.5	Præsentation af BDO	10

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 Villestofte Plejecenter er, at forholdene på plejecentret kan karakteriseres som

Meget tilfredsstillende

Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen i En plan kan karakteriseres som tilfredsstillende og anvendes aktivt af alle medarbejdere. Det er samtidig tilsynets vurdering, at der også fortsat bør være en ledelsesmæssig bevågenhed på at sikre en ensartet og konsekvent opdateret dokumentation.

Kvaliteten af pleje, omsorg og praktisk bistand er meget tilfredsstillende, og den rehabiliterende tilgang er integreret i de daglige indsatser og gøremål sammen med beboerne.

Det er ligeledes tilsynets vurdering, at plejecentrets indsats i forbindelse med beboernes måltid kan betegnes som særdeles tilfredsstillende.

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

Yderligere vurderer tilsynet, at plejecentret indsats for aktiviteter og muligheder for socialt samvær er meget tilfredsstillende.

Beboerne oplever generelt, at medarbejderne er opsøgende på deres ønsker, og at de har medbestemmelse i hverdagen. Medarbejderne tilrettelægger kerneydelsen med respekt for den enkelte beboers selvbestemmelsesret og 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 kvalitetsstandards og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

1.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at indsatser og tilgange i forhold til beboernes plejebehov og tilstand er opdateret og udfyldt fyldestgørende for hele døgnet.
2. Tilsynet anbefaler, at målinger og opfølgning på relevante indsatser konsekvent dokumenteres.
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen og medarbejderne drøfter anvendelsen af Sekoiaskærme.
4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sammen med beboere og OK-Aktiv drøfter muligheden for at afholde flere aktiviteter målrettet mandlige beboere.

INDLEDENDE OPLYSNINGER

Adresse
Tyrbjergvej 4A, 5210 Odense NV
Rehabiliteringsleder
Helle Bækkelund
Antal boliger
74
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 6. januar 2020, kl. 12.30 - 16.15
Tilsynets deltagerkreds
Tilsynet interviewede: Leder, assisterende 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 ledelsen om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende
Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske

DATAGRUNDLAG

3.1 AKTUELLE VILKÅR OG STATUS

Data	Ledelsen oplyser, at alle medarbejdere har gennemført et længerevarende demenskursus med efterfølgende ledelsesmæssigt fokus på at effektuere viden og relevante tiltag i praksis. Ledelsen vurderer, at det er lykkedes godt, hvilket har løftet fagligheden med et styrket fælles fagligt fundament i forhold til kerneopgaven. I det nye år sættes yderligere fokus på at inddrage Tom Kitwoods referencemodel på de fastlagte mødefora. Yderligere nævnes et netop afsluttet projekt - Personcentreret omsorg - med særlig opmærksom på, hvad der skaber livskvalitet og trivsel for beboerne, og som aktuelt er under evaluering. Alle medarbejdere har desuden modtaget undervisning i TOBS, som implementeres sidst på måneden. Som opfølgning på sidste års tilsyn oplyser ledelsen, at der er arbejdet målrettet med at kvalificere dokumentation i En plan, og at det fortsat prioriteres højt. Medicinmodulet er netop overgået til En plan. Superbrugere tilbyder løbende en-til-en sidemandsoplæring, og dokumentationen inddrages systematisk i forbindelse med de månedlige borgerkonferencer, hvor alle medarbejdere og tværgående ressourcepersoner deltager.
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger.

3.2 DOKUMENTATION

Data	Dokumentationen i En Plan er delvist opdateret. Der ses fyldestgørende beskrivelser af beboernes samlede helbredssituation, ressourcer, mål og plejebehov med enkelte uaktuelle indsatser eller indsatser, der skal evalueres. Ligeledes bør væsentlige oplysninger om tilgangen til samarbejdet med beboerne uddybes, fx ved beboere med særligt behov for psykisk støtte. Vægt og ernæringsindsatser er oprettet, men ikke konsekvent fulgt op. Funktionsevnetilstande og helbredstilstande er, fraset et tilfælde, opdateret. Sekoiaskærme anvendes ifølge medarbejderne ikke konsekvent og bruges kun i begrænset omfang. Medarbejderne kan med relevante eksempler redegøre for, hvordan dokumentationen anvendes og understøtter de faglige indsatser i daglig praksis med en klar ansvarsfordeling i forhold til opdatering.
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen i En plan kan karakteriseres som tilfredsstillende og anvendes aktivt af alle medarbejdere. Det er samtidig tilsynets vurdering, at der også fortsat bør være en ledelsesmæssig bevågenhed på at sikre en ensartet og konsekvent opdateret dokumentation.

3.3 PLEJE, OMSORG OG PRAKTISK BISTAND

Data	Beboerne oplever stor tilfredshed og tryghed ved hjælpen til personlig pleje. De giver ligeledes udtryk for, at hjælpen ydes med respekt og fleksibilitet i forhold til deres aktuelle behov og ønsker. Plejecentret sikrer kontinuitet i den daglige pleje og omsorg med bl.a. mindre boenheder og faste medarbejderteams, fælles koordinering af opgaver i hvert team flere gange dagligt, koordinatorfunktion samt hyppige møder med beboergennemgang og tværfaglige drøftelser. Det faglige samarbejde med fast tilknyttet sygeplejerske, beboernes læge samt eksterne ressourcepersoner betegnes som velfungerende. Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, fx fremhæves centrets egen ergoterapeut og faste rutiner ved ændring i en beboers funktionsniveau og tilstand. Medarbejderne redegør for, hvordan den rehabiliterende tilgang integreres i det daglige samarbejde med beboerne ved bl.a. at understøtte deres ressourcer, motivere og inddrage beboerne i mindre praktiske opgaver, fx skrælle æbler til eftermiddagens kage, dække bord mm. Den hygiejnemæssige standard findes tilfredsstillende i boliger, på fællesarealer og i forhold til hjælpemidler.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at kvaliteten af pleje, omsorg og praktisk bistand er meget tilfredsstillende, og at den rehabiliterende tilgang er integreret i de daglige indsatser og gøremål sammen med beboerne.

3.4 MAD OG MÅLTIDER

Data	Beboerne udtrykker generelt stor tilfredshed med maden og de fælles måltider, som dog af en beboer beskrives som meget ensartet. En beboer oplever stor glæde ved fællesskabet omkring måltiderne. Plejecentret har fokus på at skabe gode og hyggelige rammer om måltiderne. Medarbejderne udviser stor opmærksomhed på madens og måltidets betydning for beboernes livskvalitet, hvor individuelle ernæringsbehov og ønsker efterkommes. Maden anrettes med henblik på at tilgodese det rehabiliterende sigte, og samarbejdet med diætisten, som bl.a. gennemgår borgerjournaler, opleves af medarbejderne som en god faglig sparringspartner. Alle beboere tilbydes ligeledes at blive vejlet hver måned og oftere ved behov. En medarbejder oplyser, at det netop afsluttet projekt har bidraget med flere brugbare tiltag i forhold til måltidet. Der er bl.a. et større fokus på at skabe ro, sammenhold og dialog om måltiderne, som har øget beboernes appetit og lysten til at blive længere ved bordet. Desuden har medarbejderen bemærket, at langt flere beboere end før nu foretrækker det sociale samvær i opholdsstuen i løbet af dagen og om aftenen. Køkkener er et samlingspunkt for beboerne, og tilsynet bemærker i alle enheder vel-dækkede borde med duge, blomster og servietter. Desuden bemærkes i en afdeling festligt pyntet fødselsdagsbord, hvor beboerens ønske til servering - boller og othello-lagkage - er imødekommet.
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at plejecentrets indsats i forbindelse med beboernes måltid kan betegnes som særdeles tilfredsstillende.

3.5 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

Data	Både beboere og medarbejdere oplever en god og respektfuld omgangstone på plejecentret. Beboerne beskriver alle medarbejdere som venlige og hjælpsomme, hvor dog en beboer til tider oplever enkelte medarbejdere som lidt kommanderende. Medarbejderne redegør for, hvad de vægter i tilgange og adfærd over for beboerne, hvor bl.a. relation, respekt og sygdomsforståelse beskrives som af afgørende betydning for, at plejen lykkes og beboerne trives. De har desuden fokus på en anerkendende kommunikation og omgangstone på beboernes præmisser. Endvidere oplever medarbejderne et godt fagligt og kollegialt sammenhold i de enkelte teams samt en nærværende ledelse. Ved observation konstaterer tilsynet en omsorgsfuld og anerkendende adfærd og omgangstone.
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 et varieret tilbud om aktiviteter og deltager efter lyst. En beboer føler til tider dagene kan være lange, men ønsker som oftest ikke at deltage i dagens aktivitet. En anden beboer savner flere aktiviteter målrettet mandlige beboere. Beboerne tilbydes af OK-Aktiv og flere medarbejdere i flexjob muligheder for fælles og individuelle aktiviteter i både dag- og aftentimer. Klippekort er velintegreret til at udfylde beboernes specifikke ønsker og udføres af medarbejderne. Desuden forsøger medarbejderne at tilpasse hverdagen efter hver beboers behov, præget af aktivitet, og hvor tiden tillader det, gribes spontane indfald. Leder beskriver, at der aktuelt er få, dog aktive frivillige til bl.a. højtlesning, og oplever det tiltagende svært at rekruttere og fastholde de frivillige. Under hele tilsynet opholder flere beboere sig i fællesrummet, flere småover, og efterhånden samles beboerne til eftermiddagskaffen med en god stemning og nærværende medarbejdere. Plejecentrets mange enheder forsøges afskærmet, så beboerne mærker mindst muligt til de mange forbipasserende. Endvidere er der indrettet små afskærmede nicher, hvor medarbejderne kan dokumentere og samtidig være opmærksomme på, hvad der sker på fællesarealerne.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at, at plejecentret indsats for aktiviteter og muligheder for socialt samvær er meget tilfredsstillende.

3.7 ÅRETS FOKUSOMRÅDE - SELVBESTEMMELSE/BORGERINVOLVERING

Data	Beboerne oplever et trygt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. En kognitivt frisk beboer udtrykker meget stor begejstring over at bo på Vilestofte og oplever lydhøre medarbejdere, som jævnligt spørger ind til behov og ønsker for hverdagslivet. En anden beboer har oplevet enkeltstående episoder, hvor fx ønsket om en selvstændig gåtur ikke blev imødekommet og oplever ligeledes medarbejdere, som helst ser, at dagens faste struktur følges punktligt.
-------------	--

	Ledelse og medarbejderne redegør for, at samarbejdet med beboere og pårørende fra indflytningstidspunktet vægtes højt i relation til forespørgsel til beboernes livshistorie, vaner og ønsker til en ny meningsfuld hverdag på plejecentret. Såvel ledelse som medarbejdere pointerer, at beboerne inddrages i videst mulig udstrækning i alt, og at medarbejderne udviser individuelle hensyn, fx i forhold til døgnrytme og aktiviteter. Ligeledes drøfter beboernes koordinators løbende særlige ønsker til hverdagen. Medarbejderne redegør for, hvordan daglig praksis tager afsæt i at lytte, spørge ind til og observere beboerne med øje for at sikre deres velbefindende og livskvalitet. Leder oplever, at tilgangen falder medarbejderne naturligt, særligt efter sidste års demenskursus for alle medarbejdere. Medarbejderne oplever, at kurset har medvirket til en fælles faglig forståelse.
Tilsynets vurdering	Beboerne oplever generelt, at medarbejderne er opsøgende på deres ønsker og har medbestemmelse i hverdagen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne tilrettelægger kerneydelsen med respekt for den enkelte beboers selvbestemmelse og 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 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 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 godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har ca. 74.000 medarbejdere i mere end 165 lande.

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

www.bdo.dk