



Tilsynsrapport Odense Kommune

ÆLDRE- OG HANDICAPFORVALTNINGEN
VILLESTOFTE 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
2.5	VURDERING	9

1. OPLYSNINGER

1.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYN

Tabel med oplysninger om plejecentret og tilsynet
Navn og adresse: Villestofte Plejecenter, Tyrsbjergvej 4A, 5210 Odense NV
Leder: Helle Bækkelund
Antal boliger: 74 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 18. november 2020, kl. 09.15 - 14.45
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: Interview med: • Leder og assisterende leder • Fem medarbejdere • Fem beboere Tilsynet talte endvidere med beboere og medarbejdere på fællesarealer i afdelingerne. Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløb og foreløbige vurderinger.
Tilsynsførende: Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM

1.2 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Ledelsen oplyser, at adskillige medarbejdere på tilsynsdagen er udtaget til at lægge de sidste data ind i Nexus, som for alvor går i luften i næste uge. Processen er indtil nu forløbet over al forventning og med stort engagement i medarbejdergruppen, efter at superbrugere og implementeringsguides har undervist samtlige medarbejdere i de otte afdelinger. COVID-19 restriktionerne har været en stor udfordring for alle at håndtere, men et godt internt samarbejde og løbende dialog med beboere og pårørende har gavnet trivslen, og medarbejderne har haft ro til nærvær med beboerne og har koncentreret sig om kerneydelsen. Der er netop kommet påbud om, at plejecentret skal indrette et ekstra besøgsrum til besøg udefra. Nogle beboere har tydeligt profiteret af roen i afdelingerne, og ledelsen oplyser, at flere beboeres forbrug af beroligende medicin er faldet under nedlukningen. Omvendt har det været tydeligt, at den begrænsede besøgsfrekvens for enkelte beboere har betydet et markant skred i deres demenssygdom. Personalesituationen er præget af ret stor udskiftning, og en erfaren medarbejder er midlertidigt udlånt til et andet plejecenter. Leder oplyser, at der generelt er store rekrutteringsudfordringer, når det gælder kompetente social- og sundhedsassistenter og har aktuelt to vakante stillinger i genopslag. Grundet en trængt økonomi har ledelsen endvidere set sig nødsaget til at opsigte adskillige aktivitetsmedarbejdere i Flexjob. Sygefraværet er generelt lavt, og korttidsfraværet faldt yderligere under nedlukningen.

1.3 OPFØLGNING

Opfølgning

Dokumentationen er ifølge ledelsen fulgt nøje siden sidste tilsyn. Sekoia skærme er udfaset.

2. KOMMUNALT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Odense Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt tilsyn på Villestofte Plejecenter. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

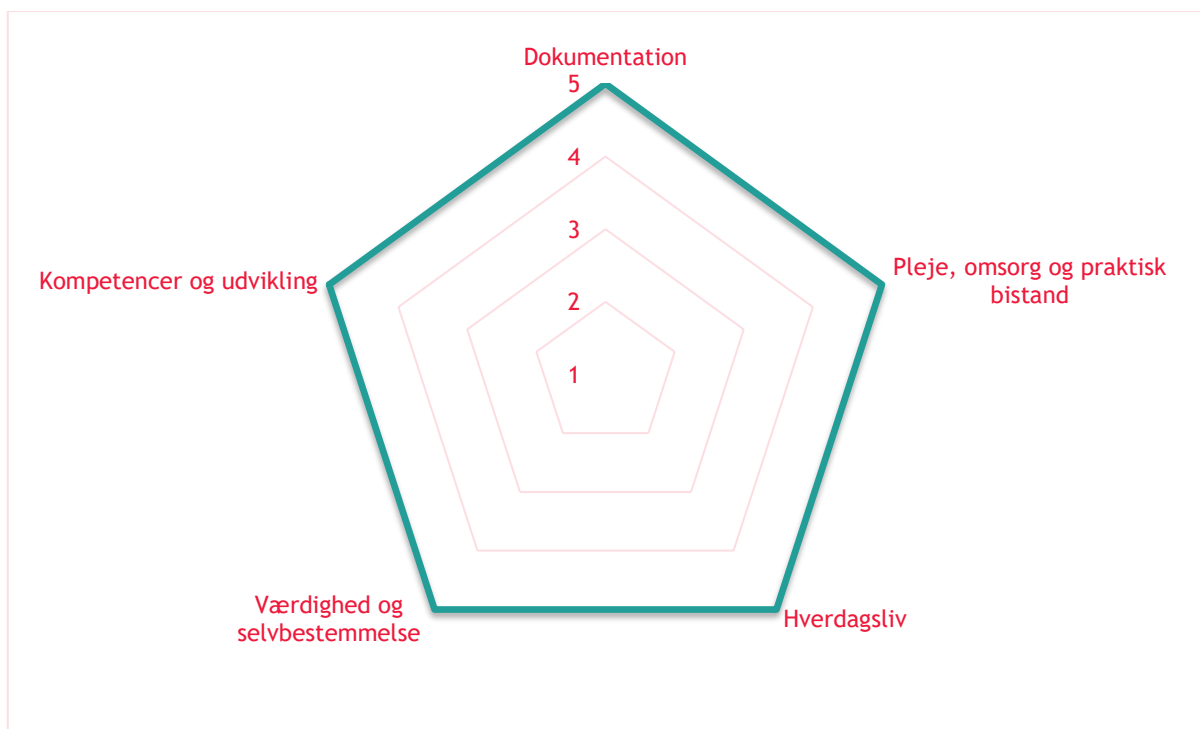
Det er tilsynets overordnede vurdering, at Villestofte Plejecenter er et velfungerende plejecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel for beboerne. Det er tilsynets oplevelse, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på beboernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at plejecentret lever op til Odense Kommunes kvalitetsstandards og vedtagne service-niveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj faglig kvalitet og med stor borgertilfredshed, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte omsættes i samarbejde med beboerne i daglig praksis.

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: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Tilsynet har gennemgået fem beboeres dokumentationen i Nexus sammen med en medarbejder, som er implementeringsguide. Medarbejderne arbejder meget målrettet og med en klar ansvarsfordeling med dokumentationen, som fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis. Implementeringsguide oplyser, at der i forbindelse med konvertering til Nexus aktuelt pågår mange faglige drøftelser vedrørende korrekt dokumentation, og hun forventer, at tvivlsspørgsmål afklares i takt med, at alle får systemet afprøvet under sidemandsoplæring i den kommende tid. Kollegerne har taget rigtigt godt imod undervisningen og ser frem til at lære Nexus at kende. Dokumentationen fremstår opdateret og fyldestgørende, og beboernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende over hele døgnet i Faglig planlægning og handleanvisninger, og tager udgangspunkt i beboerens helhedssituation og ressourcer. Helbredsoplysninger, generelle oplysninger og tilstande ses ligeledes opdateret. Dokumentationen er beskrevet i et professionelt og anerkendende sprog.
Pleje, omsorg og praktisk støtte Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Beboerne udtrykker meget stor tilfredshed og tryghed ved den hjælp, de ydes i relation til deres plejehov og hverdagsliv. Medarbejderne betegnes som hensynsfulde og imødekommende, når det gælder beboernes ønsker og vaner, fx i forbindelse med døgnrytme og måltider. Medarbejderne formår at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, f.eks. ved koordinatorfunktion og daglig sparring med centrets tilknyttede sygeplejersker, som kommer fast i husene. Desuden afholdes - aktuelt dog i mindre målestok - teammøder, assistentmøder og beboerkonferencer. Medarbejderne mødes i deres team om morgenen til en fælles rapport om døgnets hændelser med fokus på ændringer hos beboerne ud fra observationer og TOBS. Plejeopgaver fordeles ud fra medarbejderkompetencer og relationer med beboerne, og afløsere støttes og følges tæt i opgaveløsningen. Pleje og omsorg leveres efter en høj faglig standard og med et rehabiliterende sigte, der understøtter den enkelte beboers aktuelle formåen og helhedssituation. Medarbejderne har relevant fokus på sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, fx i relation til ernæring, trykaflastning og ADL træning, og har desuden opmærksomhed på beboernes behov for psykisk omsorg. Beboerne er velsoignerede, og der ses overalt en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard, som ligeledes gør sig gældende for beboernes hjælpemidler.
Hverdagsliv Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Flere beboere nævner hverdagens afsavn i forbindelse med de aktuelle begrænsede muligheder for at deltage i aktiviteter og få besøg udefra. Beboerne bemærker dog samtidig, at medarbejderne er meget opmærksomme og gør, hvad de kan for at holde humøret oppe hos beboerne med små spontane hyggestunder, både en-til-en og i fællesskabet. De ser ligeledes meget frem til de tidspunkter på ugen, hvor OK-Aktiv kommer og underholder og arrangerer aktiviteter i husene og tilbyder beboerne en gåtur. Der har lige - med stor tilslutning -

	været udendørs koncert med Rock Nalle, ligesom plejecentret har haft besøg af Vaffelhus og pølsevogn. Beboerne vurderer generelt mad og måltider som tilfredsstillende, men flere finder dog kødet sejt og er lidt trætte af farsmad. Kommunikation og adfærd bliver betegnet som venlig og imødekommende, og flere fremhæver, at de nyder medarbejdernes gode humør. Medarbejderne redegør for deres roller og ansvar både i forhold til hverdagsliv, aktiviteter og måltider i husene. Der er fokus på at skabe ro, sammenhold og dialog ved måltiderne, og de fleste beboere foretrækker det sociale samvær i opholdsstuen i løbet af dagen og om aftenen. Flere beboere bidrager med glæde til de daglige gøremål, fx med borddækning, afrydning og opvask og sammenlægning af vasketøj. Tilsynet bemærker i alle afdelinger veldækkede borde med duge, blomster og servietter, hvor der hygges om beboerne. Tilsynet observerer ligeledes en god stemning og nærværende medarbejdere med en venlig og imødekommende omgangstone og adfærd.
Værdighed og selvbestemmelse Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Beboerne oplever at blive mødt med anerkendelse og respekt, og daglige indsatser ydes så vidt muligt ud fra beboernes individuelle ønsker og behov. Beboerne er selvbestemmende, fx vedrørende døgnrytme, deltagelse i aktiviteter og andre ønsker med betydning for deres livskvalitet, og oplever, at de ydes relevant støtte til at leve et hverdagsliv på egne præmisser. Indflytningssamtalen er med til at afdække beboerens væsentlige behov og forventninger til livet på plejecentret, og både ledelse og koordinator følger løbende op på beboers målsætninger. Leder oplyser i den forbindelse, at der årligt afholdes GRUS, hvor bl.a. begrebet forråelse, personcentreret omsorg og introduktion af nye medarbejdere og afløsere er blevet drøftet. Medarbejderne lægger vægt på en imødekommende og ligeværdig kommunikation og aktiv lytning i mødet med både beboere og pårørende, hvilket ligeledes afspejler sig i tilsynets observationer.
Kompetencer og udvikling Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Ledelsen finder, at de rette faglige kompetencer samlet set er til stede på centret. Trods rekrutteringsproblemer er det faglige niveau i den faste personalegruppe højt, og styrkes af, at der både er ansat terapeut og pædagoger, og at de faste afløsere er meget kompetente. Muligheder for faglig sparring vurderer både ledelse og medarbejdere som gode, ikke mindst i kraft af det tætte samarbejde med de fast tilknyttede sygeplejersker, som kender både beboere og medarbejdere. Demensuddannelse har løftet medarbejderne fagligt, og ledelsen ønsker, at medarbejderne på sigt skal tilbydes supplerende undervisning i mentalisering. Medarbejderne føler sig generelt godt fagligt rustet, har normalt gode muligheder for løbende kompetenceudvikling, og ser frem til, at det igen bliver muligt at følge eksterne kurser, fx i neuropædagogik, som enkelte har hørt meget godt om fra kolleger. De betegner ledelsen som lydhør og opmærksom på deres behov for viden i relation til centrets målgrupper.

2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger
Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger
Tilsynet har ingen anbefalinger.

2.5 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