



# Tilsynsrapport Odense Kommune

ÆLDRE- OG HANDICAPFORVALTNINGEN  
SPECIALPLEJECENTER NÆSBYHUS

Uanmeldt tilsyn  
December 2020

# INDHOLD

<b>1.</b>	<b>OPLYSNINGER .....</b>	<b>3</b>
1.1	GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYN.....	3
1.2	AKTUELLE VILKÅR .....	3
1.3	OPFØLGNING .....	4
<b>2.</b>	<b>KOMMUNALT TILSYN .....</b>	<b>5</b>
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 .....	8

# 1. OPLYSNINGER

## 1.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYN

Tabel med oplysninger om plejecentret og tilsynet
Adresse: Specialplejecenter Næsbyhus, Lumbyvej 52, 5000 Odense
Leder: Susanne Egelund Jensen
Antal boliger: 40
Dato for tilsynsbesøg: Den 21. december 2020, kl. 09.15 - 12.30
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: Interview med: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leder</li> <li>• To medarbejdere</li> <li>• To beboere</li> </ul> Tilsynet fortog endvidere observationer på fællesarealer. Tilsynet blev afrundet med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige vurderinger.
Tilsynsførende: Manager Kathinka Skovbye Eriksen, sygehjælper og pædagog

## 1.2 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Plejecentret har ikke haft smitte med COVID-19, og leder oplyser, at hverdagen fungerer med de aktuelle restriktioner. Der er etableret et velindrettet besøgsrum i caféen, og fællesaktiviteter gennemføres i mindre grupper.</p> <p>Ledelse og medarbejdere er aktuelt optaget af igangværende implementering af Nexus, som påbegyndtes d. 8. december. Medarbejderne har modtaget undervisning med mulighed for ugentlig opfølgning, og de kan trække på hjælp og sparring fra husets to implementeringsguider. Deadline for fuld implementering er i slutningen af januar 2021.</p> <p>Desuden har ledelsen fokus på medarbejdernes trivsel i forhold til de udfordringer og dilemmaer, der er forbundet med at arbejde med målgruppen. En psykologisk konsulent fra kommunen er blevet fast tilknyttet og kommer fast på plejecentret og er til rådighed for sparring og supervision til medarbejderne. Ledelsen arbejder sideløbende via en "fordelingsnøgle" på at afdække og synliggøre de indsatser, beboerne er visiteret til, med henblik på at skabe øget struktur og overblik for medarbejderne.</p> <p>Sygefraværet er blevet betydeligt nedbragt i indeværende år, omend der fortsat er arbejdsrelaterede sygemeldinger. Aktuelt er der en langtidssygemelding og enkelte af 1-2 ugers varighed samt flere vakante stillinger. Leder oplyser om store udfordringer med rekruttering af kvalificerede medarbejdere, hvorfor ledelsen har medinddraget en jobkonsulent fra kommunen.</p>

### 1.3 OPFØLGNING

#### Opfølgning

Leder oplyser, at de jævnligt drøfter magtanvendelsesbegrebet og beboernes selvbestemmelsesret, herunder gråzoner i relation til målgruppen.

## 2. KOMMUNALT TILSYN

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

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

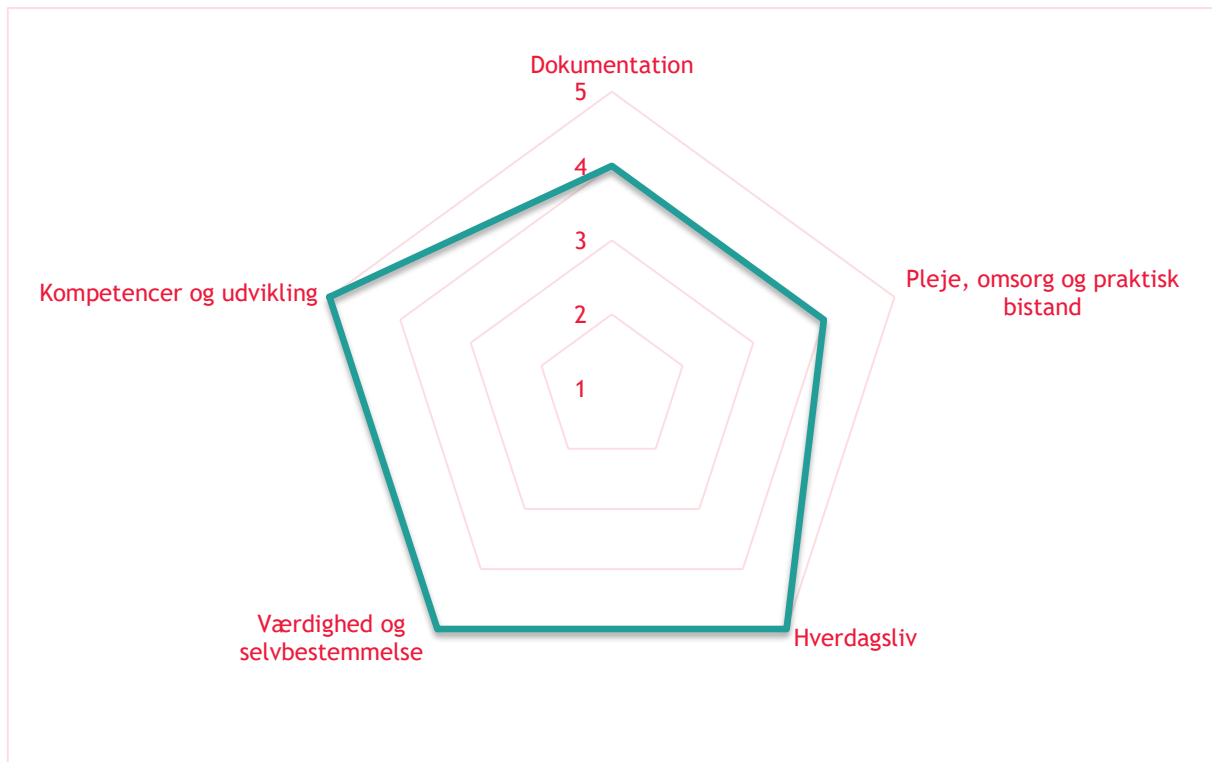
Det er tilsynets overordnede vurdering, at Specialplejecenter Næsbyhus, på trods af aktuelle udfordringer med at rekruttere kvalificerede medarbejdere, er et velfungerende plejecenter. Med øje for målgruppens særlige behov medvirker medarbejdere og ledelse til at skabe trivsel for beboerne. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på beboernes præmisser.

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

### 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
<p>Dokumentation</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre beboere sammen med en medarbejder.</p> <p>Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen som et aktivt redskab for hverdagens praksis. De redegør for, at den aktuelle implementering af Nexus giver anledning til gode faglige drøftelser af beboernes helhedssituation og behov, idet alle oplysninger og beskrivelser skal opdateres i forbindelse med dataoverførsel.</p> <p>Dokumentationen i Nexus fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende. Tilgangen til beboerne, samt deres behov for pleje og omsorg, er beskrevet handlingsvejledende i form af indsatser. Helbreds- og funktionsevnetilstande er kun delvist beskrevet for to beboere.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
<p>Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Beboerne modtager pleje, omsorg og pædagogisk støtte, som svarer til deres behov. Beboerne udtrykker stor tilfredshed med den hjælp og støtte, de ydes af imødekommende og hjælpsomme medarbejdere. En beboer giver samtidig udtryk for frustration over, at der i så høj grad anvendes vikarer, hvilket har negativ indflydelse på beboerens samlede oplevelse af kvaliteten af hjælpen.</p> <p>Plejecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer beboerne den nødvendige pleje og omsorg. Det sker fx gennem daglig triagering af beboernes aktuelle tilstand og deraf følgende tilrettelæggelse af indsatsen, blandt andet med afsæt i kompetencer og koordinatorfunktion. En central tavle anvendes til at skabe overblik og sikre opfølgning, hvilket ifølge medarbejderne fungerer rigtigt godt. Beboerne drøftes kontinuerligt på teammøder, og der inddrages ekspertise fra fx Hjerneskadecentret og VISO ved behov.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard. Medarbejderne arbejder rehabiliterende og tilrettelægger plejen, så beboerne kan vedligeholde deres ressourcer og færdigheder, fx motiveres de til at deltage aktivt i rengøring af egen bolig ved fx at trække stole ud og tørre støv af.</p> <p>Medarbejderne udtrykker, at der nogle dage er et højt arbejdspress grundet sygefravær og flere vakante stillinger. Det er samtidig medarbejdernes oplevelse, at der på relevant vis tages hånd om deres trivsel fra ledelsens side, og der er lavet en plan for prioritering af opgaver, når der er fravær.</p> <p>Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, fx gennem aftaler med flere beboere om støtte til at administrere deres alkoholforbrug.</p> <p>Beboerne er velsoignerede, og der er en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard i boligerne, som ligeledes gør sig gældende for beboernes hjælpemidler.</p>
<p>Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Beboerne giver udtryk for tilfredshed med deres hverdagsliv på plejecentret. Begge har interesser, de dyrker i egen bolig, og den ene oplyser, at vedkommende har en el-scooter, som giver mulighed for at færdes frit udenfor.</p> <p>Beboerne har mulighed for at deltage i alsidige aktiviteter, der tilrettelægges af OK-Aktiv og en flexmedarbejder.</p>

	<p>Der er i den seneste tid afholdt arrangementer, såsom koncert i gården og julehygge med gløgg og æbleskiver. Medarbejderne redegør for, at flere beboere anvender klippekortordningen til fx individuelle gåture og ledsagelse til indkøb. Beboerne får leveret mad individuelt, de fleste fra Byens Køkken. En del beboere vælger at spise i Caféen om aftenen, hvilket også er gældende for de to beboere, tilsynet interviewer. Beboerne oplever, at det er hyggeligt at spise sammen og evt. spille et spil efter maden. Medarbejdere i fleksjob er behjælpelige med praktiske opgaver omkring måltidet og understøtter desuden det sociale samvær.</p> <p>Beboerne oplever, at der er en god omgangstone på plejecentret. En beboer fremhæver, at medarbejderne er gode til at anvende og tåle humor, hvilket løfter humøret.</p>
<p>Værdighed og selvbestemmelse</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Beboerne udtrykker, at de er selvbestemmende i forhold til egen dagligdag og livsførelse, og de oplever generelt en respektfuld og værdig tilgang fra medarbejdernes side.</p> <p>Medarbejderne lægger vægt på at kommunikere og samarbejde med beboerne som ligeværdige individer, og de er meget opmærksomme på at respektere beboernes værdier og livsvalg. Medarbejderne understreger desuden vigtigheden af at inddrage beboerne i alle beslutninger, der vedrører indsatsen og fx respektere beboernes individuelle døgnrytme.</p> <p>Tilsynet observerer, at medarbejdernes adfærd og kommunikation i samspillet med beboerne er yderst respektfuldt, fx i en konkret situation, hvor en medarbejder hjælper en beboer med at blive klar til at modtage besøg af tilsynet.</p>
<p>Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Leder vurderer, at de rette faglige kompetencer er til stede over hele døgnet, omend der er et ønske om flere kvalificerede fastansatte medarbejdere. Der lægges vægt på at anvende vikarer, der er faglærte eller læser til sygeplejerske. Ud over social- og sundhedspersonale er der ansat en sygeplejerske og fire pædagoger i plejen. Medarbejderne oplever, at det tværfaglige samarbejde er vel-fungerende, og de har via sygeplejersken mulighed for oplæring og undervisning ved behov.</p> <p>Ledelsen har relevant fokus på kompetenceudvikling med mulighed for at tilkøbe kurser fra Hjerneskadecentret. Ledelsen har konkrete planer om, at de medarbejdere, der ikke har neuropædagogisk uddannelse, skal gennemføre et kursus af 2-3 ugers varighed.</p>

## 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
1. Tilsynet anbefaler, at beboernes helbreds- og funktionsevnetilstande beskrives fyldestgørende, så der skabes sammenhæng mellem beboernes helhedssituation og de beskrevne indsatser.

## 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: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Der er ingen mangler i opfyldelsen</li> <li>- Indikatoren er opfyldt i forhold til alle beboere</li> <li>- Alle elementer i indikatoren er opfyldt</li> <li>- Tilsynet har ingen bemærkninger til opfyldelsen</li> </ul>
I høj grad opfyldt Score: 4	Omfattende opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Der er få mangler i opfyldelsen</li> <li>- Indikatoren er opfyldt i forhold til størstedelen af beboere</li> <li>- Størstedelen af elementer i indikatoren er opfyldt</li> <li>- Tilsynet har enkelte bemærkninger til opfyldelsen</li> </ul>
I middel grad opfyldt Score: 3	Delvis opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Der er en del mangler i opfyldelsen</li> <li>- Indikatoren er opfyldt i forhold til en del af beboere</li> <li>- En del af elementer i indikatoren er opfyldt</li> <li>- Tilsynet har del bemærkninger til opfyldelsen</li> </ul>
I lav grad opfyldt Score: 2	Mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Der er mange mangler i opfyldelsen</li> <li>- Indikatoren er opfyldt i forhold til få af beboere</li> <li>- Få af elementer i indikatoren er opfyldt</li> <li>- Tilsynet har mange bemærkninger til opfyldelsen</li> </ul>
I meget lav grad opfyldt Score: 1	Meget mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Der er omfattende mangler i opfyldelsen</li> <li>- Indikatoren er opfyldt for få eller ingen af beboerne</li> </ul>



## 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