



# Tilsynsrapport Odense Kommune

ÆLDRE- OG HANDICAPFORVALTNINGEN  
FRIPLEJEHJEMMET PROVSTEGÅRDHJEMMET

Uanmeldt tilsyn  
Oktober 2021

# INDHOLD

<b>1.</b>	<b>OPLYSNINGER .....</b>	<b>4</b>
1.1	GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYN.....	4
1.2	AKTUELLE VILKÅR .....	4
1.3	OPFØLGNING .....	5
<b>2.</b>	<b>KOMMUNALT TILSYN .....</b>	<b>6</b>
2.1	OVERORDNET VURDERING .....	6
2.2	SCORE .....	6
2.3	VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER.....	7
2.4	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER .....	9
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](mailto:bsq@bdo.dk)  
Partneransvarlig

Kirsten Marquardsen  
Senior Manager  
Mobil: 4189 0436  
Mail: [kmg@bdo.dk](mailto:kmg@bdo.dk)  
Projektansvarlig

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



# 1. OPLYSNINGER

## 1.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYN

Tabel med oplysninger om friplejehjemmet og tilsynet
Adresse: Provstegårdshjemmet, Elmelundsvej 8, 5200 Odense
Forstander: Rikke Folmer Mouritzen
Antal boliger: 72 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 13. oktober 2021, kl. 12.30 - 16.30
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: Interview med: <ul style="list-style-type: none"><li>• Forstander</li><li>• En udviklingssygeplejerske</li><li>• Fem medarbejdere</li><li>• Fem beboere</li><li>• Tre pårørende</li></ul> Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer. Tilsynet blev afrundet med leder, udviklingssygeplejersken og den ene centersygeplejerske, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige vurderinger.
Tilsynsførende: Manager Lene Esmann, sygeplejerske, MKS Manager Dorte Karlskov, sygeplejerske

## 1.2 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Forstanderen oplyser om ændret organisering af sygeplejerskerne med ansættelse af en udviklingssygeplejerske siden december 2020. I tæt samarbejde med forstander og de øvrige to centersygeplejersker arbejdes der målrettet med at få udarbejdet kliniske retningslinjer og oprettet udviklingsteams inden for fx hygiejne, demens, palliation og sår. Det faglige kompetenceløft er ydermere blevet understøttet med tre årlige kompetencedage for samtlige medarbejdere, hvor de oplæres i aktuelle emner og metoder. Dette års tema omhandlede blandt andet tidlig opsporing af sygdom og sepsis, hvor medarbejderne fik en teoretisk indføring og fysisk oplæring i værdimålinger efterfulgt af faglige drøftelser.</p> <p>Derudover er friplejehjemmet i gang med et forløb sammen med værdighedsrejseholdet, hvor fokus er personcentreret omsorg. Ifølge forstander har forløbet været fagligt udviklende og meget relevant for alle, eftersom cirka 80 % af beboerne har demens i en eller anden grad.</p> <p>Et andet nyt tiltag er styrkelsen af den rehabiliterende tilgang med ansættelse af en fysioterapeut, som samarbejder tæt med medarbejderne, og som har ansvaret for beboernes hjælpemidler.</p> <p>Forstanderen oplyser, at der er planlagt et møde med KMD-Nexus kontaktperson mhp. at få opdateret adgange i systemet, tilrettet friplejehjemmets aktuelle behov for dokumentation, da den aktuelle version er forældet.</p>

Der er ingen vakante stillinger, og fraværet er ifølge forstanderen samlet set meget lavt. Forstanderen har et stort fokus på medarbejdernes trivsel og arbejdsmiljø, og forstanderen benytter fx en erhvervspsykolog, når dette vurderes relevant.

Forstanderen har opsagt sin stilling og fratræder ved udgangen af oktober.

### 1.3 OPFØLGNING

#### Opfølgning

Der er arbejdet målrettet på sidste års anbefaling om, at døgnrytmeplaner udfoldes med mere detaljerede beskrivelser af beboernes ressourcer. Dette bemærkes positivt ved gennemgang af dokumentationen.

## 2. KOMMUNALT TILSYN

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Odense Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt tilsyn på Fripleshjemmet Provstegårdshjemmet. 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 Fripleshjemmet Provstegårdshjemmet er et velfungerende plejehjem, hvor engagerede medarbejdere og forstander 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.

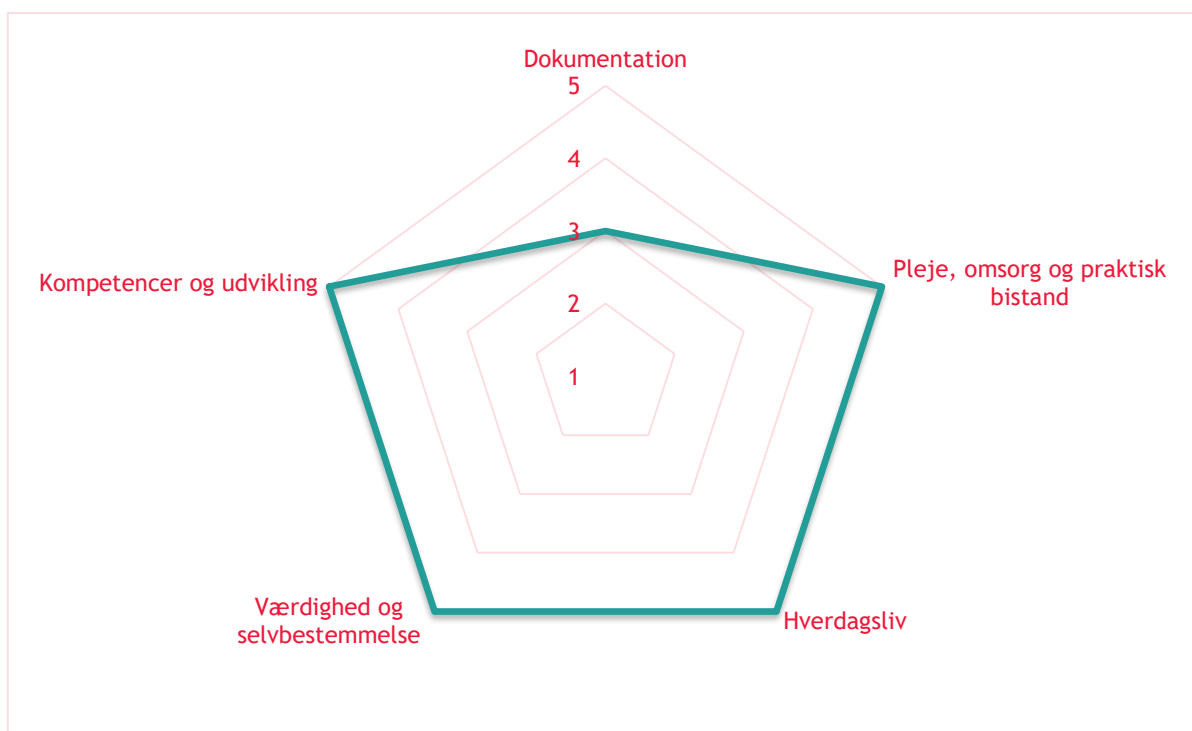
Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet lever op til Odense Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj faglig kvalitet. Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte er integreret i daglig praksis.

Tilsynet vurderer samtidigt, at det vil kræve en målrettet ledelsesmæssig indsats at få indarbejdet en systematisk dokumentationspraksis

### 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
<p>Team 1: Dokumentation</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos fem beboere sammen med en Nexus-nøgleperson.</p> <p>Friplejehjemmet har ikke tilkøbt alle funktionerne i Nexus, og der benyttes fx ikke kalender, generelle oplysninger og funktionsevnetilstande. Handleanvisningerne anvendes til opfølgning på igangsatte indsatser.</p> <p>Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen ud fra en klar ansvarsfordeling, hvor det er et fælles ansvar, at dokumentationen løbende opdateres, svarende til beboernes aktuelle helhedssituation.</p> <p>Døgnrytmeplaner ses fyldestgørende og handlevejledende udfyldt med detaljerede beskrivelser af beboernes ressourcer, vaner, mestringssevne og behov for hjælp. Derudover er der for samtlige beboere udfyldt en aktivitetsbeskrivelse. Helbredsoplysninger og opfølgninger på diverse samtaler og lægekontakter dokumenteres i en dertil oprettet handleanvisning.</p> <p>Helbredstilstande er opdateret, fraset i et tilfælde, hvor tilstande ikke er ajourført siden 2018. Handleanvisninger er oprettet, men flere mangler opdatering og afslutning. Der er fx ikke fulgt op på en beboers behandling for obstipation, og en anden beboers sårbehandling mangler afslutning.</p> <p>Observationsnotater er i alle tilfælde ikke relateret til aktuelle tilstande.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Beboerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Beboerne udtrykker tilfredshed med den hjælp, de ydes, og de oplever, at medarbejderne er dygtige og engagerede. En beboer udtrykker taknemmelighed over medarbejdernes og forstanderens modtagelse ved indflytningen for kort tid siden. En pårørende tilkendegiver, at medarbejderne er ansvarsfulde og dygtige, hvilket giver tryghed.</p> <p>Friplejehjemmet arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer beboerne den nødvendige pleje og omsorg ved kontaktpersonordning, hvor medarbejderne har ansvaret for "egne" beboere. Medarbejderne møder ind i deres respektive afdelinger, hvorefter dagens arbejde gennemgås efter en fastlagt arbejdsgangsbeskrivelse. Der benyttes diverse afkrydsningsskemaer, og en fysisk kalender sikrer, at aftaler overholdes, hvilket ifølge medarbejderne fungerer godt.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard, og medarbejderne kan redegøre for en rehabiliterende tilgang, hvor beboerne motiveres og deres ressourcer inddrages. Friplejehjemmets fysioterapeut roses af medarbejderne for sit store faglige engagement.</p> <p>Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, og medarbejderne kan redegøre for indsatser mod immobilitet, forebyggelse af undervægt og tryksår etc. Der er en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard på fællesarealer og i de besøgte boliger.</p>

<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne. Beboerne har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, hvor de oplever at have indflydelse og selvbestemmelse på pleje og omsorg og i de tilbudte aktiviteter. To beboere oplyser, at de mange aktiviteter opfylder deres behov for nærvær, fællesskab og inspirerende oplevelser.</p> <p>Maden opleves af beboerne som rigtig god, og en beboer udtaler, at det må være "byens bedste restaurant." Medarbejderne oplyser, at de fleste beboere nyder at deltage i fællesspisningen i de enkelte afdelinger, hvor medarbejderne sørger for et roligt og hyggeligt miljø med plads til individuelle hensyn. Maden tilberedes på friplejehjemmet, og beboernes individuelle ernæringsbehov tilgodeses ved fx små mellemmåltider og specialkost.</p> <p>Beboere og pårørende tilkendegiver, at de altid mødes af imødekommende og meget omsorgsfulde medarbejdere, som tiltaler dem på en respektfuld og anerkendende måde. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan en nærværende og lyttende tilgang benyttes i samspillet med beboerne.</p> <p>Tilsynet observerer, at der i alle tre afdelinger hygges på fællesarealerne med eftermiddagskaffe og film. Beboerne sidder samlet, og medarbejderne er omkring dem eller giver en-til-en kontakt til andre beboere.</p>
<p>Tema 4: Værdighed og selvbestemmelse</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne. Indsatsen ydes under stort hensyn til beboernes individuelle ønsker og behov, og beboerne oplever at blive medinddraget i alle væsentlige beslutninger.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de spørger ind til beboernes ønsker på dagen, og hvordan beboernes livshistorie inddrages i planlægningen af hverdagslivet. På beboernes stuer hænger der "nydelseskort" med beskrivelser af beboernes individuelle interesseområder, hvilket benyttes i planlægningen af aktiviteter og som samtaleemne. Medarbejderne redegør for, hvordan beboernes vaner og livsstil respekteres. Friplejehjemmets egen bus bruges blandt andet til at tage beboerne med på ture til fx deres barndomshjem eller andre steder med betydning for beboerne.</p> <p>Tilsynet observerer, at medarbejderne anvender en anerkendende og imødekommende omgangstone, dialog og adfærd over for såvel beboere som pårørende.</p>
<p>Tema 5: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne. Forstanderen oplever, at der er de relevante faglige kompetencer på friplejehjemmet. Den målrettede indsats med løbende kompetenceudvikling, implementering af strukturerede arbejdsgange og udvikling af kliniske retningslinjer medvirker til at sikre et fagligt højt niveau. Udviklingssygeplejersken og centersygeplejerskerne har ansvaret for undervisning i relevante emner, de følger dagligt op sammen med medarbejderne, og de deltager i beboerkonferencer, som afholdes ad hoc. Friplejehjemmets læge kommer to gange om ugen, og sygeplejerskerne beskriver samarbejdet som positivt.</p> <p>Medarbejderne oplever at være fagligt godt klædt på til de mange komplekse opgaver hos beboerne. Samarbejdet med sygeplejerskerne betegnes af medarbejderne som velfungerende, og de har gode muligheder for faglig sparring og vidensdeling. Kompetenceudvikling inden for TOBS har ligeledes medvirket til, at de føler sig sikre i at vurdere og handle på afvigelser ved beboerne.</p> <p>Det interne samarbejde i de enkelte afdelinger beskrives ligeledes som trygt og med plads til faglige refleksioner om både positive og udfordrende oplevelser. Medarbejderne har gode muligheder for løbende kompetenceudvikling.</p>



## 2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger
Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tilsynet anbefaler, at helbredstilstande og handleanvisninger konsekvent opdateres, svarende til beboernes aktuelle helhedssituation, og at ikke aktuelle handleanvisninger afsluttes.</li> <li>2. Tilsynet anbefaler, at observationsnotater relateres til aktuelle tilstand.</li> </ol>

## 2.5 VURDERINGSSKEMA

I tilsynene i Odense Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
SCORE: 5	<p><b>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle beboere med ingen eller få mindre væsentlige mangler</li> <li>• Tilsynet har ingen anbefalinger</li> <li>• Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten</li> </ul>
SCORE: 4	<p><b>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af beboerne</li> <li>• Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger</li> </ul>
SCORE: 3	<p><b>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af beboerne</li> <li>• En del af elementerne i indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger</li> </ul>

<b>SCORE: 2</b>	<b>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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</li><li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af beboerne</li><li>• Få af elementerne i indikatorerne er opfyldt</li><li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger</li></ul> <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
<b>SCORE: 1</b>	<b>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes</li><li>• Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af beboerne</li><li>• Der er fare for beboernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind</li><li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger</li></ul> <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen,</p>

## 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 friplejehjem, 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.