



Tilsynsrapport Odense Kommune

ÆLDRE- OG HANDICAPFORVALTNINGEN
PLEJEHJEMMET ØST

Uanmeldt tilsyn
November 2021

INDHOLD

1.	OPLYSNINGER	4
1.1	GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYN.....	4
1.2	AKTUELLE VILKÅR	4
1.3	OPFØLGNING	5
2.	KOMMUNALT TILSYN	6
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
Partneransvarlig

Kirsten Marquardsen
Senior Manager
Mobil: 4189 0436
Mail: 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 plejehjemmet og tilsynet
Adresse: Plejehjemmet Øst, Vollsmose Allé 40, 5240 Odense
Leder: Anne Grethe Strøger Hansen
Antal boliger: 108 boliger fordelt på 12 enheder med forskellige målgrupper - herunder en demensenhed og en enhed for beboere med psykiatriske lidelser samt misbrugsproblemer
Dato for tilsynsbesøg: Den 10. november 2021, kl. 08.15 - 13.45
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: Interview med: <ul style="list-style-type: none"> • Leder og to assisterende ledere • Fem medarbejdere • Otte beboere Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer. Tilsynet blev afrundet med leder og de to assisterende ledere, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige vurderinger.
Tilsynsførende: Manager Dorte Karlskov, sygeplejerske Manager Lene Esmann, sygeplejerske, MKS

1.2 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder redegør for, at implementering af Nexus fortsat er et aktuelt udviklingsområde. Ledelsen er inspireret af et andet plejehjem, som har gennemført en målrettet indsats for at sikre, at dokumentationen lever op til gældende krav. Ledelsen har udviklet egne koncepter og arbejdsgangsbeskrivelser, som understøtter medarbejdernes forståelse i brugen af systemet.</p> <p>Et andet udviklingstiltag er afholdelse af GRUS-samtaler med fokus på medarbejdernes "faglige rygsæk", hvilket medarbejderne ifølge ledelsen har taget rigtig godt imod.</p> <p>Som noget nyt er et sanserum til beboerne etableret, hvor en ergoterapeut ifølge ledelsen har stor succes med sansestimuli af bl.a. urolige beboere.</p> <p>Leder tilkendegiver, at plejehjemmet er udfordret på rekruttering af kvalificerede faglærte medarbejdere. Aktuelt er to vakante stillinger dækket ind af ufaglærte afløsere. Plejehjemmet har desuden oplevet en større udskiftning af faste medarbejdere, hvor flere er stoppet på grund af pension og efterløn.</p> <p>Kontinuiteten i én enhed er ifølge ledelsen påvirket af vakante stillinger og manglende faste medarbejdere. Ledelsen oplyser, at det netop er lykkedes at fastansætte en kompetent medarbejder, som starter i nærmeste fremtid.</p> <p>Leder oplyser, at der på dagen for tilsynet er otte sygemeldinger. Det samlede sygefravær er meget højt, og plejehjemmet er massivt udfordret pga. COVID-19 relateret fravær blandt medarbejderne.</p>

1.3 OPFØLGNING

Opfølgning

Tilsynet bemærker, at plejehjemmet har arbejdet målrettet med anbefalingerne omhandlende dokumentation fra sidste års tilsyn. Anbefalingerne vedrørende beboernes døgnrytmeplaner er dog stadig gældende.

2. KOMMUNALT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Odense Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt tilsyn på Plejehjemmet (Ældrecenter) Øst. 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 Plejehjemmet Øst er et velfungerende plejehjem, hvor engagerede medarbejdere og ledelse 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.

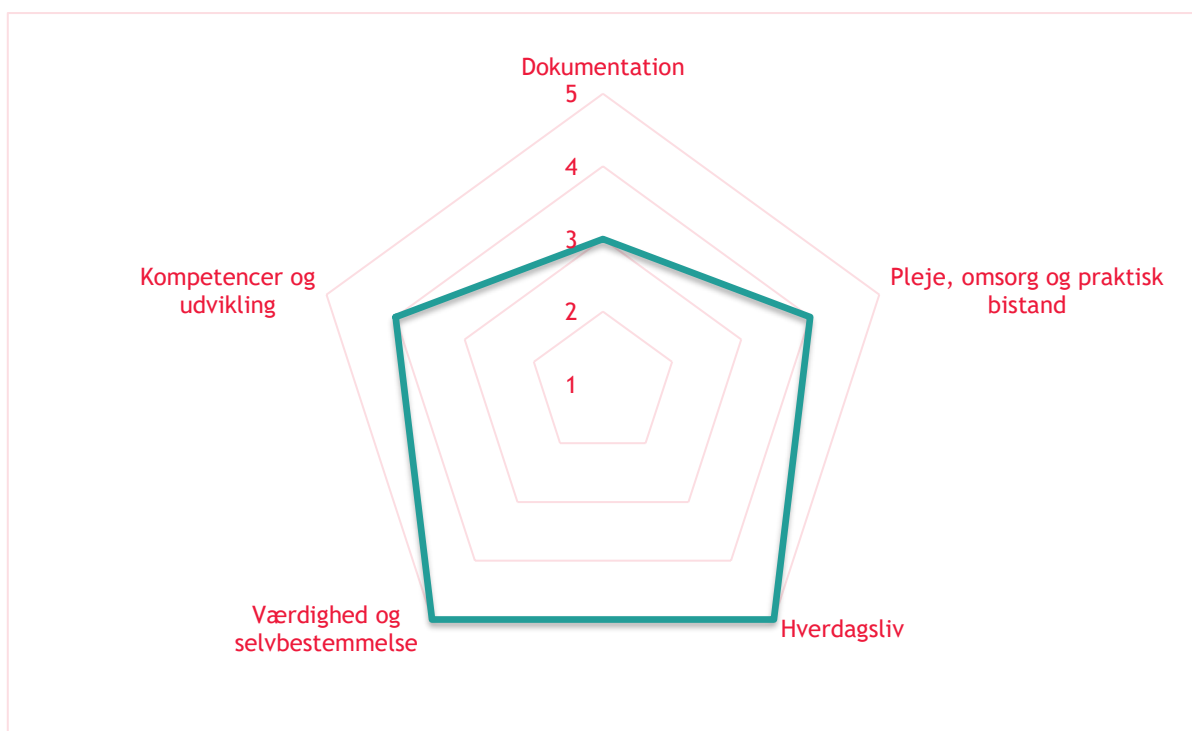
Tilsynet vurderer, at plejehjemmet lever op til Odense Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en god faglig kvalitet. Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte er integreret i daglig praksis.

Det er samtidig tilsynets vurdering, at det fortsat vil kræve ledelsesmæssig opbakning at udbedre manglerne i dokumentationen.

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>Dokumentation</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i middel grad lever op til indikatorerne. Dokumentation er gennemgået for otte beboere sammen med en assisterende leder, som er den ene af plejehjemmets to superbrugere.</p> <p>Medarbejderne arbejder systematisk med dokumentationen, som fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis. Der er en klar ansvars- og rollefordeling, hvor sygeplejerskerne i tæt samarbejde med social- og sundhedsassistenterne har ansvaret for den sundhedsfaglige dokumentation.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende udfyldt. De generelle oplysninger er overordnet dokumenteret. Livshistorier og fremtidsønsker ses dog i flere eksempler ikke udfyldt.</p> <p>Beboernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende i tilstande og døgnrytmeplaner, og der tages udgangspunkt i beboerens helhedssituation og ressourcer. Hjælpen til nat er dog konsekvent ikke dokumenteret. Ved én beboer med flere komplekse psykiatriske problemstillinger mangler der fyldestgørende beskrivelse af den pædagogiske tilgang.</p> <p>Der er fulgt op på igangsatte faglige indsatser, og der er sammenhæng til beboernes aktuelle helhedssituation. Observationsnotater mangler generelt tilknytning til relevante tilstande.</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 plejehjemmet i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Beboerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de udtrykker generelt tilfredshed med den hjælp, de modtager. En beboer udtaler dog, at de mange afløsere ikke alle er orienteret om beboerens varierende behov for pleje og omsorg, hvilket gør beboeren utryg.</p> <p>Kontinuiteten i pleje og omsorg sikres i den daglige tilrettelæggelse af hjælpen under hensyntagen til beboernes aktuelle tilstand, ønsker og behov og ud fra medarbejdernes kompetencer og viden om beboerne. Kontaktpersonfunktion, beskrivelse af døgnrytme og fastlagte møder med beboergennemgang understøtter yderligere kontinuiteten. Medarbejderne redegør for, at afløsere og ufaglærte medarbejdere, som ikke kan tilgå Nexus, får mundtlig overlevering af aktuel viden om beboerne.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et vedligeholdende og rehabiliterende sigte. Medarbejderne redegør for, at beboernes ressourcer inddrages mest muligt i plejen ved fx guidning i forbindelse med personlig pleje og inddragelse af ergoterapeut i forhold til brug af hjælpemidler.</p> <p>Der er en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard på fællesarealer og i boligerne, som ligeledes gør sig gældende for beboernes hjælpemidler.</p>
<p>Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne. Beboerne har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, og de fortæller, at de har indflydelse på egen hverdag.</p> <p>En beboer tilkendegiver positivt, at medarbejderne er gode til at informere om de mange forskellige aktivitetstilbud, men samtidig respekterer de også, når beboeren alligevel ikke ønsker at deltage.</p>

	<p>Beboerne er meget tilfredse med maden, og en beboer beskriver, at måltiderne, som foregår i fællesarealet, er hyggelige og at der er plads til alle.</p> <p>En anden beboer får dagligt sin morgenmadsbakke serveret i sin bolig efter eget ønske, hvilet beboeren er meget taknemmelig for.</p> <p>Medarbejderne redegør med eksempler for, hvordan de er opmærksomme på at understøtte et aktivt hverdagsliv for beboerne. Aktiviteter tilrettelægges primært af OK-Aktiv og af en ergoterapeut under hensyntagen til beboernes dagsform og individuelle behov for stimuli. Medarbejderne oplyser, at travlhed til tider påvirker deres muligheder for at igangsætte aktiviteter, men at de prioriterer, at elever og afløser fx går en tur udenfor med beboerne.</p> <p>Medarbejderne oplyser, hvordan det "gode måltid" understøttes med hyggelige og rolige rammer og nærvær af medarbejderne, som sidder sammen med beboerne.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der er i flere enheder er aktivitet med tilberedning af andesteg af gæstekokke. I en anden enhed bager medarbejderne boller til eftermiddagskaffen.</p>
<p>Værdighed og selvbestemmelse</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne. Beboerne oplever at blive mødt med anerkendelse og respekt, og en beboer tilkendegiver, at medarbejderne altid er imødekommende, også når beboeren har sagt fra over for en medarbejder. Beboerne oplyser ligeledes, at der er en god tone imellem medarbejdere og beboere.</p> <p>Beboerne medinddrages i alle væsentlige beslutninger, og de ydes relevant støtte til at leve et hverdagsliv på egne præmisser. Medarbejderne oplyser, at de har et særligt fokus på at dele viden om tilgangen til de beboere, der har svært ved at udtrykke sig.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at omgangstonen er anerkendende og respektfuld over for såvel beboere som pårørende. Ledelsen og medarbejderne drøfter løbende temaer, som fx håndtering af brud på omgangstone, forråelse og forebyggelse af magtanvendelse.</p> <p>Bekymringshenvendelser bliver håndteret med opfølgninger og inddragelse af medarbejderne, og leder angiver, at der har været klager, grundet udfordringer i et meget komplekst forløb, som ledelsen arbejder målrettet på at få løst.</p> <p>Tilsynet observerer en hyggelig og ligeværdig dialog mellem en medarbejder og to beboere i fællesarealet.</p>
<p>Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder vurderer, at det samlede faglige kompetenceniveau aktuelt er påvirket af vakante stillinger, det høje fravær, flere opsigelser af erfarne medarbejdere og ufaglærte medarbejdere. Der er stor ledelsesmæssig opmærksomhed på at sikre de rette kompetencer for hele døgnnet, men leder erkender, at det indimellem kan være en stor udfordring, især om aftenen. Medarbejdernes individuelle kompetenceniveau er for nylig afdækket ved medarbejdersamtaler med ledelsen. Leder tilkendegiver, at kommunens regler vedrørende uddelegering har gjort arbejdsgange usmidige, og at især social- og sundhedshjælperne er utilfredse med, at de ikke længere kan levere afgrænsede SUL-ydelser. En nyoprettet assistentroute tilstræber, at uddelegerede SUL-ydelser leveres af de faste social- og sundhedsassistenter.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de er meget opmærksomme på at være fleksible og hjælpe hinanden på tværs, når fx et afsnit har mange ufaglærte på arbejde.</p>

	<p>Samarbejdet med sygeplejerskerne beskrives af medarbejderne som rigtig godt og fagligt udviklende. Akutteamet inddrages ved behov for faglig sparring og hjælp til særligt komplekse opgaver.</p> <p>Medarbejderne har mulighed for løbende kompetenceudvikling, og de oplever, at ledelsen er lydhør over for ønsker. Flere medarbejdere har været på et 15 dages demenskursus, og en medarbejder har derigennem fået et særligt fokus på sin kommunikation til beboere med demenssygdom.</p>
--	---

2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger
Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger
<ol style="list-style-type: none"> 1. Tilsynet anbefaler, at generelle oplysninger udfoldes med beskrivelse af beboernes livshistorie og fremtidsønsker. 2. Tilsynet anbefaler ledelsen en skærpet opmærksomhed på, at døgnrytmeplaner for nat konsekvent dokumenteres. 3. Tilsynet anbefaler ledelsen og medarbejdere, at dokumentationen ved en konkret beboer opdateres med beskrivelse af den pædagogiske tilgang. 4. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne konsekvent relaterer observationsnotater til aktuelle tilstande. 5. Tilsynet anbefaler ledelsen en større opmærksomhed på at sikre kontinuitet i den enhed, der aktuelt er udfordret af mangel på faste medarbejdere. 6. Tilsynet anbefaler ledelsen en skærpet opmærksomhed på at sikre kvalitet og en hensigtsmæssig koordinering i relation til delegerede SUL-ydelser.

2.5 VURDERINGSSKEMA

I tilsynene i Odense Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
SCORE: 5	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle beboere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten

SCORE: 4	<p>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af beboerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger
SCORE: 3	<p>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af beboerne • En del af elementerne i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger
SCORE: 2	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af beboerne • Få af elementerne i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
SCORE: 1	<p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes • Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af beboerne • Der er fare for beboernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind • Tilsynet har en eller flere anbefalinger <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 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.