

Tilsynsrapport

# Odense Kommune

Ældre- og Handicap Forvaltningen

Plejecenteret Munke Mose

(Selvejende)

Uanmeldt tilsyn

Januar 2018

# 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	Tema 2017 - Tandpleje	6
4.0	Tilsynets formål og metode	7
4.1	Formål	7
4.2	Metode	7
4.3	Vurderingsskala	8
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	8
4.5	Præsentation af BDO	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 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 Munke Mose Plejecenter er, at forholdene på plejecentret kan karakteriseres som

### Tilfredsstillende

Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen kan karakteriseres som utilstrækkelig, og der er på flere områder konstateret mangler, som det vil kræve en målrettet og systematisk indsats at afhjælpe.

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af pleje, omsorg og praktisk bistand er tilfredsstillende. Samtidig er det tilsynets vurdering, at medarbejderne i højere grad bør reflektere over rehabiliteringsperspektivets forskellige muligheder og nuancer.

Det er tilsynets vurdering, at plejecentrets indsats i forbindelse med beboernes mad, måltider og ernæringstilstand kan betegnes som meget tilfredsstillende. Det er samtidig tilsynets vurdering, at måltidet i højere grad kan tilrettelægges med et rehabiliterende sigte.

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

Tilsynet vurderer, at tilbud om aktivitet og samvær er meget tilfredsstillende. Beboerne har medindflydelse på aktiviteterne, som både retter sig mod beboernes fysiske, psykiske og sociale behov.

Tilsynets indtryk er, at medarbejderne har dagligt fokus på mund- og tandpleje som en naturlig del af en god basispleje.

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 kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

## 1.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sammen med koordinerende sygeplejerske sikrer, at 12 sygeplejefaglige problemområder dokumenteres for samtlige beboere.
2. Tilsynet anbefaler, at der oprettes delmål med beskrivelse af beboernes behov for personlig pleje, omsorg og praktisk bistand.
3. Tilsynet anbefaler, at leder og medarbejdere overvejer at genindføre individuelle og målrettede rehabiliteringsforløb, eventuelt med inddragelse af andre faggrupper.
4. Tilsynet anbefaler, at leder og medarbejdere sammen drøfter, hvordan de fremadrettet kan skabe rammer for måltidet, der i højere grad inddrager beboernes rehabiliterende potentiale.

# INDLEDENDE OPLYSNINGER

<b>Adresse</b>
Plejecenteret Munke Mose, Munke Mose Allé 4 A, 5000 Odense C
<b>Rehabiliteringsleder</b>
Linda Jensen
<b>Antal boliger</b>
50
<b>Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg</b>
Den 12. januar 2018, kl. 10.30-13.30
<b>Tilsynets deltagerkreds</b>
Tilsynet interviewede: Koordinerende sygeplejerske, 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 centersygeplejerske om tilsynsforløbet.
<b>Tilsynsførende</b>
Manager Kathinka Skovbye Eriksen, pædagog

# DATAGRUNDLAG

## 3.1 AKTUELLE VILKÅR OG STATUS

<b>Data</b>	<p>Plejecentret er selvejende.</p> <p>Leder holder ferie på dagen for tilsynet. Tilsynet tilrettelægges i samarbejde med den koordinerende sygeplejerske, der er ansvarshavende i leders fravær.</p> <p>Plejecenteret står foran en omfattende renovering. Der er fundet en matrikel til genhusning, der kan rumme alle beboere. Med en enkelt undtagelse har beboerne valgt genhusning frem for flytning til andre plejeboliger. Genhusningen starter i februar, og tilbageflytning forventes at kunne ske til november. Beboere og pårørende er løbende informeret om processen.</p> <p>Koordinerende sygeplejerske oplyser, at implementering af En Plan fylder meget. Plejecentret havde håbet på, at de fortsat kunne dokumentere i Care, idet de overgår til at være friplejehjem efter renoveringen. Dette ønske er ikke blevet imødekommet, og implementeringen af En Plan startede omkring 1. november, da Care blev lukket ned. Koordinerende sygeplejerske tilkendegiver, at de kom sent i gang med implementeringen i forhold til, at medarbejderne modtog undervisning tilbage i foråret.</p> <p>Endvidere oplyses det, at de har været optaget af at implementere klippekortsordningen, der nu bliver anvendt med stort udbytte for beboerne. Af andre nye tiltag nævnes, at plejecentret har fået en huslæge, hvilket opleves meget positivt.</p> <p>Der er ikke opfølgningsspunkter fra sidste års tilsyn.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet har ingen kommentarer.

## 3.2 DOKUMENTATION

<b>Data</b>	<p>Dokumentationen fremstår samlet set som mangelfuld.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de har prioriteret at lave indsatser omkring beboernes helbredsmaessige behov.</p> <p>Tilsynet konstaterer, at funktionsevnetilstanden er beskrevet for to af beboerne. Den tredje beboer er stort set selvhjulpel. Der er i alle tre tilfælde oprettet indsatser i forhold til beboernes helbredsmaessige behov. Der er ikke oprettet indsatser vedrørende personlig pleje eller andet.</p> <p>Helbredsoplysninger fremgår delvist hos to af beboerne i form af delmål. De sygeplejefaglige problemområder er ikke udfyldt hos nogen af beboerne.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de på Sekoia skærmene kan orientere sig om de ydelser, beboerne skal have, herunder personlig pleje.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen kan karakteriseres som utilstrækkelig, og der er på flere områder konstateret mangler, som det vil kræve en målrettet og systematisk indsats at afhjælpe.

### 3.3 PLEJE, OMSORG OG PRAKTISK BISTAND

<b>Data</b>	<p>Beboerne oplever, at den tildelte hjælp svarer til deres behov, og de er godt tilfredse med måden, hvorpå hjælpen leveres. Beboernes ønsker og vaner efterkommes i forbindelse med pleje og praktisk bistand. To beboere udtrykker, at rengøringen er som man kan forvente inden for den korte tid, der er afsat. Tilsynet observerer en tilfredsstillende rengøringsstandard i alle tre boliger.</p> <p>Beboerne er trygge ved den indsats, der ydes i forhold til deres sundhedsmæssige problemstillinger.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de sikrer, at beboerne modtager den nødvendige pleje og omsorg. Medarbejderne mødes hver morgen og fordeler ressourcer og kompetencer med afsæt i beboernes behov. I det omfang det kan tilgodeses, udføres plejen af beboernes koordinatore. Medarbejderne oplyser, at de har et grundigt kendskab til beboerne, og at de er meget observante i forhold til eventuelle ændrede behov.</p> <p>Medarbejderne kan i nogen grad redegøre for, hvordan der arbejdes med rehabilitering. De oplyser, at de tidligere har arbejdet mere målrettet med individuelle rehabiliteringsforløb, end det nu er tilfældet.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at kvaliteten af pleje, omsorg og praktisk bistand er tilfredsstillende. Endvidere er det tilsynets vurdering, at medarbejderne i højere grad bør reflektere over rehabiliteringsperspektivets forskellige muligheder og nuancer.

### 3.4 MAD OG MÅLTIDER

<b>Data</b>	<p>Beboerne er meget tilfredse med madens kvalitet. En beboer udtrykker, at der serveres luksusmad hver dag, og at maden er varieret. En anden beboer understreger, at maden altid er meget veltillavet og anrettes pænt.</p> <p>Hovedparten af beboerne spiser i cafeteriaet, hvor der også kommer borgere ude fra. To af de adspurgte beboere fortæller, at de har faste pladser, og at de har glæde af samværet omkring bordet. En beboer udtrykker, at der er god service omkring måltidet.</p> <p>Medarbejderne har relevante overvejelser vedrørende "Det gode måltid". De beskriver de nuværende rammer for måltidet som meget cafeteriaagtige og reflekterer over, at man kunne skabe mere hjemlighed, hvis beboerne havde mulighed for at spise i mindre enheder. Medarbejderne kan redegøre for deres roller og ansvar i forhold til måltider.</p> <p>Tilsynet observerer, at alle beboere får serveret potionsanrettet mad og drikke på en bakke. Medarbejderne deler bakkerne rundt og sætter sig derefter hos de beboere, der har behov for hjælp.</p> <p>Der er et godt samarbejde med køkkenpersonalet omkring beboernes individuelle ernæringsbehov. Køkkenleder taler med beboerne ved indflytning. Beboerne vejes ligeledes ved indflytning, og der oprettes indsatser ved behov.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Det er tilsynets vurdering, at plejecentrets indsats i forbindelse med beboernes mad, måltider og ernæringstilstand kan betegnes som meget tilfredsstillende. Det er samtidig tilsynets vurdering, at måltidet i højere grad kan tilrettelægges med et rehabiliterende sigte.

### 3.5 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

<b>Data</b>	<p>Beboerne vurderer, at der er en god omgangstone på plejecentret, og at medarbejderne adfærd er respektfuld. Beboerne omtaler medarbejderne meget positivt og giver udtryk for, at de alle er søde og hjælpsomme.</p> <p>Medarbejderne finder omgangstonen god og oplyser, at kommunikationen tilpasses og målrettes den enkelte beboer. Medarbejderne er opmærksomme på at udvise respekt, fx ved altid at banke på, inden de går ind i beboernes hjem.</p> <p>Tilsynet observerer en god og respektfuld omgangstone.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd på plejecentret er meget tilfredsstillende og respektfuld.

### 3.6 AKTIVITETER OG EVENTUELLE FRIVILLIGE INDSATSER

<b>Data</b>	<p>Beboerne oplever, at der er tilstrækkelige tilbud om aktiviteter. Beboerne nævner blandt andet gymnastik, sang, quiz, film og ture. Beboerne oplever, at de kan komme med forslag og ønsker til aktiviteter. Endvidere nævner to af beboerne, at de bruger klippekortsordningen til at komme lidt ekstra ud.</p> <p>Beboerne kan benytte "Margeritten", der dagligt tilbyder aktivitet og samvær. Tilbuddet varetages af en ergoterapeut og en fysioterapeut i fleksjob. Centersygeplejersken oplyser, at en af aftenmedarbejderne har kompetencer inden for musikterapi, hvilket benyttes til de beboere, der ikke tåler for megen stimuli i form af fællesaktiviteter.</p> <p>Endvidere nævnes det, at pedellen og den mandlige fysioterapeut holder herrefrokost for de mandlige beboere hver 14. dag.</p> <p>Klippekortet er taget i anvendelse og bruges af beboerne både til fællesarrangementer og individuelle formål.</p> <p>Plejecentret har tilknyttet frivillige i form af tidligere ansatte samt en tidligere pårørende. De frivillige hjælper blandt andet til ved fællesarrangementer og ture. Der kommer ligeledes besøgshund.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at tilbud om aktivitet og samvær er meget tilfredsstillende. Beboerne har medindflydelse på aktiviteterne, som både retter sig mod beboernes fysiske, psykiske og sociale behov.

### 3.7 TEMA 2017 - TANDPLEJE

<b>Data</b>	<p>De interviewede beboere er alle selvhjulpne omkring mund- og tandhygiejne. Beboerne bliver informeret om omsorgstandplejen ved indflytning, og de fleste er tilmeldt ordningen. Medarbejderne oplyser, at de har et meget velfungerende samarbejde med omsorgstandplejen.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de har fokus på mund- og tandhygiejne som en naturligt del af en god helhedspleje.</p>
<b>Tilsynets indtryk</b>	Tilsynets indtryk er, at medarbejderne har dagligt fokus på mund- og tandpleje og betragter det som en naturlig del af en god helhedspleje.



# 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 kvalitetsstandarder, 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/eller socialfaglig 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

[www.bdo.dk](http://www.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 160 lande.*

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

