

Tilsynsrapport
Odense Kommune

Ældre- og Handicap Forvaltningen
Plejecenter Munke Mose

Uanmeldt tilsyn
December 2016

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	Det skriftlige grundlag	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 2016 - Den motiverende samtale	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 Plejecenter Munke Mose er, at forholdene på plejecentret kan karakteriseres som

Meget tilfredsstillende

Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen kan karakteriseres som meget tilfredsstillende, og at den anvendes som et dynamisk arbejdsredskab af medarbejderne.

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af pleje, omsorg og praktisk bistand er meget tilfredsstillende, og tager udgangspunkt i en rehabiliterende tankegang, hvor beboernes individuelle behov tilgodeses.

Det er tilsynets vurdering, at plejecentrets indsats i forbindelse med beboernes mad, måltider og ernæringstilstand kan betegnes som meget tilfredsstillende. Plejecentret har fokus på faktorer, der har betydning for den enkelte beboers livskvalitet i relation til mad og måltider.

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

Tilsynet vurderer, at tilbud om aktivitet og træning er tilfredsstillende, og retter sig imod plejecentrets forskellige målgrupper.

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

Tilsynet har ingen anbefalinger.

INDLEDENDE OPLYSNINGER

Adresse
Munke Mose Alle 4A, 5000 Odense C
Leder
Linda Jensen
Antal boliger
50 boliger
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 16. december 2016, kl. 9.00-13.00
Tilsynets deltagerkreds
Tilsynet interviewede: Leder, tre beboere og fire medarbejdere. Tilsynet havde endvidere dialog med medarbejdere og beboere på fællesarealerne undervejs gennem tilsynet. Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til leder om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende
Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske MHM

DATAGRUNDLAG

3.1 AKTUELLE VILKÅR OG STATUS

Data	<p>Leder oplyser, at der er ved at blive planlagt en gennemgribende reovering af plejecentrets boliger, som vil kræve, at alle boliger rømmes, og beboerne genhuses i ombygningsperioden.</p> <p>Plejecentret har i det forløbne år været præget af nedskæringer/resursetilpasninger, som er håndteret ved naturlig afgang. Det betyder blandt andet, at der ikke er blevet genansat medarbejdere ved personaleafgang, så der er færre medarbejdere til at løse opgaverne.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejderne først modtager undervisning i "En Plan" i februar 2017. Der arbejdes derfor endnu i Care.</p> <p>Af udviklingstiltag nævnes det, at projekt farmaceuter i plejeboliger nu er kørt i fast drift i Odense Kommune. Det betyder at der i det nye år vil være en farmaceut fast tilknyttet centret i det nye år - et samarbejde både leder og medarbejdere ser frem til.</p> <p>Sygefraværet er ret lavt, men er aktuelt påvirket af tre ikke arbejdsrelaterede langtids-sygemeldinger.</p> <p>Sidste embedslægetilsyn forløb uden anmærkninger. Leder fortæller, at centrets koordinerende sygeplejerske er resurseperson og tovholder for dokumentationen, som der er arbejdet intensivt på at opkvalificere.</p> <p>Endelig oplyses det, at plejecentrets målgruppe er meget kompleks og sammensat.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger.

3.2 DET SKRIFTLIGE GRUNDLAG

Data	<p>Dokumentationen er opdateret og indeholder fyldestgørende beskrivelser af beboerens samlede helbredssituation, mål og plejebenhov. Døgnrytmeplanen er handlevejledende og individuelt beskrevet. Dokumentationen matcher beboernes observerede og oplevede behov</p> <p>Tilsynet bemærker positivt, at dokumentationen er formuleret i et fagligt og professionelt sprog.</p> <p>Medarbejderne kan i relevant omfang redegøre for, hvordan dokumentationen anvendes i dagligdagen, og understøtter de faglige overvejelser. Her nævner medarbejderne plejemøder og assistentmøder, hvor beboerne gennemgås, og hvor der er mulighed for at sparre. Endelig benyttes morgenrapporten til at afklare problemstillinger og formidle vigtig viden om eventuelle ændringer hos beboerne.</p>
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen kan karakteriseres som meget tilfredsstillende, og at den anvendes som et dynamisk arbejdsredskab af medarbejderne.

3.3 PLEJE, OMSORG OG PRAKTISK BISTAND

Data	<p>Beboerne udtrykker stor tilfredshed med den hjælp, de modtager, både når det gælder personlig pleje og praktisk bistand. Beboerne oplever, at hjælpen ydes med hensyntagen til deres ønsker og vaner.</p> <p>En beboer fortæller, at hans kontaktperson er enestående over for ham, og kalder hende for "et lys i mørket". En anden beboer værdsætter den respekt, medarbejderne udviser ved at lade beboeren leve det liv, hun ønsker.</p> <p>Medarbejderne sikrer, at borgerne modtager den nødvendige pleje og omsorg ved daglig opfølgning og inddragelse af centersygeplejersken og andre relevante samarbejdspartnere. De er opmærksomme på, at beboernes tilstand og behov kan svinge fra dag til dag, og er fleksible og lydhøre over for den enkelte.</p> <p>Faglig udvikling og sparring sker løbende og på fastlagte interne møder, hvor beboerne gennemgås.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med rehabilitering.</p> <p>Der er taget hånd om alle observerbare risici - fysiske, psykiske, mentale og sociale.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at kvaliteten af pleje, omsorg og praktisk bistand er meget tilfredsstillende og tager udgangspunkt i en rehabiliterende tankegang, hvor beboernes individuelle behov tilgodeses.</p>

3.4 MAD OG MÅLTIDER

Data	<p>Beboerne oplyser, at de er meget tilfredse med maden og måltiderne, og synes at maden er veltillavet og velsmagende. Beboerne oplever at have indflydelse på maden, og en beboer oplever, at de får tilbudt et alternativ, hvis der er en ret på menuen, de ikke bryder sig om.</p> <p>Maden på centret bliver lavet fra bunden, og medarbejderne fortæller, at beboerne ofte roser maden.</p> <p>Medarbejdere og ledelse drøfter jævnligt, om der kan skabes forbedringer vedrørende måltiderne i cafeteriet. Medarbejderne arbejder på, at måltidet skal foregå i hyggelige og rolige omgivelser, hvor beboerne har mulighed for aktivt at foretage valg, og har mulighed for at blive medinddraget mest muligt.</p> <p>Med henblik på en optimal måltidsfordeling for beboerne over døgnet er det stadig et mål, at alle beboere så vidt muligt er oppe og spiser morgenmad senest kl. 9.00.</p> <p>Medarbejderne sidder som regel med ved bordet. De fleste beboere spiser sammen i spisestuen, men det er beboerne selv, der vælger, hvor de vil spise. Medarbejderne pointerer, at der også er opmærksomhed på de beboere, som ikke ønsker at deltage i fællesskabet.</p> <p>Beboerne får dækket deres individuelle ernæringsbehov, og diætisten inddrages efter behov og er behjælpelig med sparring og ideer, fx i forhold til småtspisende.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at plejecentrets indsats i forbindelse med beboernes mad, måltider og ernæringstilstand kan betegnes som meget tilfredsstillende. Plejecentret har fokus på faktorer, der har betydning for den enkelte beboers livskvalitet i relation til mad og måltider.</p>

3.5 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

Data	<p>Beboerne vurderer, at der er en god omgangstone på centret, og at medarbejdernes adfærd er præget af høflighed. Kommunikationen målrettes og tilpasses den enkelte beboers tilstand og behov. En beboer sætter særlig pris på, at enkelte medarbejdere har et særlig godt kendskab til ham, og derfor også kan ramme hans tone og humor.</p> <p>Medarbejderne mener selv, at der er en høflig og venlig omgangsform på plejecentret, og at de er gode til at indrette deres kommunikation efter den individuelle beboers tilstand og behov. Medarbejderne er enige om, at det har stor betydning at afklare forventninger med beboere og pårørende, ligesom det er vigtigt at optræde som rollemodel for nye medarbejdere og især elever.</p> <p>Tilsynet observerer en hyggelig og rolig stemning og atmosfære overalt. Medarbejderne taler ligeværdigt og respektfuldt til beboerne, og der hersker en meget hjemlig, humoristisk og omsorgsfuld tone.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd på plejecentret er tilfredsstillende.

3.6 AKTIVITETER OG EVENTUELLE FRIVILLIGE INDSATSER

Data	<p>Beboerne oplever, at der er tilstrækkeligt med tilbud om aktiviteter. En beboer er med til alt, hvad der forgår, og to andre vælger som oftest gruppeaktiviteter fra. Der er respekt for beboernes valg om deltagelse.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at AIP er et stort aktiv for beboerne. De står for de fleste aktiviteter i huset, og de udarbejder en månedlig aktivitetsliste.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de arbejder med kontaktpersonsordning, og på denne måde opnår de et indgående kendskab til den enkelte beboer.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre både for egen og eventuelle frivilliges rolle og ansvar i forhold til aktiviteter og for den en-til-en kontakt, der tilrettelægges sammen med beboere, der ikke kan profitere af gruppeaktiviteter.</p> <p>Tilsynet observerer en tavle med opslag om aktiviteter og en oversigt over, hvad der skal ske i ugens løb.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at tilbud om aktivitet og træning er tilfredsstillende, og retter sig mod plejecentrets forskellige målgrupper.

3.7 TEMA 2016 - DEN MOTIVERENDE SAMTALE

Data	<p>Medarbejderne på plejecentret har ikke modtaget Odense Kommunes undervisning i den motiverende samtale. Leder oplyser dog, at medarbejderne kender til de principper, der kendetegner tilgangen, idet hun selv har iværksat undervisning fra ekstern underviser. Leder mener, at medarbejderne ubevidst anvender deres erfaring og viden i dagligdagen sammen med beboerne.</p> <p>Medarbejderne kan via eksempler redegøre for, hvordan de medinddrager og motiverer beboerne ved at anvende en anerkendende samtale og tilgang.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger.

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 afhjælpes. 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 afhjælpes. 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 akademisk baggrund.

4.5 PRÆSENTATION AF BDO

BDO er en privat 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 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 mm.

KONTAKT

HELEN HILARIO JØNSSON
Director og leder af BDO Tilsyn

m: +45 2429 5079
e: hej@bdo.dk

www.bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, en 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 godt 64.000 medarbejdere i 154 lande.

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

