

# Tilsynsrapport

# Odense Kommune

Ældre- og Handicap Forvaltningen  
Provstegårdshjemmet Friplejehjem

Uanmeldt tilsyn  
Oktober 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	5
3.6	Aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser	6
3.7	Fokusområde 2018 - Målorientering	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 Provstegårdshjemmet Fripleshjem er, at forholdene på plejecentret kan karakteriseres som

### Særdeles tilfredsstillende

Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen kan karakteriseres som meget tilfredsstillende og anvendes som et dynamisk arbejdsredskab i dagligdagen.

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af pleje, omsorg og praktisk bistand er særdeles tilfredsstillende, og at medarbejderne integrerer den rehabiliterende tankegang i de daglige indsatser afpasset til beboernes aktuelle funktionsniveau og ønsker.

Det er endvidere tilsynets vurdering, at indsatsen i forhold til beboernes mad og ernæringsindsatser er særdeles tilfredsstillende, og at medarbejderne har fokus på faktorer med betydning for beboernes livskvalitet i relation til måltidet.

Kommunikation og adfærd på plejecentret er særdeles tilfredsstillende og respektfuld.

Tilsynet vurderer, at tilbud om aktivitet og træning er yderst varieret og særdeles tilfredsstillende og tager udgangspunkt i de forskellige målgruppers differentierede behov. Beboerne har stor medindflydelse på aktiviteterne, som både retter sig mod beboernes fysiske, psykiske og sociale behov.

Afslutningsvis vurderer tilsynet, at medarbejderne tilrettelægger deres arbejde ud fra beboernes ønsker for et meningsfyldt hverdagsliv og på deres individuelle præmisser.

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

<b>Adresse</b>
Elmelundsvej 8, 5200 Odense V.
<b>Forstander</b>
Dorthe Jacobsen
<b>Antal boliger</b>
72
<b>Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg</b>
Den 30. oktober 2018, kl. 9.30 - 12.30
<b>Tilsynets deltagerkreds</b>
Tilsynet interviewede: Leder, sygeplejefaglig leder, tre beboere og tre medarbejdere. Tilsynet havde endvidere dialog med medarbejdere og beboere på fællesarealerne gennem tilsynet. Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløbet.
<b>Tilsynsførende</b>
Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske

# DATAGRUNDLAG

## 3.1 AKTUELLE VILKÅR OG STATUS

<b>Data</b>	<p>Forstanderen oplyser, at stedet skal være et hjem for beboerne - et hjem, hvor beboerne oplever fællesskab, føler sig respekteret, anerkendt og oplever kvalitet, og hvor hverdagslivet har fokus på individuelle ønsker og behov. Leder redegør for, at Provstegårdshjemmets værdigrundlag er omdrejningspunktet for såvel beboere, pårørende og medarbejdere, og at samtlige medarbejdere arbejder ud fra disse.</p> <p>Siden seneste tilsyn er ny sygeplejefaglig leder tiltrådt og medvirker bl.a. til at højne medarbejdernes sundhedsfaglige kompetencer og indsatser.</p> <p>Friplejhjemmet har atter i år fokus på musik, sang og dans, og årets tema; "Frisk luft" har ifølge forstander været særdeles givende. Af yderligere udviklingsområder nævnes en konstant opmærksomhed på at sikre og udvikle rette faglige kompetencer samt fokus på det psykiske arbejdsmiljø i forhold til trivsel og arbejdsglæde blandt medarbejderne. Ligeledes nævnes et velfungerende samarbejde med den nye plejehjemslæge.</p> <p>Leder oplyser, at der er ro og stabilitet i medarbejdergruppen, og at friplejhjemmet ved behov anvender kendte afløsere.</p> <p>På tilsynsdagen afholdes stor efterårsfest for alle beboere og medarbejdere, sponsoreret og efter ønske af en beboer.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet har ingen bemærkninger.

## 3.2 DOKUMENTATION

<b>Data</b>	<p>Dokumentationen er opdateret og indeholder fyldestgørende døgnrytmeplaner. Beskrivelserne er detaljeret, handleanvisende, og det fremgår, hvordan beboernes ressourcer og ønsker inddrages i plejen. Indsatser i forhold til helbredsmæssige problemstillinger er relevante, og der ses eksempler på handleanvisninger. I et tilfælde mangler opfølgning på en beboers søvnproblemer, ligesom en ernæringsindsats ikke længere er relevant og kan afsluttes.</p> <p>Dokumentationen er formuleret i et fagligt og professionelt sprog.</p> <p>Medarbejderne kan i relevant omfang og meget engageret redegøre for, hvordan dokumentationen anvendes og understreger vigtigheden af, at døgnrytmeplanen altid er opdateret.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen kan karakteriseres som meget tilfredsstillende og anvendes som et dynamisk arbejdsredskab i dagligdagen.

### 3.3 PLEJE, OMSORG OG PRAKTISK BISTAND

<b>Data</b>	<p>Beboerne er særdeles tilfredse med den tildelte hjælp, som svarer til deres behov, hvor ønsker og vaner efterkommes i forbindelse hermed. Beboerne er ligeledes meget trygge ved den indsats, der ydes i forhold til deres sundhedsmæssige problemstillinger. En beboer beskriver, at hun bliver passet og plejet, som var hun en Dronning.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at de har særlig opmærksomhed på, at kontinuitet og forudsigelighed har stor betydning for beboerne og redegør desuden for, at de har kendskab til og kan varetage plejen hos samtlige beboere. Medarbejderne fremhæver en daglig tæt indbyrdes sparring med bl.a. centrets sygeplejersker.</p> <p>Medarbejderne kan med konkrete eksempler redegøre for, hvordan den rehabiliterende tilgang integreres i hverdagens gøremål, og hvordan beboerne medinddrages og motiveres med afsæt i beboernes aktuelle funktionsniveau. Centrets træningsterapeut medvirker ifølge medarbejderne til at højne beboernes glæde ved træning, og de erfarer, at mange beboere i høj grad genvinder deres styrke via dette samarbejde.</p> <p>Beboerne er velsoignerede, og rengøringsstandarden er meget tilfredsstillende.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at kvaliteten af pleje, omsorg og praktisk bistand er særdeles tilfredsstillende, og at medarbejderne integrerer den rehabiliterende tankegang i de daglige indsatser afpasset beboernes aktuelle funktionsniveau og ønsker.

### 3.4 MAD OG MÅLTIDER

<b>Data</b>	<p>Beboerne giver udtryk for stor tilfredshed med maden, der fremstilles i friplejehjemmets køkken. Beboere og medarbejdere spiser sammen, og det prioriteres højt at skabe ro og familiære rammer omkring måltidet. Enkelte beboere spiser i egen bolig. Medarbejderne kan på faglig vis reflektere over deres rolle og ansvar i forhold til måltider, og der er stor opmærksomhed rettet mod beboernes individuelle ernæringsbehov. Køkkenet tilbereder mad fra bunden og tilbyder fx hjemmelavede diabetes retter og berigede proteindrikke, og beboerne er medbestemmende på menuen. Diætist, læge og ergoterapeuter inddrages ved behov.</p> <p>På tilsynsdagen afholdes stor efterårsfest efter ønske fra en beboer. Bordene er fint dækket op, og beboere og medarbejdere er i festtøj, og stemningen summer af liv og glæde. Forstanderen holder tale, en pianist spiller stilfærdig musik, og køkkenet har tilberedt en lækker tre-retters menu. Medarbejderne er nærværende og opmærksomme. Flere beboere får efter eget ønske serveret et glas vin og skåler uopfordret med hinanden flere gange under måltidet.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Det er tilsynets vurdering, at indsatsen i forhold til beboernes mad og ernæringsindsatser er særdeles tilfredsstillende, og at medarbejderne har fokus på alle faktorer med betydning for beboernes livskvalitet i relation til måltidet.

### 3.5 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

<b>Data</b>	<p>Beboerne oplever, at samtlige ansatte er søde og hjælpsomme, og at der er en imødekommende og varm omgangstone på stedet. En beboer bemærker, at medarbejderne virker glade for deres arbejde.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvad der lægges vægt på i kommunikationen og samværet med beboerne. De oplyser desuden, at de har et meget velfungerende samarbejde, hvor alle tager ansvar for opgaverne.</p>
-------------	---

	<p>Samarbejdet er endvidere præget af tillid og åbenhed, og der udvises respekt for den enkelte medarbejders grænser. De har ligeledes interne sociale arrangementer, såsom medvirker til sammenhold og et godt kendskab til hinanden. Medarbejderne værdsætter desuden, at deres leder er synlig og nærværende i dagligdagen.</p> <p>Tilsynet observerer en yderst respektfuld omgangstone og adfærd og bemærker ligeledes, hvordan fagligheden og kendskabet til beboerne træder frem i samværet med beboerne.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd på plejecentret er særdeles tilfredsstillende og respektfuld.

### 3.6 AKTIVITETER OG EVENTUELLE FRIVILLIGE INDSATSER

<b>Data</b>	<p>Beboerne giver udtryk for tilstrækkelige og varierede tilbud af fælles aktiviteter og fremhæver især dagens festlige arrangement. En beboer fortæller, at hun hver dag deltager i aktiviteter, mens en anden beboer deltager i de ugentlige bus- og motionsaktiviteter med stor fornøjelse.</p> <p>Både ledelse og medarbejdere beskriver, at der som en del af stedets værdigrundlag foregår et væld af aktiviteter, tilpasset målgruppens forskellige behov. Aktiviteterne spænder bredt fra gudstjeneste, musik, cykelture til sommerhusture og foretages i både dag- og aften timer og i weekender. Seneste nyt er dyrehold med høns, hvor flere beboere aktivt tager del i pasningen.</p> <p>Friplejehjemmets store skare af frivillige beskrives som værdifulde samarbejdspartnere i forhold til fælles og individuelle aktiviteter og arrangementer, og de har deres daglige gang på stedet.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at tilbud om aktivitet og træning er yderst varieret og særdeles tilfredsstillende og tager udgangspunkt i de forskellige målgruppers differentierede behov. Beboerne har stor medindflydelse på aktiviteterne, som både retter sig mod beboernes fysiske, psykiske og sociale behov.

### 3.7 FOKUSOMRÅDE 2018 - MÅLORIENTERING

<b>Data</b>	<p>Beboerne oplever, at hverdagslivet tilrettelægges på deres egne præmisser, men har dog svært ved at formulere dette ud fra begreber som mål og drømme. En beboer oplever, at medarbejderne altid har tid til en lille snak om hendes ønsker, og hvad der rører sig på dagen.</p> <p>Medarbejderne redegør for kendskab til beboernes mål, hvor den daglige praksis i høj grad tager afsæt i beboernes individuelle ønsker, vaner og mål. Der foretages løbende dialog og evaluering af beboerens ønsker. Ofte inddrages pårørende, såfremt beboeren ikke selv er i stand til at udtrykke eller formulere dette.</p> <p>Beboerens ønsker og vaner er formuleret på såkaldte "nydningskort" og er efter aftale med beboerne synlige i deres stuer for at fremhæve og synliggøre den enkelte beboers specifikke ønsker.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at medarbejderne tilrettelægger deres arbejde ud fra beboernes ønsker for et meningsfyldt hverdagsliv og på deres individuelle præmisser.



# 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 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 MARQUARSEN  
Senior Manager  
m: 4189 0436  
E:kmq@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.*

[www.bdo.dk](http://www.bdo.dk)

