



Tilsynsrapport Odense Kommune

ÆLDRE- OG HANDICAPFORVALTNINGEN
TORNBJERG FRIPLEJEHJEM

Uanmeldt tilsyn
Marts 2023 (tilsyn 2022)

INDHOLD

1.	OPLYSNINGER	4
1.1	GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYN.....	4
1.2	AKTUELLE VILKÅR	4
1.3	OPFØLGNING	5
2.	KOMMUNALT TILSYN	5
2.1	OVERORDNET VURDERING	5
2.2	SCORE	5
2.3	VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER.....	6
2.4	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER	9
2.5	VURDERINGSSKEMA	10

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 friplejehjemmet og tilsynet
Adresse: Tornbjerg Friplejehjem, Blækhatten 25, 5220 Odense SØ
Forstander: Heidi Toftdal
Antal boliger: 60 boliger, fordelt på fire bo-enheder
Dato for tilsynsbesøg: Den 22. marts 2023, kl. 08.30 - 13.15
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: Interview med: <ul style="list-style-type: none">• Afdelingsleder• Sygeplejerske• Sekretær• Fire medarbejdere• Fem beboere Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer. Tilsynet blev afrundet med ledelsen, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige vurderinger.
Tilsynsførende: Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur. Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM

1.2 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Tilsynet indledes med afdelingsleder, en sekretær og en sygeplejerske. Forstander er fraværende, grundet uddannelse, men forstander tilstøder ved afrundingen af tilsynet. Forstander tiltrådte stillingen i januar 2022. Afdelingsleder, som har været ansat på stedet i fire år, tiltrådte sin stilling i september 2022, som et led i en ledelsesmæssig opnormering, og forstander oplyser, at der efter det seneste tilsyn blev udarbejdet en udførlig handleplan, hvor dele af handleplanen er effektueret, mens andre tiltag er i proces. Afdelingsleder beskriver desuden sin oplevelse af, at der er faldet mere ro på friplejehjemmet, som i det seneste år har haft stor tilstrømning og udskiftning af beboere, og de har aktuelt ingen ledige boliger. Af indsatser nævnes bl.a. implementering af triage-møder i januar 2022, en løbende undervisning i dokumentationspraksis samt organisering af koordinatorene i dag- og aftenvagter med ansvar for koordinering af opgaver og medarbejderressourcer ved ledelsesfravær. Derudover er en aktivitetsmedarbejder ansat 12 timer ugentligt, ligesom en medarbejder er frikøbt til at arrangere aktiviteter for beboerne to dage ugentligt. Medarbejdersituationen er ifølge afdelingsleder præget af stabilitet og en øget skare af faste afløsere med kendskab til det sundhedsfaglige område, fx som studerende. Dog beskrives sygefraværet som højt, grundet flere tidligere længerevarende sygdomsperioder, og pt. er de udfordret af en langtidssygemeldt medarbejder i køkkenet, hvor en vikar er midlertidigt ansat.

Friplejehjemmet benytter ikke eksterne vikarer, og de tilbyder fast introduktion med følgedage. Aktuelt er to social- og sundhedsassistentstillinger vakante, og ledelsen har planlagt ansættelsessamtaler i den kommende uge.

Afslutningsvist oplyses tilsynet om, at ledelsen ikke har modtaget klager, men at de løbende er proaktive ift. at have dialoger med beboere og pårørende, fx er et pårørendemøde afviklet med stort fremmøde.

1.3 OPFØLGNING

Opfølgning

Tilsynet fremviser handleplanen, som blev udarbejdet efter sidste tilsyn, hvor der ses beskrevet indsatser for alle temaer. Tilsynet bemærker i lighed med sidste års tilsyn, at dokumentationsområdet fortsat udgør et udviklingsområde.

2. KOMMUNALT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Odense Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt tilsyn på Tornbjerg Friplejehjem. 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 Tornbjerg Friplejehjems engagerede ledelse og medarbejdere ved hjælp af en handleplan har arbejdet, og fortsat arbejder, målrettet med initiativer og processer, som har til hensigt at opkvalificere kerneydelsen til beboerne og med at udvikle medarbejdernes faglighed. Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet har et stort fokus på, at hverdagslivet tilrettelægges i samarbejde med beboerne og på beboernes præmisser. Beboerne udtrykker helt overvejende meget stor tilfredshed med den faglige kvalitet, og de oplever selvbestemmelse i dagligdagen.

Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet lever op til Odense Kommunes kvalitetsstandarder med undtagelse af dokumentationsområdet, som fortsat ses udfordret vedrørende fyldestgørende beskrivelser og opfølgning på faglige indsatser. Tilsynet vurderer, at manglerne kan have indflydelse på kvaliteten af kerneydelsen. Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte er integreret i daglig praksis.

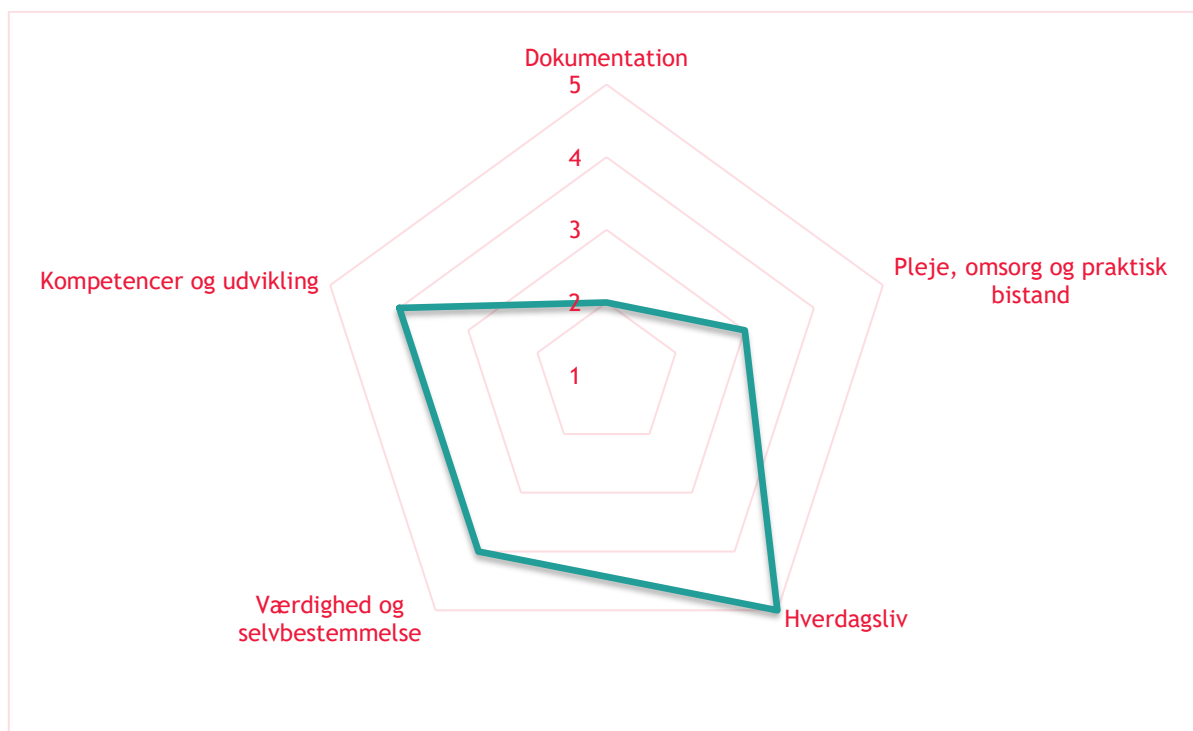
Tilsynet har i alt givet anledning til 10 anbefalinger, som retter sig mod dokumentationsområdet og kerneydelsen, herunder værdighed og selvbestemmelse, og tilsynet ser et behov for øget ledelsesmæssig opmærksomhed på understøttelse af kompetenceniveauet for medarbejderne i relation til kommunikation og i forhold til social- og sundhedshjælpergruppens faglige udvikling.

Tilsynet vurderer, at det vil kræve en vedvarende og målrettet ledelsesmæssig indsats at udbedre manglerne på områderne.

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
Dokumentation Score: 2	<p>Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i lav grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med dokumentationen, som fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis. Medarbejderne oplyser, at flere moduler i Nexus er blevet tilgængelige, og at social- og sundhedsassistenterne har modtaget undervisning i relation hertil. Medarbejderne beskriver en klar rolle- og ansvarsfordeling, hvor tilstande er social- og sundhedsassistenter og sygeplejerskers ansvar. Aktuelt har stedet ingen superbrugere, hvorfor kollegial sidemandsoplæring foretages løbende eller med understøttelse fra sygeplejerskerne. Medarbejderne oplyser om forskellig praksis ift. retningslinjer vedrørende oprettelse og brug af funktionsevnetilstande i Nexus, hvilket er adresseret til ledelsen.</p> <p>Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos fem beboere sammen med en sygeplejerske.</p> <p>Dokumentationen fremstår i varieret omfang opdateret og fyldestgørende udfyldt. Beboernes behov for pleje og omsorg er beskrevet i døgnrytmeplaner med udgangspunkt i beboernes helhedssituation og ressourcer. Dog savnes der i alle tilfælde fyldestgørende beskrivelser af fx hjælpen til bad, faglige tilgange i relevante tilfælde eller opdatering vedrørende ernæring. I et tilfælde er generelle oplysninger opdaterede, mens der hos de fire øvrige beboere mangler hhv. udfyldelse eller ajourføring af livshistorie samt punkterne mestring, motivation,</p>

	<p>ressourcer og vaner. Funktionsevnetilstande ses oprettede og opdaterede hos en beboer. Helbredstilstande ses i varierende omfang fyldestgørende udfoldet i relation til de faglige indsatser, og der savnes opfølgning og beskrivelser hos fire beboere i forhold til beboernes aktuelle problematikker, fx vedrørende hud- og udskillelsesproblematikker. I fire tilfælde ses observationsnotater ikke relaterede til konkrete tilstande. Hos to beboere ses handleanvisninger vedrørende SUL-indsats ikke ajourførte.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog, fraset hos en beboer.</p>
<p>Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i middel grad lever op til indikatorerne. Beboerne oplyser, at de modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Beboerne udtrykker tilfredshed med den hjælp, de ydes, og som svarer til deres behov, fraset en beboer. Denne beboer er indflyttet for tre måneder siden, og beboeren har endnu ikke haft indflytningssamtale, og beboeren fortæller om en svær opstartsperiode. Beboerudsagn er drøftet med ledelsen.</p> <p>Friplejehjemmet arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer beboerne den nødvendige pleje og omsorg via kontaktpersonordning og fælles indmøde med faglig sparring og koordinering af dagens opgaver. Ved morgenmødet gennemgås forværringsnotater, og medarbejderne orienterer sig i triage-feltet, ligesom sygeplejerskerne går en morgenrunde, hvor de tilbyder vejledning ved behov herfor. Sygeplejerskerne indgår ikke i plejen, men de varetager komplekse sygeplejefaglige opgaver. Medarbejderne beskriver et indgående beboerkendskab, og de varetager primært opgaver i egen afdeling, bl.a. oplyser en medarbejder om, at sang anvendes som et redskab i plejesituationer hos en beboer, da dette medvirker til tryghed.</p> <p>Triage afholdes hver formiddag, og huslægen afvikler stuegang en gang ugentligt - i begge tilfælde deltager primært sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter. Medarbejderne oplyser, at den helhedsorienterede indsats desuden sikres via et tværfagligt samarbejde med fx terapeuter og ældrepsykiatrien og via teammøderne med beboergennemgang, som afholdes etagevis.</p> <p>Medarbejderne kan med flere eksempler beskrive, hvordan de arbejder med et rehabiliterende og vedligeholdende sigte i samarbejde med beboerne, bl.a. ved verbal guidning i plejen eller i spisesituationer. Ligeledes oplyses om et relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse i form af opmærksomhed på egen og beboernes hygiejne samt indsatser, som forebygger UVI.</p> <p>Der er en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard på fællesarealerne og i boligerne, som ligeledes gør sig gældende for beboernes hjælpemidler.</p> <p>Til grund for tilsynets samlede vurdering tillægges et beboerudsagn betydning, ligesom de manglende opfølgninger på faglige indsatser, herunder en beboers væggtab samt ernæringsindsats hos en anden beboer med lav BMI, vurderes at have afledte konsekvenser for kvaliteten af kerneopgaven.</p>
<p>Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Beboerne udtrykker, at de har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, herunder medindflydelse og selvbestemmelse i forhold til plejen og deres døgnrytme samt deltagelse i aktiviteter. Beboerne er tilfredse med udbuddet af aktiviteter, og de er særdeles tilfredse med madens kvalitet og måltiderne.</p>

	<p>Medarbejderne redegør for tilrettelæggelsen af fælles og individuelle aktiviteter. To medarbejdere er tovholdere for flere fastlagte aktiviteter, såsom stolegymnastik, torsdagscafé og gudstjeneste, og de tilbyder aktiviteter fire dage ugentligt. Derudover arrangerer de frivillige banko, ligesom fysioterapeuten tilbyder holdtræning. For beboere, som profiterer af aktiviteter med begrænsede stimuli, tilbyder medarbejderne filmhygge, nærvær samt sang og musik i de enkelte afdelinger.</p> <p>Medarbejderne reflekterer relevant over måltidets betydning for beboerne samt medarbejdernes opgaver i forbindelse med måltiderne. Flere kollegaer, som er i fleksjob, har det daglige ansvar for morgenmadsbuffeten, hvor de serverer maden og hygger med beboerne over morgenmåltidet. Ved de øvrige måltider deltager medarbejderne med pædagogiske måltider, og de understøtter en rolig stemning. Medarbejderne redegør for deres fokus på madens anretning, og de observerer beboernes appetit og afvigelser af ernæringsmæssige habitus, fx fejlsynkning.</p> <p>Tilsynet observerer på en afdeling en hyggelig stemning blandt beboere og medarbejdere ved dagens frokostmåltid.</p>
<p>Værdighed og selvbestemmelse</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Beboerne oplever overvejende at blive mødt med anerkendelse og respekt af medarbejderne. Beboerne tilkendegiver desuden, at medarbejderne er opmærksomme på at inddrage beboernes individuelle ønsker i dagligdagen, og de føler sig involveret i alle væsentlige beslutninger. Dog oplyser en beboer om en oplevet konflikt med en medarbejder dagen forinden ifm. beboerens træning i egen bolig, hvilket stadig præger beboeren negativt, idet beboeren oplevede at blive talt ned til og skældt ud.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de er opmærksomme på at udvise respekt for beboerne i hverdagen, fx ved at banke på døren, inden de træder ind i boligen, samt ved at respektere beboerens nej til bl.a. bad eller deltagelse i aktivitet. Hos borgere med kognitive svækkelser anvendes sekvenspleje, og medarbejderne er fleksible og omstillingsparate i forhold til beboernes dagsform og behov, ligesom medarbejderne tilkendegiver deres fokus på beboernes individuelle blufærdighed i plejesituationer. Medarbejderne har et fælles ønske om at skabe tryghed og tillid i samarbejdet. Medarbejderne redegør for en individuel tilpasset tilgang til beboerne, alt efter relation og ofte med afsæt i livshistorien. I den forbindelse oplyser medarbejderne, at livshistorien primært indhentes ved indflytningssamtalen. Medarbejderne kender til retningslinjer for magtanvendelse, og de ved, hvor disse forefindes.</p>
<p>Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at friplejehjemmet i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Ledelsen og medarbejderne vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer. Sygeplejersketeamet opnormeres om kort tid med en sygeplejerske, ligesom en pædagog er ansat på aftenholdet. Derudover består medarbejdergruppen af køkken- og rengøringspersonale, administration og pedel, foruden medarbejdere tilknyttede plejen og ledelsen. Der er ansat 44 faste faglærte medarbejdere i plejen, og der er social- og sundhedsassistentdækning i alle vagtlag. Ledelsen oplyser desuden om en forbedret struktur i forbindelse afvikling af faglige møder, og leder oplever et forbedret arbejdsmiljø efter ændret organisering, hvor to teams samarbejder etagevis. En APV vedrørende medarbejdertrivsel er netop gennemført, og der er planlagt gennemgang og opfølgning herpå med Trio.</p> <p>Medarbejderne føler sig godt klædt på til opgaverne, og de oplever lydhørhed fra ledelsen ved ønsker om oplæring i nye opgaver.</p>

	<p>Derudover beskriver medarbejderne en løbende faglig indbyrdes sparring, hvor der er tillid til at give hinanden konstruktiv feedback og til at undre sig. Ligeledes anerkendes temamøderne med beboergennemgang som fagligt udviklende. En medarbejder, som er uddannet social- og sundhedshjælper, fortæller at dennes deltagelse på enkelte triagemøder, grundet afbud fra kollegaer, har givet vedkommende et fagligt løft. Medarbejderne reflekterer efterfølgende over deltagelse på triagemøderne, og de tilskriver det et driftsorienteret perspektiv, at der på triage-møder kun deltager social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker. Dette er videreformidlet til ledelsen. Medarbejderne oplyser, at de er blevet kompetenceafklarede i opstarten af deres ansættelse, og at de benytter VAR-portalen som opslagsværk ved faglige tvivlsspørgsmål. Ifølge medarbejderne er det indbyrdes samarbejde forbedret det seneste år, og det har medvirket til øget tillid og samarbejde på tværs af afdelingerne, og det har ligeledes haft en god effekt på den indbyrdes omgangstone.</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

1. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre klarhed og fælles forståelse for retningslinjer for udarbejdelse af funktionsevnetilstande.
2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne opdaterer døgnrytmeplaner med beboernes plejebehov for hele døgnnet samt medarbejdernes faglige tilgange i relevante tilfælde.
3. Tilsynet anbefaler medarbejderne at ajourføre Generelle oplysninger, svarende til beboernes helhedssituation.
4. Tilsynet anbefaler sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter at sikre fyldestgørende og opdaterede beskrivelser af de faglige indsatser hos beboerne.
5. Tilsynet anbefaler medarbejderne en skærpet opmærksomhed på, at observationsnotater relateres til konkrete og relevante tilstande.
6. Tilsynet anbefaler sygeplejerskerne at sikre opdaterede handleanvisninger relateret til SUL-ydelser.
7. Tilsynet anbefaler ledelsen at følge op på en konkret beboers oplevelser og udsagn og at tage initiativ til en samtale med gensidig forventningsafstemning samt afdækning af beboerens ønsker og behov for hverdagslivet.
8. Tilsynet anbefaler ledelsen en øget opmærksomhed på koordinering og opfølgning af de faglige indsatser med henblik på at sikre en kvalificeret og rettidig levering af kerneydelsen.
9. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at samtlige medarbejdere udviser en professionel adfærd og omgangstone til beboerne, som ligeledes gør sig gældende i dokumentationen heraf.
10. Tilsynet anbefaler, at ledelsen drøfter med medarbejderne fordelene ved at indtænke hele personalegruppen i den korte daglige triage mhp. at understøtte fagligheden og det helhedsorienterede syn på beboerne.

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.