Tilsynsrapport Kolding Kommune

Senior-, Sundheds- og Fritidsforvaltningen
Plejehjemmet Bertram Knudsens Have

Uanmeldt socialfagligt tilsyn

November 2022

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt socialfagligt 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: kmq@bdo.dk
Projektansvarlig

Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette.

1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om tilsynet og plejehjemmet
Navn og adresse: Plejehjemmet Bertram Knudsens Have, Bertram Knudsens Vej 178, 6000 Kolding
Leder: Helle E. Carlson
Antal boliger: 90
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 15. november 2022, kl. 08.30 – 13.00
Deltagere i interviews: Leder og assisterende leder, tre medarbejdere og tre borgere
Tilsynsførende: Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM Senior Consultant Line Anker Hansen, sygeplejerske, cand.cur.

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Ledelsen oplyser om den aktuelle organisering, koordinering og personaleledelse, som understøttes med en gruppeleder på hver af de tre afdelinger og to planlæggere. I den stabile medarbejdergruppe er den største andel uddannede social- og sundhedsassistenter, og i år er endnu en sygeplejerske blevet ansat, så der i alt er fem plejehjemssygeplejersker, og huset har desuden en ergoterapeut og flere pædagoger ansat. Ledelsen oplyser om en stor udskiftning i borgergruppen det seneste år, som bl.a. har medført, at flere borgere med dobbeltdiagnoser og komplekse psykiatriske problemstillinger eller hjerneskade er flyttet ind. Dette har kaldt på kompetenceudvikling af medarbejderne, og sygeplejerskerne har gennemført kursus i neuropædagogik. Plejehjemmets medarbejdere har desuden, som følge af medvirken i et toårigt projekt, været tilbudt faste seancer med supervision med ekstern supervisor, som ifølge leder har givet et tiltrængt fagligt og personligt løft, og at det har udviklet medarbejdernes refleksionsevne. Projektet er slut nu, men ledelsen har intentioner om, at tilbud om supervision skal fortsætte i en ny form med supervisorer fra Kolding Kommune, fx i relation til borgerkonferencer efter evaluering af projektet. Ledelsen oplever i nogen grad, at det er blevet sværere at rekruttere social- og sundhedsassistenter, bl.a. ved, at ansøgerfeltet ved stillingsopslag er blevet smallere, men plejehjemmet har haft held til at besætte vakante stillinger indtil nu, og de har aktuelt to stillinger i opslag. Plejehjemmet har desuden, ifølge leder, god hjælp fra et internt vikarkorps af ufaglærte medarbejdere, hvoraf flere er i gang med en sundhedsfaglig uddannelse. Afløserne har deres faste tilknytning til hver af de tre afdelinger, og de indkaldes ved behov. Plejehjemmet deltager i endnu et projekt under Kolding Kommune, hvor de skal i gang med at rekruttere to fuldtidsvejledere, som udelukkende skal beskæftige sig med - og følge - SOSU-elever i afdelingerne. Ledelsen oplyser om et relativt lavt sygefravær, som på det seneste halve år har været faldende. To medarbejdere er aktuelt langtidssygemeldte grundet fysiske skavanker.

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Leder oplyser, at der er arbejdet med dokumentationen og med medicinhåndteringen, hvor sygeplejerskerne nu foretager stikprøvekontroller i relation til sidste års anbefalinger.

2. SOCIALFAGLIGT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Kolding Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Plejehjemmet Bertram Knudsens Have. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

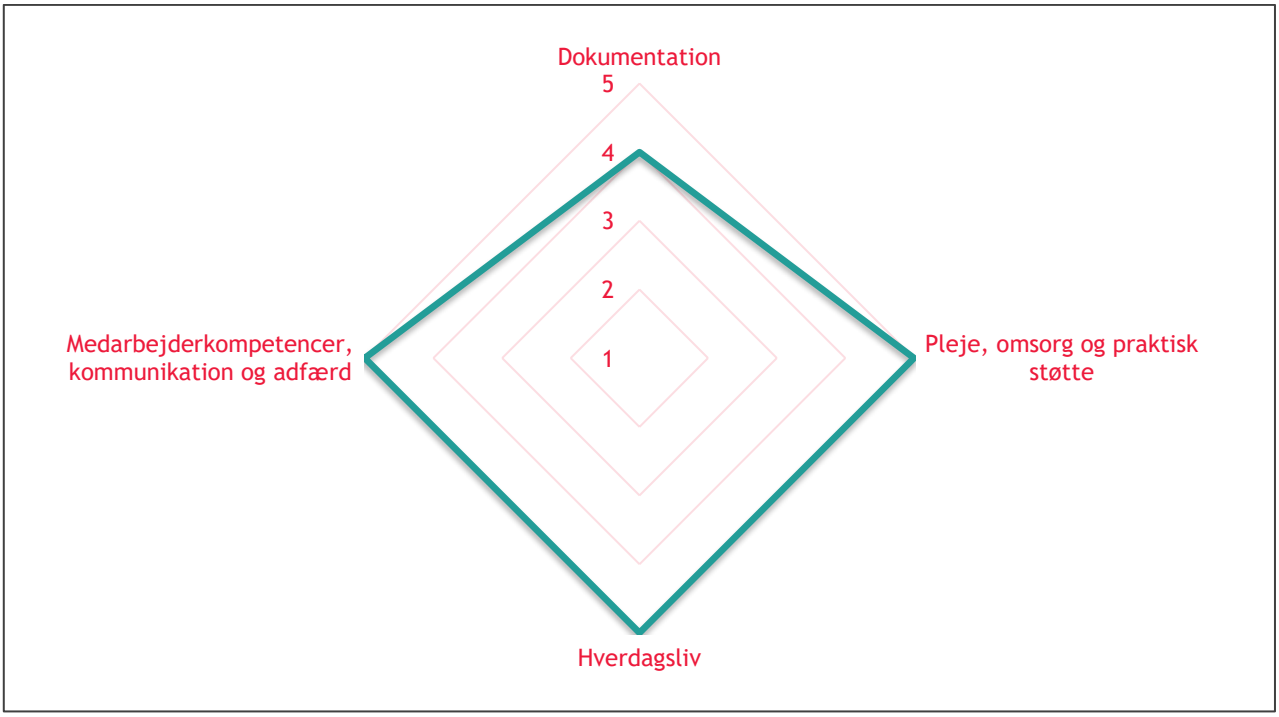
Det er tilsynets samlede og overordnede vurdering, at Plejehjemmet Bertram Knudsens Have er meget veldrevet med kompetente medarbejdere og ledelse, som udviser stort engagement i at skabe trivsel og tryghed for borgerne. Det er tilsynets oplevelse, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på borgernes selvbestemmelse og medindflydelse og på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet lever op til Kolding Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau for området. Kerneydelsen leveres med en høj faglig og borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne kan reflekteret redegøre for, hvordan de arbejder fagligt og metodisk med et rehabiliterende sigte og med udgangspunkt i borgeren i centrum.

2.2 SCORE

For hvert overordnet tema, der undersøges i tilsynet, opnår plejehjemmet en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste. Således fremgår det af nedenstående figur, i hvor høj grad plejehjemmet 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
Tema 1: Dokumentation Score: 4	Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i høj grad lever op til indikatorerne. Dokumentationen er gennemgået sammen med en planlægger, som er superbruger i Nexus, og en plejehjemssygeplejerske. Ledelse og superbrugere tager regelmæssigt stikprøver, der udføres audit på dokumentationen, og sygeplejerskerne gennemgår alle borgernes dokumentation hver tredje måned. Medarbejderne er som kontaktpersoner ansvarlige for at sikre en opdateret døgnrytmeplan, men de er alle ansvarlige for dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis og i de faglige indsatser. Medarbejderne redegør tydeligt for ansvar og roller i arbejdet med dokumentationen, og de fremhæver superbrugerne som en god støtte i processen. Dokumentationen fremstår samlet set overvejende opdateret og fyldestgørende, og borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer, ligesom borgernes ønsker til hverdagsliv og aktivitet fremgår. Under Generelle oplysninger ses der eksempler på detaljerede beskrivelser af borgernes vaner og ressourcer, ligesom helbredsoplysninger fremgår. Funktionsevne- og helbredstilstande er generelt vurderede og opdaterede med dertil knyttede handleanvisninger, men hos en borger, som netop er påbegyndt øjendrypning, savnes der en beskrivelse af medarbejderens indsats i den forbindelse. Hos en anden borger, som ønsker at "leve mere sundt" og undgå vægtøgning, savnes der en fyldestgørende beskrivelse heraf i en helbredstilstand samt en opfølgning på borgers mål og medarbejdernes faglige indsats. Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne modtager omsorg, støtte samt plejeydelser, som svarer til deres behov. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med den hjælp, de ydes af medarbejderne, som omtales som omsorgsfulde og ansvarlige. En borger giver udtryk for, at det føles svært at blive gammel, men borgeren er glad for at bo på plejehjemmet, og borgeren nyder medarbejdernes omsorg. Hver morgen fordeles opgaverne, som koordineres ud fra opgavekompleksitet og bemanding, og med blik for relationer mellem borgere og medarbejdere. Plejehjemmet arbejder på at skabe kontinuitet via kontaktpersonsordning og opdaterede døgnrytmeplaner samt to ugentlige tavlemøder med sygeplejerskerne, hvor aktuel status på borgerne gennemgås med fokus på forebyggende indsatser, fx ved UVI eller adfærdsændringer. Samtidig oprettes der handlingsanvisninger, og sygeplejerske eller social- og sundhedsassistent følger op og opretter desuden ofte opgaver til andre vagtlag i dokumentationssystemet, fx TOBS. Til den daglige planlægning anvendes et styringsværktøj, hvor borgerne er kategoriserede grønne, gule eller røde ud fra deres aktuelle plejebehov/tyngde, og hvor der ligeledes tages udgangspunkt i borgernes aktuelle tilstand på dagen, kompetencer og relationer. Sygeplejerskerne tilbyder daglig sparring, og de udfører specifikke sygeplejeopgaver og deltager også efter behov i kliniske plejeopgaver, fx hos borgere i terminalforløb. Borgerkonferencer afholdes med faste intervaller og efter behov, evt. med relevante samarbejdspartneres deltagelse, hvor komplekse borgerforløb gennemgås. Ifølge medarbejderne benyttes Tom Kitwoods "blomst" ofte til at sikre et helhedsorienteret syn på borgerne, og demensrejseholdets metoder er ifølge medarbejderne indlejret i den systematik, der anvendes på møderne. Medarbejderne beskriver et velfungerende samarbejde med borgernes praktiserende læger, og aktuelt er to lægehuse tilknyttede plejehjemmet, og hvor tre læger har deres faste gang i huset, en på hver etage. Medarbejderne oplyser desuden om et løbende samarbejde med demenskoordinator og de udekørende sygeplejersker i ydertimerne. Medarbejderne beskriver en borgergruppe, som i stigende grad er kendetegnet ved at være kognitivt svækkede og multisyge. På trods heraf forsøger medarbejderne at arbejde ud fra en vedligeholdende og rehabiliterende tilgang, som tilpasses borgernes tilstand og dagsform. Medarbejderne redegør med eksempler for deres fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, fx borgernes ernæringstilstand, tyggefunktion og appetit samt fokus på, at alle nye medarbejdere kompetenceafklares, så de er klædt på til opgaverne. Der ses en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte boliger, på fællesarealer og vedrørende borgernes hjælpemidler, og borgerne er velsoignerede.
Tema 3: Hverdagsliv Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne udtrykker tilfredshed med deres boliger og med plejehjemmets gode faciliteter og beliggenhed. To borgere oplever, af forskellige årsager, at det kan være lidt svært at deltage i større aktiviteter, den ene pga. dårlig hørelse, og den anden fordi denne ikke er særligt interesseret i aktiviteter, men hellere vil opholde sig i egen bolig med læsestof og TV. En tredje borger deltager lejlighedsvist i sang- og musikarrangementer eller gåture med de frivillige. Borgerne oplever selvbestemmelse i relation til deres hverdagsliv, døgnrytme og måltider, og medarbejderne respekterer deres vaner og ønsker. Medarbejderne redegør for, hvordan borgerne sikres et individuelt tilrettelagt hverdagsliv i forhold til døgnrytme og i forbindelse med aktiviteter og hverdagsliv.

	Medarbejderne redegør for individuelt tilpassede aktiviteter, fx wellnessrum på 2. sal, hvor morgenplejen fx kan udvides med manicure. Medarbejderne har grundigt kendskab til borgerne, så aktiviteter målrettes borgernes individuelle ressourcer og ønsker. "Hånd-i-hånd-medarbejdere" ude fra er desuden tilknyttede plejehjemmet, primært i eftermiddagstimerne, og medarbejderne oplever, at de især er en stor gevinst for de borgere, som ikke profiterer af større forsamlinger og aktiviteter. Plejehjemmet har en stor skare på ca. 50 frivillige, som i samarbejde med plejehjemmets faste aktivitetsmedarbejder afholder forskellige faste aktiviteter i huset, fx banko, gå- og cykelture, fællessang og årstidsrelaterede fester. Aktivitetsmedarbejderen koordinerer desuden klippekortydelser. Plejehjemmet har fået etableret et bruger-pårørenderåd med god tilslutning, hvor seks pårørende aktuelt deltager. Borgerne er generelt tilfredse med madens og måltidernes kvalitet. Medarbejderne er opmærksomme på madens og måltidets betydning for borgernes livskvalitet, og de er bevidste om deres egne roller og ansvar i den forbindelse, bl.a. ved at have udpeget måltidsambassadører og måltidsværtinder. Rollerne er fordelt før måltidet, så der skabes hygge og ro til at nyde maden, og en tilpasset dialog og bordplaner lægger op til at skabe hyggelig atmosfære, hvor bordfællerne har gavn af hinandens selskab under måltidet. Via deltagelse i måltiderne foretager medarbejderne observationer i relation til borgernes individuelle ernæringsbehov, tyggefunktion, ressourcer og appetit, og de kan på den baggrund heraf følge op på ernæringsindsatser. De kostfaglige medarbejdere inddrages efter behov, fx via deltagelse i borgerkonference.
Tema 4: Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne. Ledelsen vurderer, at plejehjemmet råder over relevante faglige kompetencer, og at den kompetenceudvikling, som har været i gang i neuropædagogik samt de løbende supervisionsseancer, har bidraget til et generelt kompetenceløft og større indsigt i metodiske og faglige tilgange i arbejdet med især de mest sårbare og kognitivt svækkede borgere. Kvaliteten af de fælles faglige refleksioner har ifølge ledelsen været stigende, og medarbejderne er blevet gode til at tale om de opgaver eller situationer, som kan være følelsesmæssigt svære at stå i og at hjælpe hinanden videre. Leder er dog bevidst om, at kompetenceudvikling er et kontinuerligt behov, som følger målgruppernes kompleksitet, og at medarbejderne løbende har brug for opdateret viden, fx vedrørende demens. Medarbejderne oplever gode muligheder for daglig, faglig sparring med sygeplejerskerne og gruppelederne, og de vurderer selv, at de fagligt er godt rustede til at varetage kerneydelsen hos borgerne. Kollegial sparring er udbredt i dagligdagen, og medarbejderne kender hinandens kompetencer, og de inddrager en sygeplejerske eller andre relevante samarbejdspartnere ved behov. Medarbejdere oplever desuden et stort fagligt udbytte af de seneste års arbejde med visionerne fra "Selvværd og Sammenhæng" og samarbejdet med demensrejseholdet. Komplekse problemstillinger drøftes løbende og på borgerkonferencer. Medarbejderne oplever generelt lydhørhed fra ledelsen til udviklingsønsker, og de oplever gode muligheder for sparring, videndeling og støtte. Borgerne oplever en god og anerkendende omgangsform fra medarbejderne, og borgerne vurderer, at der er en særdeles god omgangstone på plejehjemmet, og at alle er søde og imødekommende. Medarbejderne har opmærksomhed på at foregribe forråelse ved at have indbyrdes fokus på omgangstonen, og der er tillid i medarbejdergruppen til at drøfte brud på omgangstonen indbyrdes og om nødvendigt med ledelsen.

	Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de vægter en anerkendende kommunikation og adfærd i samspillet med borgerne, hvor de lægger vægt på en omgangstone præget af imødekommenhed, humor og respekt for borgernes personlige livsstil og sproglige jargon, hvilket de tilsynsførendes observationer også tydeligt afspejler.
Årets tema: Selvværd og Sammenhæng i relation til borgerkonferencer Ingen score	Levereglerne fra "Selvværd og Sammenhæng" indgår ifølge ledelse og medarbejdere som en integreret del af dagligdagen, hvor dét at møde borgerne i øjenhøjde og tilpasse adfærd, kropssprog og kommunikation individuelt prioriteres. Tom Kitwoods "blomst" anvendes som metode i forbindelse med ugentlige tavlemøder og ved borgerkonferencer, hvor den hjælper medarbejderne til at se og forstå borgers perspektiv og helhedssituation og med at tilrettelægge hjælpen derefter. Der foregår ligeledes videndeling og drøftelser af faglige tilgange, som er lykkedes i samarbejdet med borgerne. I dokumentationen af borgernes døgnplejebehov og ønsker for hverdagsliv samt i den daglige planlægning indtænkes levereglerne også, idet alt vedrørende kerneydelsen i udgangspunktet tilrettelægges ud fra borgernes centrum og på borgernes præmisser.

2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger
Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger
1. Tilsynet anbefaler medarbejderne at oprette handlingsanvisninger i Nexus med præcise anvisninger på konkrete faglige indsatser samt konsekvent at følge op herpå.

3. VURDERINGSSKEMA

I tilsynene i Kolding Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
SCORE: 5	**Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt** • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere 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	**Indikatorerne er i høj grad opfyldt** • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger
SCORE: 3	**Indikatorerne er i middel grad opfyldt** • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
SCORE: 2	**Indikatorerne er i lav grad opfyldt** • Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen, med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få elementer i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. Det samlede tilsynsresultat følges op af kontakt til forvaltningen.
SCORE: 1	**Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt** • Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne • Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

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 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 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.