



Tilsynsrapport Kolding Kommune

Senior-, Sundheds- og Fritidsforvaltningen
Plejehjemmet Bertram Knudsens Have

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
September 2023



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



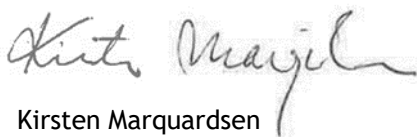
Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Kirsten Marquardsen

Senior Manager

Mobil: 41 89 04 36

Mail: kmq@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 plejehjemmet og tilsynet

Navn og adresse: Plejehjemmet Bertram Knudsens Have, Bertram Knudsens vej 178, 6000 Kolding

Ledelse: Helle Carlsson og konstitueret leder Kasper Hagenau Eidorff

Antal boliger: 90 boliger

Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 11. september 2023, kl. 09.00-14.00

Deltagere i interviews:

Leder og assisterende leder, fem medarbejdere og tre borgere.

Tilsynet talte desuden med flere medarbejdere under besøg på afdelingerne.

Tilsynsførende:

Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM

Manger Annegrete Feldborg Christensen, sygeplejerske

1.2 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes med konstitueret leder, som oplyser om en igangværende ændring i ledelsesstrukturen og konsekvenser heraf. Først på året blev ledelsesteamet udvidet med en assisterende leder, som inden for den kommende måned konstitueres som leder for plejehjemmet, idet nuværende leder fratræder til andet job i kommunen. Den glidende overgang beskrives af ledelsen som værende positiv samt understøttende for plejehjemmets igangværende udviklingsprocesser og arbejdsmiljø, hvilket har skabt tryghed for medarbejderne ved det kommende lederskifte. Ledelsesteamet forventes udvidet med en sygeplejefaglig leder dette efterår mhp. en styrkelse af den faglige ledelse på plejehjemmet.

Af aktuelle udfordringer nævner ledelsen et kompliceret borgerforløb, hvor der i samarbejde med VISO er skabt de nødvendige rammer til opgaven, bl.a. ved etablering af eksternt team med specialkompetencer til varetagelse af opgaven. Samarbejdet fungerer godt, og det har, ifølge ledelsen, haft en positiv effekt på arbejdsmiljøet, og har givet tryghed i den pågældende afdeling.

Af nuværende udviklingsområder nævner ledelsen TOBS-møder, som er opstartet kort før sommerferien, og som er implementeret i tæt samarbejde med de kommunale udviklingssygeplejersker, som fortsat giver følgeskab og læring på afdelingerne ved de daglige tavlemøder. Ledelsen er aktuelt i færd med at planlægge udrulning af TOBS-møder i aften- og nattevagt. Desuden har ledelsen fokus på fremtidig faglig opkvalificering af medarbejdere, idet forventningen er øget kompleksitet i varetagelsen af borgeropgaver. Ledelsen arbejder desuden kontinuerligt på at sikre den daglige trivsel, og de drøfter jævnligt mestring af dagens opgaver og det psykiske og fysiske arbejdsmiljø med medarbejderne.

Medarbejdersituationen betegnes af ledelsen som værende præget af jævn udskiftning, bl.a. grundet enkeltes behov for nye udfordringer, og at flere medarbejdere er gået fra på pension, efterløn eller er ophørt efter længere sygefravær. Korttidssygefraværet vurderes af ledelsen som værende relativt lavt, og der oplyses om fire langtidssygemeldinger, som sikres dækket internt eller via stedets afløserkorps, som består af både faglært og ufaglært personale. I sidstnævnte gruppe er flertallet ved at uddanne sig inden for faget. Aktuelt er ingen stillinger vakante.

Ledelsen oplyser, at der har været arbejdet målrettet med 6-ugers forløb siden maj måned, og ledelsen beskriver en tydelig ansvars- og opgavebeskrivelse for forløbet, som også er en velintegreret i Nexus.

1.3 Opfølgning

Ledelsen oplyser, på baggrund af sidste års anbefaling, om et målrettet arbejde med at sikre opfølgning på de faglige indsatser i Nexus.

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 overordnede vurdering, at Plejehjemmet Bertram Knudsens Have er meget velfungerende med kompetente og engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel og tryghed for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet lever op til Kolding Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne service-niveau for området. Kerneopgaven leveres med en høj borgeroplevelse og faglig kvalitet, og medarbejderne kan redegøre for rehabiliterende indsatser samt for faglige strukturer og metoder, som understøtter borgernes egenomsorg, funktionsniveau og mestringsevne længst muligt.

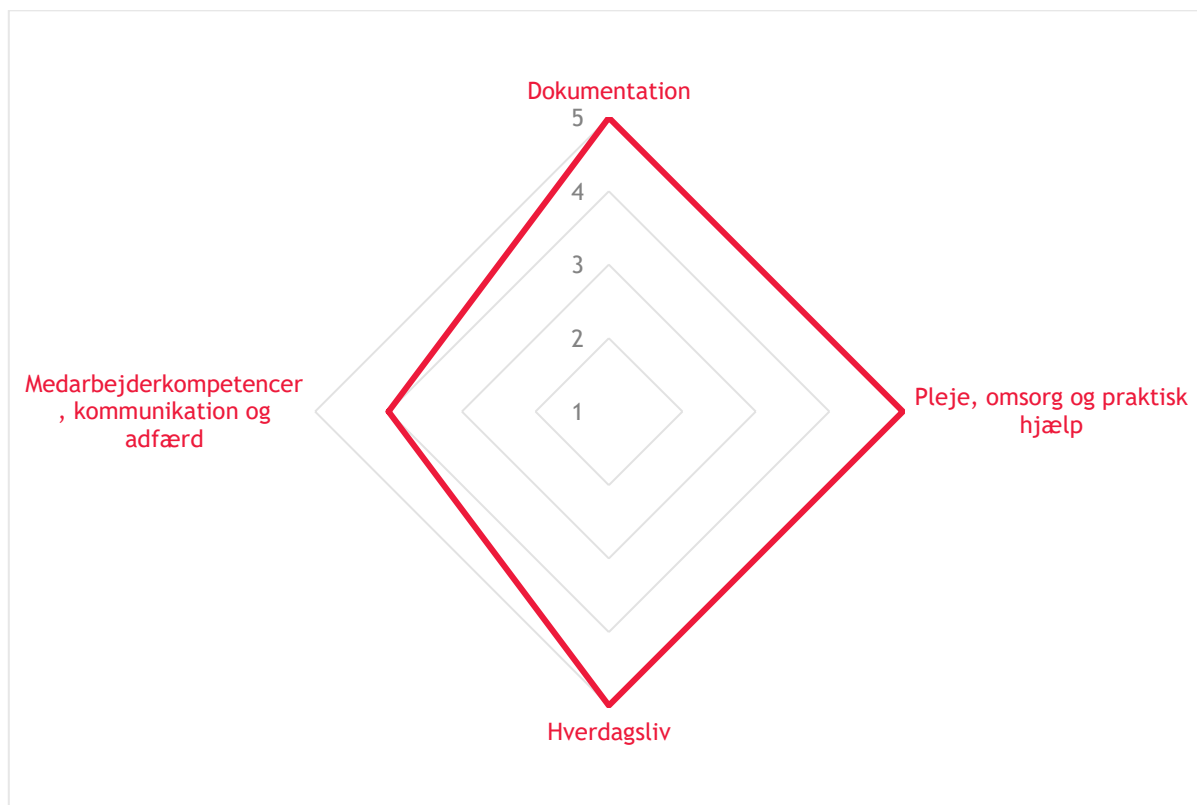
Tilsynet har givet anledning til en enkelt anbefaling, som vedrører sikring af medarbejdernes kendskab til og anvendelse af VAR-portalen.

Plejehjemmet arbejder målrettet og systematisk med 6-ugers forløbet, som en del af indflytning og modtagelse af nye borgere og pårørende, hvilket ligeledes understøttes af dokumentationen i Nexus.

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

2.3.1 Dokumentation

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Dokumentationen er gennemgået med to sygeplejersker, som kan redegøre for rolle- og ansvarsfordelingen i relation til den daglige dokumentationspraksis, hvor alle medarbejdere bidrager med viden om borgerne, opfølgning på opgaver i NEXUS samt udførelse af tidstro dokumentation via Sekoia. Sygeplejerskerne og øvrige medarbejdere arbejder målrettet og systematisk med løbende opdatering af dokumentationen, som gennemgås fast hver tredje måned.

Dokumentationen fremstår i alle journaler opdateret og fyldestgørende, og borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende, og der tages udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer. Funktionsevnetilstande ses vurderede og opdaterede, og der ses eksempler på beskrivelse af borgeres inddragelse i hverdagens aktiviteter, som i en journal er beskrevet anerkendende og med blik for borgerens eksisterende ressourcer og med udførlig anvisning på guidning til at deltage i hverdagens opgaver.

Helhedsvurderinger og helbredstilstande er opdaterede, feltet generelle oplysninger er udfyldt, og livshistorier fremstår detaljerede, og understøtter indsigt i den enkelte borgers behov.

Der ses relevante faglige indsatser, fx vægtmålinger og sårpleje, som er understøttet af ajourførte handlingsanvisninger, og som er fulgt op og evalueret.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

2.3.2 Pleje, omsorg og praktisk hjælp

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne modtager de forventede og relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med de ydelser, de modtager. En borger beskriver, hvor værdifuldt og trygt det opleves, at en medarbejder hver morgen kommer og sikrer, at alt er vel og som vanligt, og borgeren tilkendegiver samtidig oplevelsen af respekt for egen formåen og ressourcer. En anden borger beskriver, at plejen leveres med smil og nærvær, og ved nødkald beskrives der tryghed, idet hjælpen altid kommer hurtigt.

Plejehjemmet arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, og dette understøttes af det daglige afdelingsvise morgenmøde med fordeling af borgere ud fra kontaktpersonsordning, relationer, kompetencer samt plejetyngde. Den enkelte medarbejder orienterer sig på TOBS-tavlen ift. ændringer og opfølgninger ved tildelte borgere. Tavlemødet afholdes dagligt sidst på formiddagen med en tovholder, som er oplært til at facilitere mødet, og medarbejderne oplever, at tavlemøderne er med til at styrke faglighed i kerneopgaven, og at borgergennemgangen har medført en øget ansvarlighed for den daglige opfølgning på opgaverne.

Sygeplejerskerne tilbyder daglig kollegial sparring, og varetager specifikke sygeplejeopgaver, og herudover oplyses det, at plejehjemslæger kommer fast på stuegang i alle afdelinger to til tre gange om måneden. Medarbejderne oplyser, at borgerkonferencer afholdes fast ifm. 6-ugers-forløb efter indflytning, eller ved behov, med afsæt i Tom Kitwoods teori og metode, og at de tværfaglige drøftelser er værdifulde og understøtter helhedsindsatsen hos den enkelte borger. Medarbejdere og ledelse beskriver, at der i

enkelte tilfælde kan inviteres pårørende, demenskoordinator eller andre relevante samarbejdspartnere med til den indledende borgerkonference.

Pleje, omsorg og praktisk støtte leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte, bl.a. ved ADL. En medarbejder fremhæver anerkendelsen og betydningen af selv de små rehabiliteringsindsatser i hverdagen, fx at borgeren selv kan knappe skjorten, eller selv kan dreje låget af tandpastatuben. Medarbejderne beskriver desuden et etableret system, hvor tovholder i weekenden sikrer overblik over ressourcer på tværs af afdelingerne, så den grundlæggende pleje og omsorg sikres og udføres rettidigt med særligt øje for de mest sårbare og syge borgeres behov, og medarbejderkompetencerne. Medarbejderne redegør med eksempler for deres fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, fx hudpleje, ernæringsindsatser og ændringer i adfærd, hvilket de daglige tavlemøder er med til at sikre.

Der observeres en tilfredsstillende rengøringsstandard i de besøgte boliger, på fællesarealer og vedrørende borgernes hjælpemidler.

2.3.3 Hverdagsliv

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne oplever, at de medinddrages i hverdagslivet på plejecentret, og fx deltager de i afrydning efter fællesspisning på en af afdelingerne. Borgerne fortæller, at aktivitetsmulighederne på plejehjemmet er talrige og varierede, og at de tilgodeser borgernes individuelle behov og muligheder. En borger deltager to gange ugentligt i stolegymnastik, og borgeren værdsætter desuden deltagelse og fællesskab på de talrige arrangerede busture. Muligheden for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv fremhæves af en anden borger, som sidder i solskinet på altanen og nyder sin cigaret, og samme borger oplever respekt fra medarbejderne ift. sine vaner og ønsker. Måltiderne betegnes af borgerne som værende hyggelige med en hjemlig stemning. Maden beskrives som varieret, smagfuld og "noget for enhver", og den anrettes ifølge borgerne indbydende.

Aktivitetsudbuddet på plejehjemmet beskrives af medarbejderne som varieret, og det koordineres af stedets aktivitetsmedarbejder, som planlægger og sætter aktiviteter i gang. Medarbejderne oplyser, at aktivitetsmedarbejderen kommer på alle afdelinger, og de fremhæver vedkommendes evne til at se og fornemme det enkelte menneske og tage udgangspunkt i borgernes individuelle behov. Plejehjemmet har netop afholdt arrangement i anledning af plejehjemmets 10-års jubilæum, og de planlægger yderligere fejring i de respektive afdelinger. De mange frivillige understøtter ture ud af huset og diverse aktiviteter, og i en afdeling beskriver medarbejderne, at der ugentligt er fre-dagskaffe, med en fast frivillig, som borgerne altid ser frem til med glæde.

Medarbejderne redegør for, hvordan de tilrettelægger måltiderne hensigtsmæssigt og med fokus på borgernes individuelle støtte- og ernæringsbehov ved måltiderne. Selve måltidet foregår i afdelingens spisestue med deltagelse af medarbejdere og med afsæt i det pædagogiske måltid. Der beskrives opmærksomhed ift. bordplan og relationer samt individuelle ressourcer. En medarbejder oplyser om en tydelig ansvars- og opgavebeskrivelse ved måltidet i dennes vante afdeling, som understøtter ro og trykthed i afviklingen af måltidet.

Indretningen tilgodeser målgruppens behov, og på en afdeling er der med pårørende og borgers ønske og hjælp indrettet et blomsterhjørne, hvor borgerne kan hygge sig med at vande og passe planter.

Tilsynet bemærker en god stemning og atmosfære samt et aktivt miljø i afdelingerne og på fællesarealer.

2.3.4 Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd

Score: 4	<p>Vurdering:</p> <p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever en respektfuld og anerkendende omgangsform fra medarbejderne, og de beskriver medarbejderne som dygtige, nærværende og lydhøre.</p> <p>Ledelsen vurderer, at medarbejderne har et højt samlet fagligt kompetenceniveau, som sikrer varetagelse af kerneopgaven over døgnet. Ansættelse af en ekstra sygeplejerske har været effektueret tidligere på året, og aktuelt har plejehjemmet fem sygeplejersker, hvoraf to arbejder på fuld tid. Der er dækning af sygeplejersker i dagvagter på hverdage samt lørdage, og i de øvrige timer dækkes de sygeplejefaglige opgaver af hjemmesygeplejen. Personalet består desuden af social- og sundhedsassistenter, social- og sundhedshjælpere, ergoterapeut og en pædagog. Medarbejderne har ifølge ledelsen relevante personlige og faglige kompetencer, som matcher borgernes behov, og nyanstatte og afløser introduceres ud fra et fastlagt introduktionsprogram, som understøttes af bed-side undervisning, supervision og sparring. Plejehjemmet arbejder med kompetenceskemaer, som den enkelte medarbejder har ansvar for bliver udfyldt af en kompetencegivende medarbejder inden selvstændig udførelse af opgaven. Medarbejderkompetencer understøttes desuden i forskellige faglige fora, såsom TOBS-møder, borgerkonferencer, social- og sundhedsassistent-/sygeplejerskemøde, teammøder, husmøde for alle social- og sundhedsassistenter, aften- og nattevagtsmøder, kvalitetsmøder og gruppeledermøder.</p> <p>Medarbejderne beskriver gode muligheder for løbende faglig sparring og videndeling, fx undervisning ved demenskonsulent, og derudover oplyser medarbejderne, at borgerkonferencer foranlediger et lærende miljø med faglige og etiske drøftelser. En medarbejder fremhæver, at vidensdeling ift. egne erfaringer med faglige indsatser er understøttende for kompetenceudviklingen. Medarbejderne kan til dels beskrive, hvor retningsgivende dokumenter kan findes, men de tilkendegiver, at VAR ikke anvendes jævnligt i det daglige, hvor sygeplejerskerne som oftest i stedet spørges til råds i tvivlstilfælde. Dette er efterfølgende drøftet med ledelsen, som vil følge op herpå sammen med sygeplejerskerne.</p> <p>Medarbejderne har indbyrdes fokus på deres omgangstone og adfærd, og de beskriver værdien af, at man møder ind med godt humør og med en positiv tilgang til dagens opgaver, og de fremhæver, at humor er en vigtig ingrediens i det daglige samarbejde. Forråelse vurderer personalet aldrig at have oplevet, og de tilkendegiver, at de ved behov for drøftelse af evt. brud på omgangstonen ville have tillid til at drøfte dette indbyrdes og med ledelsen.</p>
-----------------	--

2.3.5 Årets tema: 6-ugers forløb

Ingen score	<p>Medarbejderne har siden maj måned arbejdet efter kommunens retningslinjer vedr. den gode indflytning på plejehjem, og de har hermed målrettet og systematisk understøttet borgeres og pårørendes oplevelse af denne væsentlige livsændring. En borger beskriver indflytningen på plejehjemmet som tryk, og kendetegnet ved en høj grad af information og nærvær fra medarbejdere og ledelse. Borgerens pårørende var inviteret med i denne proces til stor glæde for borgeren og dennes ægtefælle.</p>
--------------------	---

2.4 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

2.4.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

2.4.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler ledelsen og sygeplejerskerne at sikre, at alle medarbejdere introduceres til anvendelse af opdaterede retningslinjer og instrukser i VAR og på kommunens intranet.

3. Vurderingsskema

I tilsynene i Kolding 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 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	<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 borgerne • 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 borgerne • En del elementer 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 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. <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 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. <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.

