



Tilsynsrapport Kolding Kommune

Senior-, Sundheds- og Fritidsforvaltningen
Kongebrocentret Plejehjem

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



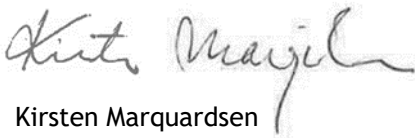
Birgitte Hoberg Sloth

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: Kongebrocentret Plejehjem, Kongebrocentret 1- 5, 6070 Christiansfeld

Leder: Karina Braagaard Roost

Antal boliger: 38

Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 28. september 2023, kl. 08.15 - 13.15

Deltagere i interviews:

Leder og gruppeleder, tre medarbejdere og tre borgere

Tilsynsførende:

Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM

1.2 Aktuelle vilkår

Ledelsen fortæller indledningsvist om en hektisk sommer, hvor personalesituationen har været præget af uro i et vagtlag. Situationen er håndteret med daglig sparring og tæt opfølgning fra ledelsen, og involverede medarbejdere er tilbudt supervision. Der er nu atter faldet ro på huset, og ledelsen oplever, at den gode og vanlige trivsel er tilbage. Der har været stor udskiftning blandt borgerne i år, og enkelte borgerforløb har været udfordrende, og har krævet ekstern ekspertise. Ledelsen er derfor særligt opmærksom på nærledelse og synlighed, og de understøtter den daglige koordinering, indflytningssamtaler og komplekse borgerforløb. Ledelsen oplyser, at TOBS og tavlemøder er fuldt implementerede i alle afdelinger.

Et vedvarende udviklingsområde er arbejdet med opdatering af dokumentationen i Nexus og arbejdet med 6-ugers forløb, som plejehjemmet har haft rig anledning til at afprøve i kraft af de mange nye indflytninger.

Ledelsen oplyser, at personalesituationen det seneste år har været præget af medarbejderudskiftning, og at sygefraværet samlet set ligger højt pga. langtidssygemeldte medarbejdere, hvoraf flere nu er opsagt. Korttidsfraværet ligger til gengæld stabilt lavt, og der er en fast kerne af medarbejdere med lang erfaring og høj anciennitet. Ledelsen redegør for arbejdet med at nedbringe fravær med løbende fraværssamtaler og for ledelsens fleksibilitet, fx vedr. medarbejdernes ønsker til arbejdstid og weekendvagter eller andet, der har betydning for den enkelte medarbejder.

Den vakante stilling som fast aftenvagt er blevet besat pr. 1. oktober med en social- og sundhedsassistent, og i alt tre ufaglærte medarbejdere, som længe har arbejdet på stedet, er blevet ansat på fast timeantal for at dække langtidssygemeldte. Plejehjemmet betjener sig desuden af et fast korps af såvel faglærte som ufaglærte medarbejdere, der er kendte i huset. Eksterne vikarer anvendes i begrænset og nødvendigt omfang, når der ikke er andre mulige løsninger.

På tilsynsdagen er det ifølge leder netop blevet offentliggjort, at plejehjemmets aktivitetscenter pga. besparelser bliver lukket med årets udgang.

1.3 Opfølgning

Ledelsen oplyser om et kontinuerligt arbejde med at oplære nye medarbejdere i dokumentationspraksis, og på at dokumentationen systematisk opdateres efter en fast struktur.

2. Socialfagligt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Kolding Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Kongebrocentret Plejehjem. 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 vurdering, at Kongebrocentret Plejehjem i det seneste halve år har haft en periode med medarbejderudskiftning og et udfordret samarbejds miljø i enkelte vagtlag, som kortvarigt påvirkede trivslen. Plejecentret er tilbage i det gode spor, og det er velfungerende i kraft af engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel og tryghed for borgerne. Plejehjemmet har stor opmærksomhed på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser og med respekt og forståelse for borgernes individuelle behov.

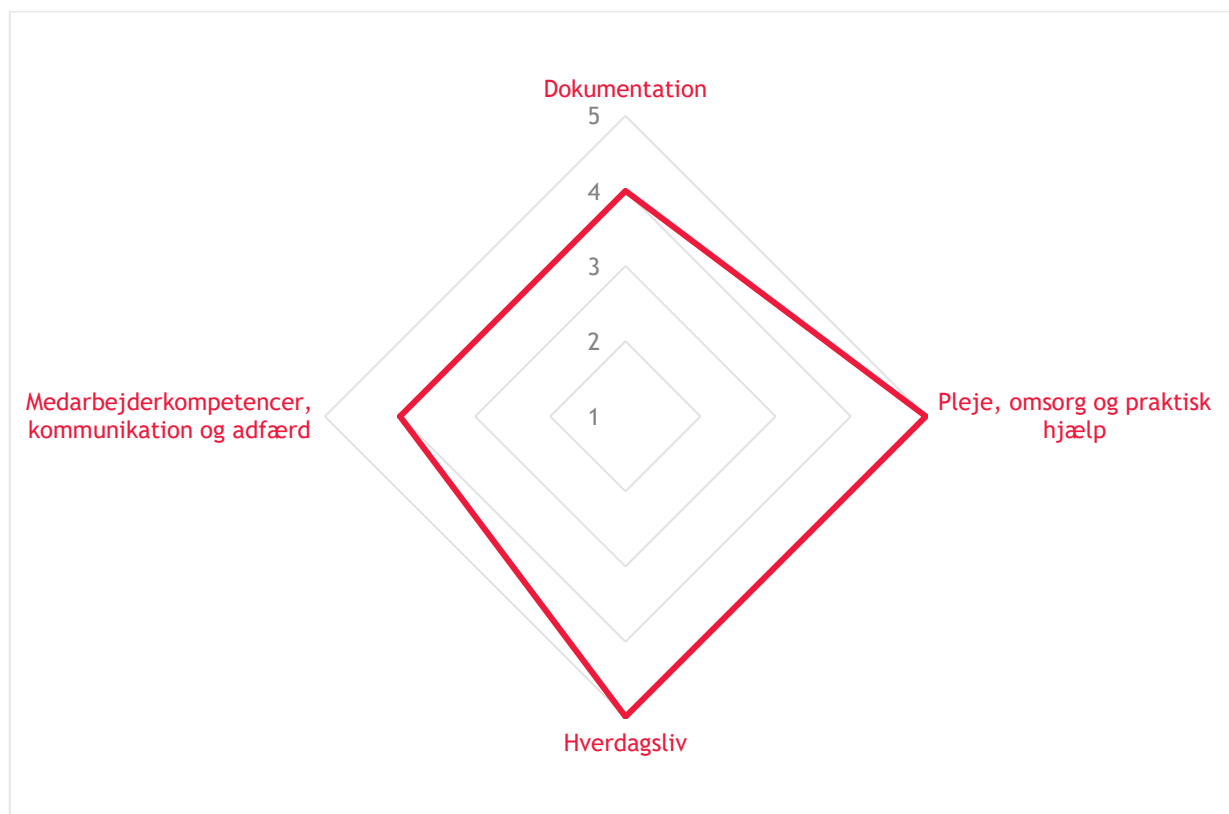
Tilsynet vurderer, at plejehjemmet lever op til Kolding Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne service-niveau for området. Kerneopgaven leveres med en god borgeroplevelse og faglig kvalitet, og medarbejderne kan redegøre for rehabiliterende indsatser samt faglige strukturer og metoder, som understøtter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

Tilsynet har givet anledning til to anbefalinger, som retter sig mod mangler i opdatering af dokumentationen, som tilsynet vurderer relativt let kan udbedres ved et fælles fokus.

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: 4	Vurdering: Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i høj grad lever op til indikatorerne. Plejehjemmet arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis, og gruppeleder redegør for rolle- og ansvarsfordelingen og det fælles løbende opdateringsarbejde, som sker i samarbejde med de to centersygeplejersker og nøglepersoner inden for Nexus. Ledelsesaudit foretages mindst en gang månedligt, og gruppeleder følger umiddelbart op på resultatet sammen med medarbejderne mhp. læring. Dokumentationen er gennemgået sammen med gruppeleder, og den fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende udfyldt. Borgernes behov for pleje og støtte over døgnet er beskrevet handlingsvejledende og med udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer. Funktionsevne- og helbredstilstande er med ganske få undtagelser opdaterede, og SUL-ydelser er tilknyttede handlingsanvisninger i relevante tilfælde, fraset i et tilfælde, hvor der savnes handleanvisning på medicinadministration. For en borger på væskerestriktion ses der daglig opfølgning på væskeskema, men den daglige væskemængde er angivet med to forskellige værdier i Nexus. For samme borger savnes desuden opfølgning på borgerens afsluttede behandling af UVI. For øvrige borgere ses observationsnotater med opfølgning på de faglige indsatser. For alle borgere ses dokumentation af indflytningssamtale, borgerkonference samt livshistorie. Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og meget 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 støtte og pleje, som svarer til deres behov, og de udtrykker meget stor tilfredshed med den hjælp, de ydes. To borgere nævner stor tryghed ved at bo på plejehjemmet, og de tilkendegiver, at hjælpen altid kommer hurtigt, fx ved nødkald. Kontinuitet i hjælpen understøttes via kontaktpersonsordning, medarbejdernes tilknytning til specifikke afdelinger samt daglige tavlemøder hver formiddag ved TOBS-tavlen sammen med en sygeplejerske og/eller ledelsen. Sygeplejerskerne har desuden planlagt overlap med aftenvagterne to gange om ugen. De daglige TOBS-møder afvikles med henblik på faglig sparring og vidensdeling, og ændringer hos borgerne dokumenteres løbende. Medarbejderne redegør for deres opmærksomhed på sundhedsfremme og forebyggelse gennem daglige observationer under plejeydelser, eller ift. ændringer i borgernes appetit, humør og adfærdsmønster. Medarbejderne tilkendegiver, at aspektet understøttes af TOBS-møderne, hvor samtlige borgere kort gennemgås for at sikre tidlig handling ved ændringer i borgernes tilstand. Medarbejderne oplyser, at de dagligt orienterer sig i Nexus, og at relationer og kendskab til borgerne tilgodeses i størst muligt omfang i den daglige koordinering af opgaverne. Medarbejderne fremhæver det gode samarbejde med plejehjemmets to sygeplejersker, som dagligt inddrages i sparring og komplekse problemstillinger, og desuden varetager stuegang med den tilknyttede plejhjemslæge hver 14. dag. Nyindflyttede borgere gennemgås på borgerkonference, som også iværksættes efter behov i komplekse borgerforløb, hvor relevante eksterne samarbejdspartnere, fx demenskoordinator eller ældrepsykiatri, inviteres med.
------------------------	--

Medarbejderne redegør med konkrete eksempler for deres rehabiliterende og vedligeholdende tilgang, hvor borgerne understøttes i daglig ADL, ligesom et godt samarbejde med forflytningsvejleder og fysioterapeut sikrer fokus på vedligeholdende træning og vedligeholdelse af borgernes funktionsniveau.

Tilsynet observerer en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard i de besøgte boliger, på fællesarealer samt 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 plejehjemmet, og at de har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. De fem afdelinger udgør en tryk ramme om borgernes dagligdag og fælles måltider, og en borger udtrykker, at det føles som at bo i en lille familie, hvor man kommer til at kende hinanden godt.

Det gælder både i forhold til pleje og omsorg og i forbindelse med aktiviteter, døgnrytme og hverdagsliv, at borgerne oplever selvbestemmelse, og at de respekteres for deres valg. Borgerne har mulighed for at deltage i et varieret udbud af aktiviteter i aktivitetscentret, som fire gange ugentligt afholder faste aktiviteter, som fx stolegymnastik, banko, nørkleklub, og musik og sang. Flere borgere oplyser, at de nyder godt af at kunne deltage i aktiviteterne, og aktivitetscentret benyttes også af udeboende borgere, som medfører et frisk pust udefra. Aktivitetsmedarbejderne afholder også afdelingsvise aktiviteter, og de varetager klippekortsydelse. For nylig har flere borgere deltaget i fremstilling af marmelade og æblekage, og en borger nævner, at aftenvagterne med stor tilslutning har etableret filmeftermiddage med gamle danske film. På tilsynstidspunktet deltager flere borgere i en fælles quiz i plejehjemmets forhal.

En lille gruppe frivillige og enkelte unge "hånd-i-hånd-medarbejdere" kommer jævnligt i husene og hygger om borgerne, fx med spil, oplæsning eller gåture. Medarbejderne har stor opmærksomhed på borgere, som ikke profiterer af større arrangementer, og disse borgere tilbydes en-til-en samvær i stedet.

Borgerne beskriver maden som god og velsmagende og måltiderne som hyggelige, ligesom borgerne oplever respekt for deres valg om at spise i egen bolig, når de har lyst til det.

Medarbejderne redegør med eksempler for, hvordan rammerne for det gode måltid understøttes af ro, pædagogiske måltider og en hyggelig stemning, hvor der fx er dækket op med dug, lys og blomster på bordet. Medarbejderne har stor opmærksomhed på borgernes individuelle behov for støtte i relation til måltidet og deres ernæringsbehov, og medarbejderne har gode sparringsmuligheder hos diætist eller ergoterapeut ved behov.

Tilsynet observerer en hyggelig stemning på afdelingerne, hvor flere borgere og medarbejderne sidder sammen i hyggelig dialog over måltidet. Bordplanen tilgodeser borgernes individuelle relationer, og der er taget højde for borgernes individuelle støtte- og ernæringsbehov ved måltidet.

2.3.4 Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd

Score: 4

Vurdering:

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

Ledelsen vurderer, at plejehjemmet i år har haft et mindre dyk i kompetenceniveauet - specielt i aftenvagten - som der nu er taget hånd om via opsigelser, rekruttering og

en plan for kompetenceudvikling. Ledelsen vurderer, at den aktuelle medarbejdergruppe, efter de seneste nyansættelser, har de relevante kompetencer til målgruppens kompleksitet. Centersygeplejerskerne fremhæves for deres indsats med at udvikle og understøtte medarbejderne med både overordnede indsatser, dokumentation og mere borgerspecifikke opgaver. Ledelsen og sygeplejerskerne arbejder med fokus på løbende kompetenceudvikling ved videndeling, TOBS-møder og praksisnær læring, og medarbejderne tilbydes løbende kurser i relation til den aktuelle målgruppes sundhedsmæssige problemstillinger. På de ugentlige "onsdagsmøder", med en forlænget frokostpause, afholdes der undervisning i relevante faglige emner, alt efter medarbejdernes behov, hvor fx hygiejnesygeplejersken eller demenskoordinator holder oplæg. Her har medarbejderne også for nylig modtaget undervisning i magtanvendelse og ernæring.

Medarbejderne oplever at være godt rustede til opgaverne, og de har tilfredsstillende muligheder for faglig og tværfaglig sparring og videndeling. Den daglige sparring med sygeplejersker og ledelse, løbende kurser og undervisning og kompetenceafklaring medvirker ifølge medarbejderne til, at de føler sig trygge i opgaveløsningen af kerneopgaven. VAR-portalens anvendes til at holde medarbejdernes faglige viden ajour, og sygeplejerskerne gennemgår jævnligt nye instrukser.

Medarbejderne oplever, efter en hård sommerferie og udskiftninger i medarbejdergruppen, igen et godt sammenhold, og de oplever indbyrdes tillid og hjælpsomhed, hvor de er opmærksomme på hinanden. På faste husmøder i hver afdeling er der plads til at drøfte det, som fylder hos medarbejderne, og medarbejderne fremhæver, at tillid til ledelsen, samt en fælles opmærksomhed på at introducere nye medarbejdere til deres samarbejdskultur, er med til at sikre omgangstonen og forebygge uhensigtsmæssig adfærd og omsorgstræthed. Ledelsen fremhæves som nærværende, synlig og opmærksom på medarbejderne.

Nye medarbejdere og elever introduceres grundigt via kommunens onboarding program og personligt følgeskab, og de følges tæt af ledelsen. MUS tilbydes årligt.

Tilsynsførende observerer en hjertelig og anerkendende kommunikation fra medarbejderne undervejs på fællesarealer og under måltidet.

Den samlede score for temaet afspejler, at plejehjemmet har haft en stor medarbejderudskiftning og et deraf følgende midlertidigt kompetencetab, som dog forventes genoprettet med de sidste ansættelser.

2.3.5 Årets tema: 6-ugers forløb

Ingen score

Ledelsen oplyser, at plejehjemmets hidtidige praksis for borgernes indflytning ligger tæt op ad indholdet i 6-ugers forløbet vedr. hjemmebesøg før indflytning og opfølgende samtaler. Plejehjemmet arbejder nu målrettet og systematisk med borgerkonferencer og dokumentationen i Targit vedr. borgernes første tid efter indflytning.

De foreløbige erfaringer med konceptet er positive, og tilbagemeldingen fra borgerne og de pårørende viser, at indflytningen på plejehjemmet har været en god oplevelse, og at borgerne og deres pårørende har oplevet et tilfredsstillende informationsniveau og nærvær fra medarbejdere og ledelse i processen. Dette bekræftes af to borgers udsagn under interview.

Ledelse og medarbejdere oplever ligeledes, at den omfattende vidensindsamling om borgernes liv, vaner og ønsker er værdifulde, og det medvirker til en forståelse af det unikke ved hver borger, og dermed understøtter det en hensigtsmæssig tilrettelæggelse af borgernes plejeydelser og hverdagsliv. Medarbejderne tilkendegiver, at deres deltagelse i borgerkonferencer er fagligt givende, og at det styrker helhedssynet på borgerne.

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, at medarbejderne i et konkret tilfælde opdaterer handlingsanvisning vedrørende en borgers væskerestriktion, og at de følger op på borgerens behandling for UVI.
2. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere en fælles opmærksomhed på at sikre oprettelse af handleanvisning på SUL-ydelser.

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 kan 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 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 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.

