



Tilsynsrapport Kolding Kommune

Senior-, Sundheds- og Fritidsforvaltningen
Kongsbjerghjemmet

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



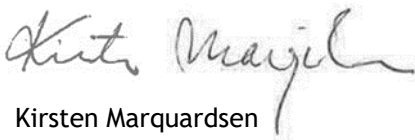
Birgitte Hoberg Sloth

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: Kongsbjerghjemmet, Reinholdt Bakke 27, 6040 Lunderskov

Leder: Hanne Lysholt Laursen

Antal boliger: 32, hvoraf to er ledige på tilsynsdagen

Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 5. september 2023, kl. 08.00-12.30

Deltagere i interviews:

Leder og gruppeleder, fire medarbejdere og tre borgere

Tilsynsførende:

Manager Dorte Karlskov, sygeplejerske

1.2 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes med leder og gruppeleder, som beskriver et velfungerende plejehjem med ledelsesfokus på løbende kvalitetssikring af kerneydelsen. Ledelsen redegør for anvendte metoder og faglige tilgange, fx TOBS og borgerkonferencer, som afholdes fast og med udgangspunkt i Tom Kitwoods teori om Personcentreret Omsorg. Siden sidste tilsyn er der arbejdet målrettet med at udbrede TOBS til aften- og nattevagten, og ifølge ledelsen arbejdes der systematisk med at forebygge forværring af almen tilstand hos borgerne samt indlæggelser.

Ledelsen oplyser om en større udskiftning blandt borgerne hen over sommeren, hvorfor et aktuelt stort fokus i de fire afdelinger er at sikre gode indflytninger for borgere og deres pårørende. I den forbindelse oplyser ledelsen, at alle nye borgere besøges inden indflytning som led i at skabe tryghed for borgere og deres pårørende, ligesom mødet bruges til at indhente vigtig viden om borgernes livshistorie og aktuelle udfordringer.

Ifølge ledelsen er medarbejdersituationen stabil, og på tilsynsdagen afholdes ansættelsessamtale til plejehjemmets ene vakante social- og sundhedshjælper stilling, som ledelsen forventer besat snarest. Ledelsen oplyser om kommunens samarbejde med en ekstern konsulent, som understøtter ledelsen med at nedbringe det samlede sygefravær indenfor ældreområdet. Sygefraværet er ifølge ledelsen vanligtvis lavt, og en langtidsfraværende medarbejders fravær dækkes af faste medarbejdere og plejehjemmets eget afløserkorps.

1.3 Opfølgning

Sidste års tilsyn gav ikke anledning til anbefalinger.

2. Socialfagligt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Kolding Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Kongsbjerghjemmet. 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 Kongsbjerghjemmet er et velfungerende plejehjem, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel og tryghed for borgerne igennem et vel-etableret hverdagsliv med fokus på at imødekomme den enkelte borgers behov og ønsker.

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

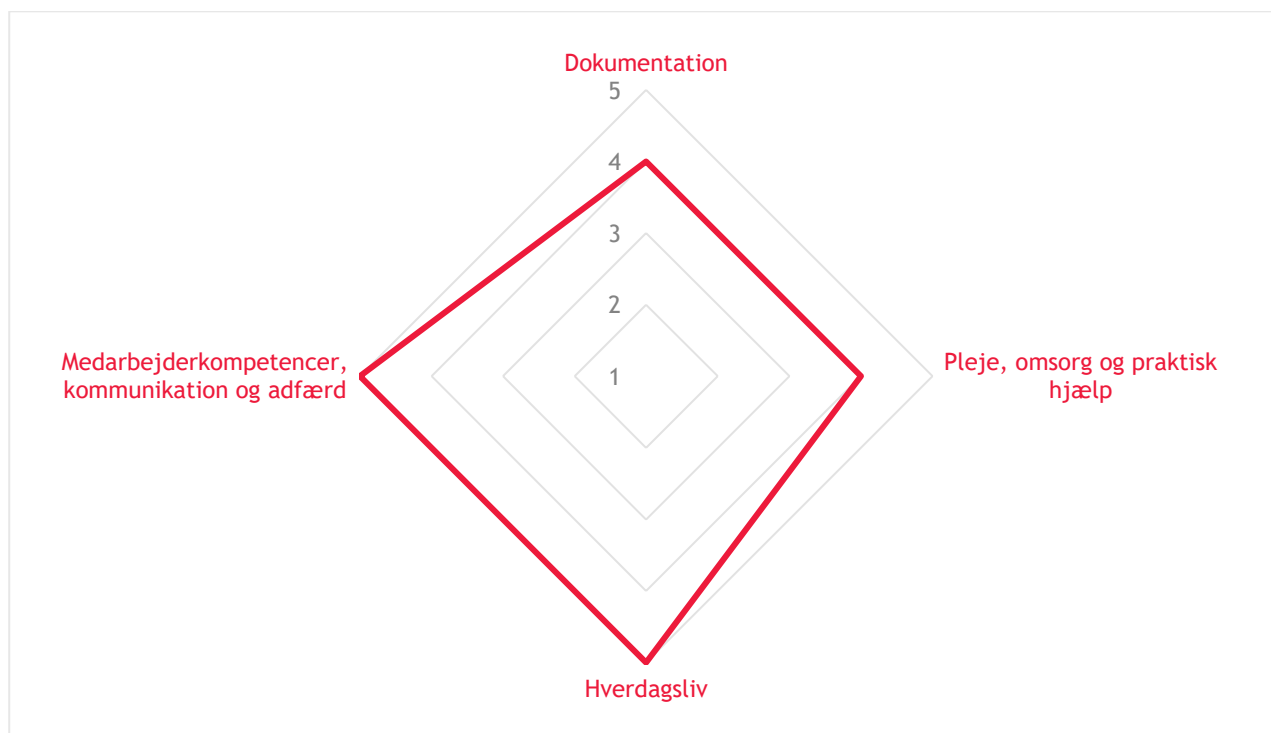
Medarbejderne kan kompetent redegøre for faglige metoder og tilgange, som anvendes i kvalitets-sikringen af kerneydelsen, herunder arbejdsgange i relation til borgernes første seks uger på plejehjemmet.

Tilsynet har givet anledning til to anbefalinger, som retter sig mod dokumentationen og manglende opfølgning på borgernes ernæringsindsatser. Det er tilsynets vurdering, at manglerne kan udbedres med en målrettet indsats af ledelse og medarbejdere.

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. Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere sammen med en social- og sundhedsassistent, som oplyser om en tydelig rolle- og ansvarsfordeling, hvor sygeplejersken i samarbejde med social- og sundhedsassistenterne opdaterer den sundhedsfaglige dokumentation. Borgernes kontaktperson har primært ansvaret for at opdatere handleanvisninger med beskrivelser af borgernes plejebehov, generelle oplysninger og funktionsevnetilstande. Medarbejderne oplyser, at de arbejder målrettet med dokumentationen, som fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis, og at dokumentationen opdateres minimum hver tredje måned. Dokumentationen fremstår opdateret og fyldestgørende udfyldt, fraset hos to borgere, hvor der mangler enkelte opdateringer svarende til borgernes aktuelle helhedssituation. I begge tilfælde gør det sig gældende, at den obligatoriske tre måneders opfølgning ikke er gennemført. Borgernes behov for pleje og omsorg er handlevejledende beskrevet for hele døgnet, fraset en borgers behov for struktur og støtte, som ikke fremgår af handleanvisningen. Helhedsvurderingerne er generelt udfyldte med fyldestgørende beskrivelser af borgernes mestringsevne, personlige faktorer og livshistorier samt aftaler. Funktionsevnetilstande er opdateret i alle tilfælde og afspejler borgernes aktuelle funktionsniveau. Helbredsoplysninger og helbredstilstande er for en borger opdateret jf. borgerens aktuelle helbredssituation. Hos de to borgere, hvor opdateringen ikke er foretaget som aftalt, mangler enkelte helbredstilstande ajourføring samt opfølgning på borgernes ernæringsindsatser. Handleanvisninger på SUL-ydelser, fx vedrørende medicin håndtering er oprettet og opdaterede. Faglige indsatser er generelt evalueret i observationsnotater, ligesom forværingsnotater er fulgt op. Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.
-----------------	--

2.3.2 Pleje, omsorg og praktisk hjælp

Score: 4	Vurdering: Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som de oplyser, svarer til deres behov. Borgerne udtrykker meget stor tilfredshed med medarbejderne, som de beskriver som omsorgsfulde, opmærksomme og dygtige. En borger fortæller, at borgers indflytning for få måneder siden er forløbet over al forventning, og borger fremhæver positivt medarbejderne for deres måde at være på. En anden borger beskriver at have et godt liv på plejehjemmet, hvilket tilskrives medarbejdernes måde at imødekomme borger med forståelse og oprigtig interesse. Plejehjemmet har fire afdelinger med hver otte borgere tilknyttet, og medarbejderne er primært tilknyttet en afdeling. Medarbejderne oplyser, at de samarbejder tæt med øvrige kollegaer, - især fra den nærliggende afdeling, som de også mødes med ved vagtskifte og ifm. TOBS-møder, som afholdes hver formiddag. Medarbejderne, som fungerer som kontaktpersoner for udvalgte borgere, beskriver et særdeles godt kendskab til samtlige borgere, hvilket understøtter kontinuiteten, når dagens opgaver fordeles med udgangspunkt i relationer, kompetencer, kompleksitet og TOBS, som sammen med
-----------------	---

observationer i Nexus gennemgås på morgenmødet. Derudover er der overlap mellem vagttag, hvilket ifølge medarbejderne sikrer kontinuitet for borgerne over hele døgnet. TOBS afholdes dagligt med deltagelsen af medarbejderne, sygeplejersker og gruppeledere, hvor igangsatte sundhedsfremmende og forebyggende indsatser evalueres. Medarbejderne kan med eksempler redegøre for, hvordan de metodisk arbejder med sundhedsfremme og forebyggelse ved at observere og handle på selv små forandringer hos borgerne.

Medarbejderne beskriver et godt internt samarbejde, hvor alle hjælper hinanden, og hvor sygeplejerskerne inddrages ved behov for faglig sparring. Ifølge medarbejderne deltager sygeplejerskerne på morgen- og TOBS-mødet, men medarbejderne efterspørger mere synlighed fra sygeplejerskerne, fx når der sker ændringer vedrørende borgernes medicinske behandling. Medarbejderudsagn er videreformidlet til leder, som redegør for, at der netop har været afholdt møde med sygeplejerskerne for at imødekomme medarbejdernes ønsker.

Medarbejderne kan med eksempler redegøre for, at den rehabiliterende indsats er en integreret del af kerneydelsen, hvor den vedligeholdende og kompenserende tilgang tilpasses borgernes ønsker og ressourcer. Medarbejderne motiverer borgerne til at deltage i hverdagslivet i det omfang, borgerne ønsker det, og deres ressourcer rækker til. Den tværfaglige indsats er ifølge medarbejderne centreret om principperne fra Personcentreret Omsorg, som medarbejderne med eksempler kan redegøre kompetent for. Huslægen kommer på fastlagte stuegangsbesøg, hvilket ifølge medarbejderne understøtter den helhedsorienterede indsats.

Der er en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard på fællesarealer og i de besøgte boliger, ligesom borgernes hjælpemidler fremstår rengjorte.

Til grund for vurderingen tillægges det betydning, at en borgers vægttab ikke er fulgt op i dokumentationen, og at en anden borger ikke er vejet siden februar måned.

2.3.3 Hverdagsliv

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne har indflydelse på hverdagslivet på plejehjemmet, og de fortæller om, hvordan deres ønsker og vaner tilgodeses af medarbejderne. En borger fremhæver positivt medarbejderne for at være opmærksomme på borgers trivsel og velbefindende ved fx at støtte borger i at deltage i plejehjemmets aktiviteter. En anden borger udtrykker taknemmelighed over, at medarbejderne respekterer borgers ønske om alenetid i egen bolig. Borgerne udtrykker tilfredshed med tilbuddet om aktiviteter.

Medarbejderne oplyser om et stort fokus på, at borgerne tilbydes individuelt tilpassede aktiviteter, svarende til deres ressourcer og ønsker, ligesom større arrangementer og hyggestunder afvikles under hensyntagen til den enkelte borgers behov. Af aktiviteter arrangeret af aktivitetsmedarbejderen nævnes busture i plejehjemmets egen bus, gåture i lokalområdet, babysalmesang og den netop gennemførte høstfest, ligesom aktivitetsmedarbejderen tilbyder en-til-en aktivitet til borgere, der profiterer heraf.

Medarbejderne oplyser, at dagene kan være uforudsigelige, men at de har stor opmærksomhed på at skabe små stjernestunder for borgerne, fx ifm. morgenplejen eller måltiderne, ligesom udeområderne flittigt benyttes i godt vejr. Plejehjemmets frivillige hjælper desuden med aktiviteter, samt afholder banko og gudstjenester, og unge "hånd-i-hånd" medarbejdere kommer hver hverdag om eftermiddagen og tilbyder afgrænsede aktiviteter til borgerne.

Borgerne har desuden mulighed for indimellem at invitere deres pårørende til "åben cafe", hvor køkkenpersonalet står for menuen og en borddækning med dug og pænt service.

Borgerne er meget tilfredse med maden, og en borger oplyser, at den største udfordring er at holde vægten efter indflytning på plejehjemmet. Maden leveres fra Elbo-køkkenet, og medarbejderne oplyser om et godt samarbejde med plejehjemmets eget køkkenpersonale, som involveres til borgere med behov for særlige ernæringsindsatser.

Borgernes ernæringsindsatser understøttes af medarbejderne med pædagogiske måltider, og kommunens ergoterapeut inddrages i dysfagi-screening.

Medarbejderne oplyser med eksempler, hvordan de sikrer ro og tryghed for borgerne ved fastlagte arbejdsgange med fokus på relationer, skærmning og hjemlig hygge.

Tilsynet observerer en god stemning og et aktivt miljø på fællesarealet, hvor flere borgere sidder og hygger sig sammen med medarbejderne ifm. frokosten.

2.3.4 Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne beskriver en omgangstone præget af omsorg og respekt, og borgerne tilkendegiver kun at have mødt venlige og meget omsorgsfulde medarbejdere. Borgerne føler sig medinddragende og involverede i samarbejdet med medarbejderne, og tilkendegiver i den forbindelse, at fællesskabet i de små bo enheder understøttes af et hjemligt og trygt miljø.

Medarbejderne har indbyrdes fokus på at anvende en anerkendende og respektfuld kommunikation, og de redegør for at have tillid til at drøfte brud på omgangstonen indbyrdes eller med ledelsen, såfremt dette skulle blive aktuelt.

Ledelsen vurderer, at medarbejderne, hvoraf flere er meget erfarne, har de fornødne personlige såvel som faglige kompetencer til at imødekomme målgruppens mange behov. Gruppeleder prioriterer at deltage i de daglige TOBS-møder med henblik på at understøtte medarbejderne og tilbyde sparring, ligesom det giver ledelsen et bedre kendskab til borgerne og deres problemstillinger. Ledelsen afholder løbende MUS, og ift. kompetenceudvikling oplyser ledelsen om deres opmærksomhed på, at medarbejderne tilbydes praksisnær undervisning og faglig sparring i relation til borgerforløb, ved at inddrage relevante eksterne samarbejdspartnere, fx gerontopsykiatrien og demenskonsulenten. På tilsynsdagen er den ene sygeplejerske på videreuddannelse som klinisk vejleder, og medarbejderne tilbydes undervisning i faglige emner, når regionen udbyder "Fælles skolebænk". Mono- og tværfaglige møder afholdes fast, og ledelsen vurderer, at borgerkonferencer og implementeringen af TOBS understøtter medarbejdernes refleksionsniveau, og at også ufaglærte afløsere har stor gavn af de mange tværfaglige drøftelser om borgerne.

Medarbejderne oplyser om gode muligheder for kompetenceudvikling, og beskriver, at ledelsen er lydhør overfor deres ønsker.

Medarbejderne oplyser om kvalitetsgruppens arbejde, hvor et udarbejdet årshjul understøtter løbende undervisning, fx i dokumentationspraksis samt mundhygiejne, og medarbejderne henviser til kommunens intranet ift. kliniske retningslinjer, som anvendes i det daglige arbejde og ved tvivlsspørgsmål.

Medarbejderne fremhæver ledelsen for at være nærværende, imødekommende og lyttende, når de kommer med forslag eller har et behov for faglig sparring eller en samtale, og de vurderer arbejdsmiljøet og trivslen som god.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne er reflekterede, og kompetent kan redegøre for anvendte faglige metoder og tilgange.

2.3.5 Årets tema: 6-ugers forløb

Ingen score	Vurdering: En borger oplyser om en god indflytning med dygtige og meget opmærksomme medarbejdere. Ifølge borger har der været afholdt møde inden indflytning, og på tilsynsdagen afvikles opfølgende samtale med borgers kontaktperson og pårørende. Borger tilkendegiver, at medarbejderne har udvist stor opmærksomhed for borgers liv og interesser, og har kun rosende ord at sige om plejehjemmet og medarbejderne. Ledelsen oplyser, at etableringen af 6-ugers forløb udsprang af TOBS, da medarbejderne efterspurgte mere viden om borgernes habituelle tilstand og livshistorie med henblik på at målrette pleje- og omsorgsydelser til borgernes individuelle behov. Medarbejderne arbejder efter kommunens retningslinjer vedr. indflytning på plejehjemmet, og kan med eksempler redegøre for, hvordan de i de første uger efter borgers indflytning dagligt dokumenterer i observationsnotater. I løbet af de første seks uger afholdes indflytningssamtale og borgerkonference, hvorefter borgers journal ajourføres under helhedsvurdering, handleanvisninger samt i tilstande. Med eksempler redegør medarbejderne for, at den fyldestgørende dataindsamling omkring borgerne medvirker til mere kvalitet i kerneydelsen, fx tilbydes en borger bad hver morgen af nattevagten, da borger tidligere har været vant til at stå tidligt op. Ifølge medarbejderne har dette haft en positiv effekt på borgers trivsel og døgnrytme.
-------------	---

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 medarbejderne at sikre, at de obligatoriske ajourføringer af borgernes journaler hver tredje måned effektueres, herunder at helbredstilstande opdateres svarende til borgernes aktuelle helbredssituation og deraf afledte faglige indsatser.
2. Tilsynet anbefaler, at borgernes ernæringsindsatser, herunder vægtmålinger, systematisk følges op og evalueres i dokumentationen.

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.

