

Tilsynsrapport Kolding Kommune

Senior-, Sundheds- og Fritidsforvaltningen
Plejehjemmet Munkensdam

Uanmeldt socialfagligt tilsyn

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.

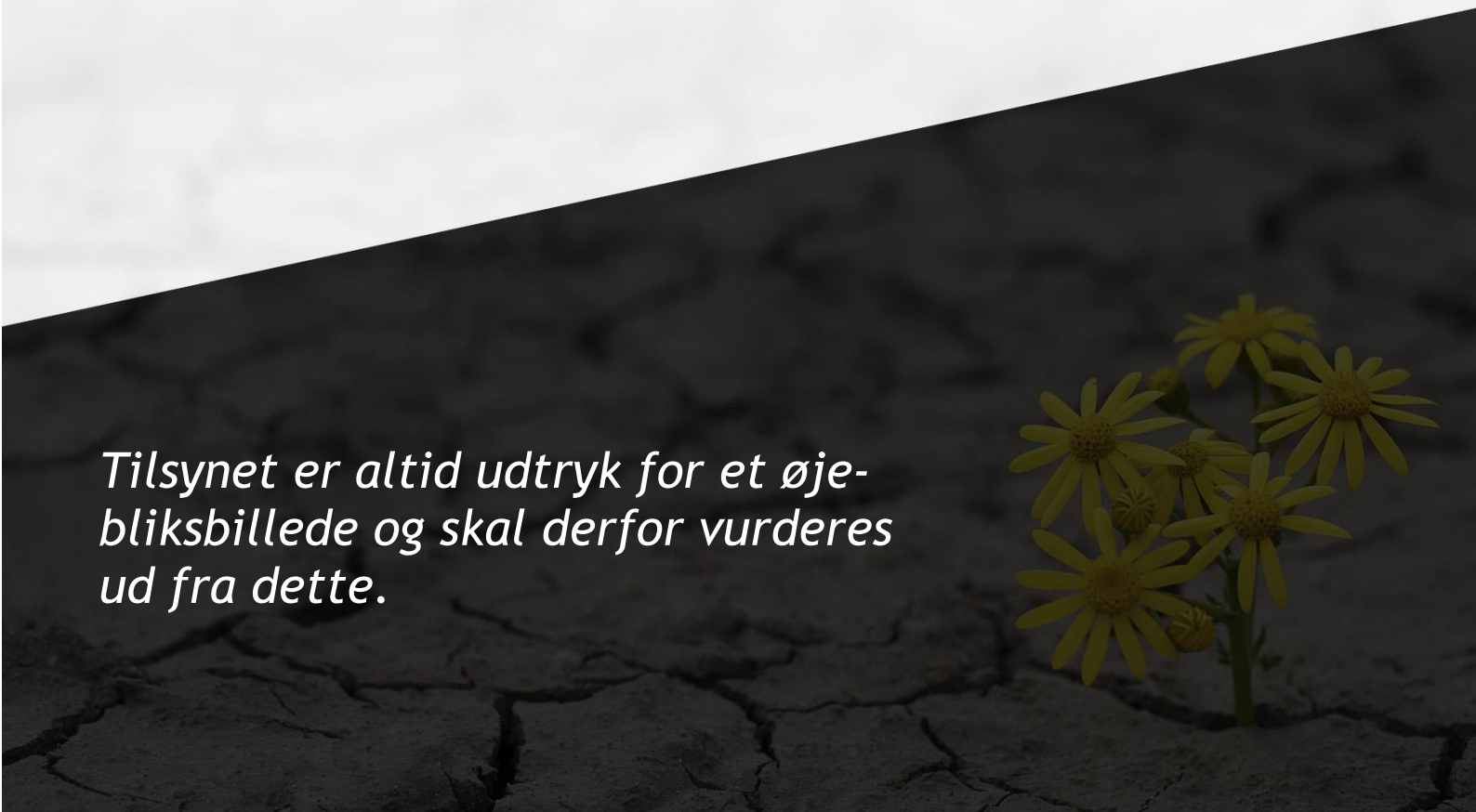
Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

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



1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om tilsynet og plejehjemmet
Navn og Adresse: Plejehjemmet Munkensdam, Tøndervej 102, 6000 Kolding
Leder: Lena Schødt Sørensen
Antal boliger: 30 boliger
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 26. januar 2023, kl. 08.30 - 13.30 (Tilsyn er for år 2022)
Deltagere i interviews: Leder og gruppeleder, tre medarbejdere og fem borgere
Tilsynsførende: Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM Manager Dorte Karlskov, sygeplejerske

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Tilsynet indledes med gruppeleder og leder, som oplyser om plejehjemmets organisering og aktuelle indsatsområder. Leder, som tiltrådte plejehjemmet for cirka et år siden, beskriver, at perioden har været præget af udvikling og implementering af forbedringstiltag, grundet påbud fra Styrelsen for Patientsikkerhed, som plejehjemmet modtog umiddelbart inden leders tiltræden. Ifølge leder er der siden arbejdet målrettet på at sikre kvaliteten af kerneydelsen med fokus på både den socialfaglige del vedrørende hverdagslivet og de sundhedsfaglige indsatser. Ledelsen har oplevet stort engagement fra medarbejderne, som har bidraget med og har udvist ansvar ifm. etablering af prøvehandlinger af nye metoder og strukturer, fx i tilknytning til de etagevise faste triagemøder. Endnu en sygeplejerske er blevet ansat, og to gange månedligt afholdes der "forbedringsmøder" med deltagelse af sygeplejersker, social- og sundhedsassistenter, ledelsen og kommunens læringspartnere, hvor aktuelle fokusområder drøftes og følges op med konkrete handlinger. Samtlige 17 påbud er nu ophævede, og ifølge ledelsen har udviklingen haft en positiv effekt på kvaliteten af den samlede kerneydelse. Pårørende bliver på pårørendemøder løbende informerede om plejehjemmets udvikling, og på en whiteboardtavle i forhallen er aktuelle fokusområder beskrevet. Et andet løbende opmærksomhedspunkt hos ledelsen er borgernes trivsel og livskvalitet, som sikres ved at møde borgerne med værdighed og at tilbyde et aktivt hverdagsliv. Medarbejderne understøtter borgernes interne relationer igennem aktiviteter, ligesom evaluering af borgernes humør og psykiske tilstand indgår i de faglige drøftelser på triagemøderne. Medarbejdersituationen beskrives som stabil, og ledelsen vurderer, at der er høj psykologisk tryghed blandt medarbejderne, som primært er tilknyttede en etage. Ledelsen arbejder på at optimere samarbejdet yderligere på tværs af de to etager, hvilket især er nødvendigt ved fravær og ferieafholdelse. Fraværet vurderes af leder til at være højt, hvilket tilskrives tidligere langtidssygemeldte medarbejdere, en medarbejders arbejdsskade og et højt korttidsfravær. Der er dog aktuelt ingen langtidssygemeldte medarbejdere. Et nyligt centralt tiltag er igangsat med henblik på at nedbringe sygefraværet, og leder forventer, at det sammen med den faste supervision vil have en positiv effekt på det samlede fravær. Ingen stillinger er vakante, og ledelsen overvejer at omkonvertere enkelte vikariater til faste stillinger. Plejehjemmet har eget internt afløserkorps, bestående af både faglærte og ufaglærte medarbejdere.

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Ledelsen oplyser, at der med baggrund i sidste års anbefalinger og rapporten fra Styrelsen for Patientsikkerhed blev udarbejdet en samlet handleplan, og ledelsen oplyser, at samtlige punkter er indfriede.

2. SOCIALFAGLIGT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Kolding Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Plejehjemmet Munkensdam. 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 Plejehjemmet Munkensdam er et velfungerende plejehjem, hvor engagerede medarbejdere og ledelse igennem det sidste år har arbejdet fokuseret med løbende kvalitetssikring og udvikling af kerneydelsen ved at indføre systematiske arbejdsgange og metoder.

Medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel for borgerne, og det er tilsynets oplevelse, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at borgernes ønsker til hverdagslivet respekteres og imødekommes på en værdig og individuel måde.

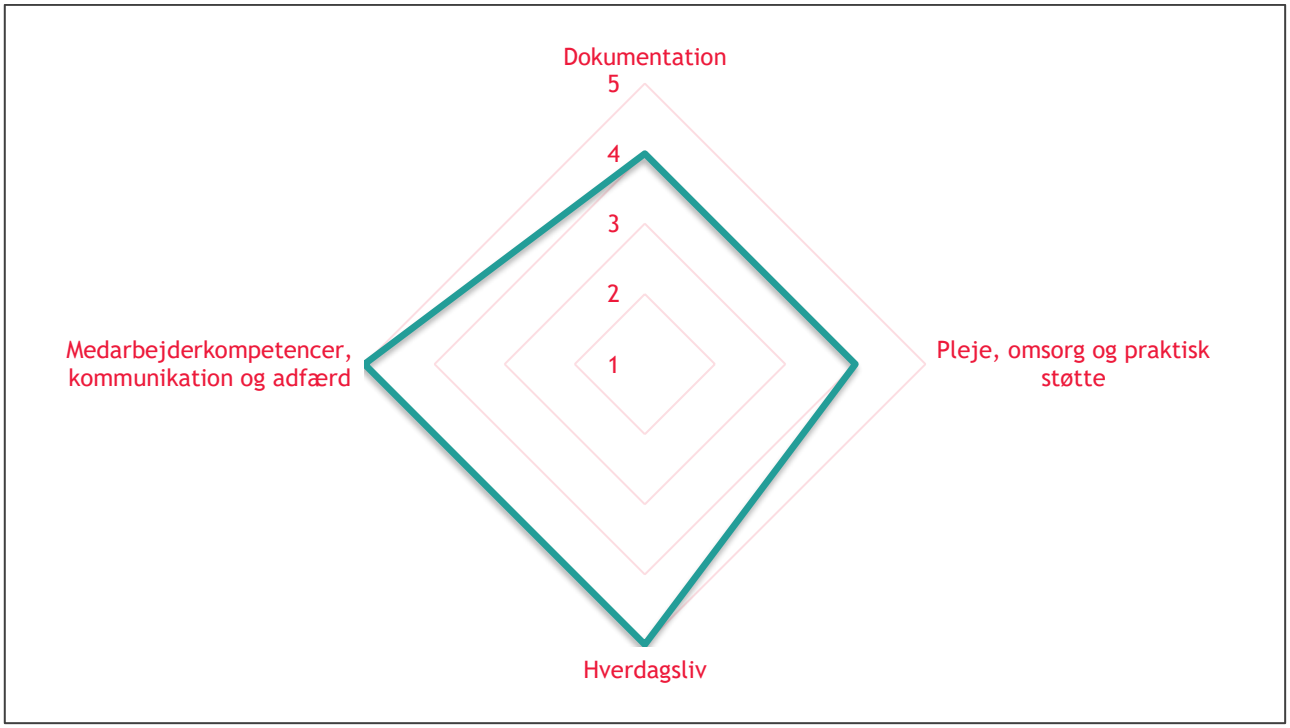
Tilsynet vurderer, at plejehjemmet efterlever Kolding Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området. Personlig pleje og praktisk støtte leveres med en høj borgeroplevet og faglig kvalitet, og medarbejderne kan fagligt redegøre for, hvordan de arbejder metodisk med et rehabiliterende sigte samt i relation til sundhedsfremme og forebyggelse.

Tilsynet har givet anledning til to anbefalinger, og tilsynet vurderer, at manglerne kan udbedres med en mindre ledelsesmæssig indsats.

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 gruppeleder, der er superbruger i Nexus, og som løbende udfører journalaudit ifm. ledelsestilsyn samt underviser medarbejderne ud fra fastlagte arbejdsgangsbeskrivelser. Hver 12. uge opdateres borgernes journaler for alle vagtlag af borgernes kontaktpersoner. Medarbejderne er ansvarlige for at opdatere dokumentationen løbende, så den understøtter kvaliteten af de faglige indsatser. Medarbejderne redegør tydeligt for deres ansvar og roller i arbejdet med dokumentationen, og de fremhæver de to superbrugere og sygeplejersken som en god støtte i processen. Dokumentationen fremstår opdateret, fyldestgørende og systematisk udfyldt. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende i døgnrytmeplaner med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer samt med beskrivelser af aktuelle sundhedsfremmende og forebyggende opmærksomhedspunkter. I relevante tilfælde er den socialpædagogiske tilgang fyldestgørende beskrevet. Generelle oplysninger, funktionsevnetilstande og helbredstilstande er opdaterede, svarende til borgernes aktuelle helhedssituation. Handleanvisninger på SUL-ydelser er oprettede, fraset en borgers øjendrypning. En handleanvisning vedrørende medicinadministration mangler opdatering, og flere handleanvisninger mangler tilknytning til relevant helbredstilstand. Dokumentationen er beskrevet i et professionelt og anerkendende sprog.

Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte Score: 4	Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever at modtage relevante pleje- og omsorgsydelser, svarende til deres behov. Borgerne udtrykker tilfredshed med den hjælp, de modtager, og særligt fremhæves medarbejderne for at være opmærksomme og hjælpsomme. En kognitivt svækket borger føler sig inddraget og hørt ifm. medicinændringer og lægekontakt, ligesom medarbejderne støtter og guider borgeren i situationer, hvor borgerens ressourcer ikke rækker. Plejehjemmet sikrer kontinuitet i kerneydelsen, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, hvilket sker igennem overlap imellem vagtlag, kontaktpersonordning for både dag og aften, en opdateret dokumentation samt daglige triagemøder, som i nærmeste fremtid ligeledes skal gennemføres i weekenden. Medarbejderne kan med eksempler redegøre for, hvordan de arbejder metodisk og ensartet med de indførte arbejdsgange, hvor særligt triagemødet fremhæves for at understøtte kontinuiteten og overblikket. Pleje, omsorg og praktisk støtte leveres med en høj borgeroplevet og faglig standard, hvor det sundhedsfremmende og forebyggende sigte er integreret i daglig praksis. Medarbejderne kan med eksempler redegøre for handlinger vedrørende borgernes mobilisering og fysisk aktivitet, hudpleje samt forebyggende indsatser i relation til hygiejne og infektion. Tilsynet bemærker desuden, at der arbejdes målrettet på, at ingen borgere indlægges uden forudgående TOBS-målinger og opfølgning. Den rehabiliterende og vedligeholdende indsats indgår, ifølge medarbejderne, i alle aspekter af den daglige ADL og øvrige aktiviteter, og medarbejderne kan redegøre for, hvordan de understøtter og motiverer borgerne til at gøre mest muligt selv med opmærksomhed på, at borgernes ressourcer skal række til hele døgnet. Der observeres en tilfredsstillende rengøringsstandard i borgernes boliger og vedrørende borgernes hjælpemidler. Tilsynet bemærker dog, at fællesarealer samt fælles møbler på begge etager trænger til rengøring, hvilket er videregivet til ledelsen.
Tema 3: Hverdagsliv Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, og borgerne oplyser om gode muligheder for indflydelse og selvbestemmelse, både i forhold til pleje og omsorg samt vedrørende aktiviteter og døgnrytme. En borger fremhæver positivt medarbejderne for at respektere borgerens ønsker til alenetid. Derudover tilkendegiver borgerne tilfredshed med udbuddet af aktiviteter og deres lejligheder, hvoraf de fleste har udsigt ud over byen. Plejehjemmet har et stort fokus på at tilbyde aktiviteter, som både stimulerer og understøtter borgernes livskvalitet. Et aktivt brugerråd, bestående af frivillige, arrangerer aktiviteter, såsom stolegymnastik, musikarrangementer, banko og gudstjeneste, ligesom enkelte kreative sysler tilbydes. Medarbejderne vurderer, at udbuddet af aktiviteter imødekommer borgernes samlede og individuelle behov for stimuli og meningsfulde aktiviteter, og de oplyser om deres faglige overvejelser, når hverdagslivet tilrettelægges med udgangspunkt i borgernes livshistorie og ønsker. Borgerne er tilfredse med maden og måltiderne, og de tilkendegiver, at maden er velsmagende og pænt anrettet. Rammerne for måltiderne er ifølge medarbejderne rolige og hyggelige, hvor de interne relationer borgerne imellem understøttes med faste pladser under hensyntagen til borgernes ressourcer og behov for skærmning. Medarbejderne deltager i måltiderne, og de redegør for, at borgernes ernæringstilstand sikres via dialog med køkkenet, som tilbyder kræsekost og diæter.

	Tilsynet observerer en god stemning og atmosfære på fællesarealer, hvor borgere og medarbejdere sidder sammen omkring frokosten på en etage, imens to medarbejdere på den anden etage koordinerer rammerne for "det gode måltid", imens maden gøres klar til servering. Tilsynet bemærker desuden en indbydende portionsanrettet tallerken med gelemad til en borger med dysfagi.
Tema 4: Medarbejder-kompetencer, kommunikation og adfærd Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne beskriver medarbejderne som altid imødekommende og hjælpsomme, og borgerne vurderer omgangstonen som positiv og ligeværdig med plads til et knus eller en kvik bemærkning. Kommunikationen og adfærden er respektfuld og anerkendende, og medarbejderne redegør samstemmigt for, hvordan de møder borgerne med nærvær, ligeværdighed og forståelse for den enkelte borgers livssituation, vaner og jargon. Medarbejderne tilkendegiver opmærksomhed på at give og modtage feedback kollegaer imellem, hvis omgangstonen kalder på det, hvilket dog sker yderst sjældent. Medarbejderne oplever desuden et tillidsfuldt og trygt miljø med plads til at sige til og fra over for opgaver, og de anerkender ledelsen for at være nærværende og fysisk til stede, hvis de har behov for ledelsesmæssig sparring. Ledelsen vurderer medarbejderne som kompetente og engagerede i deres arbejde. Flere har mange års erfaring fra plejehjemmet, og det faglige niveau er ifølge ledelsen øget betragteligt i takt med, at nye arbejdsgange og metoder er indført. Derudover vurderer ledelsen, at den sygeplejefaglige normering, efter ansættelsen af endnu en sygeplejerske samt ansættelsen af en pædagog, sikrer en helhedsorienteret indsats. Ledelsen oplyser, at rekruttering af faglærte medarbejdere og afløsere ikke er en udfordring, og aktuelt er medarbejdere og ledelse i gang med oplæring af afløsere til den forestående sommerferie. Medarbejderne tilbydes desuden fast supervision. Medarbejderne oplever at have rette faglige kompetencer til opgaverne, ligesom et godt internt og tværfagligt samarbejde sikrer, at deres faglige niveau udvikles. Derudover beskriver medarbejderne, at etagevise teammøder med plads til vidensdeling og faglig sparring samt kurser i relevante emner, såsom sårpleje, forflytning og et værdigt ældreliv, også bidrager til ajourføring af deres faglige viden. En sygeplejerske oplyser blandt andet om deltagelse på et kommende kursus i relation til borgere med senhjerneskade. Respekten for hinandens fagligheder og forskellige vinkler på det fælles sigte - at skabe livskvalitet for borgerne - er ifølge medarbejderne medvirkende til, at de oftest finder gode løsninger sammen med borgerne. Ved behov for øget viden inddrages relevante tværfaglige samarbejdspartnere, fx demenskoordinatorer og gerontopsykiatrien, og ugentligt afholdes der lægekonference med huslægerne. Medarbejderne kompetenceafklares ud fra kommunens kompetenceprofiler, og de kan med eksempler redegøre for kommunens uddelegeringspraksis, hvor sygeplejerskerne underviser og introducerer de øvrige medarbejdere til relevante faglige områder og konkrete opgaver. VAR-portalen står til introduktion i nærmeste fremtid, hvilket alle ser frem til. Tilsynet observerer medarbejderne anvende en anerkendende og respektfuld omgangstone i både den direkte kommunikation med borgerne samt i omtalen af borgere og pårørende.

Årets tema: Selvværd og Sammenhæng i relation til borgerkonferencer Ingen score	Medarbejderne har kendskab til og kan beskrive begreberne fra visionen "Selvværd og Sammenhæng" vedrørende kerneydelsen og konkrete borgerforløb. Plejehjemmet anvender de fem leveregler i arbejdet med borgerne, og ledelse og medarbejdere oplyser, at de fastlagte borgerkonferencer afvikles med afsæt i Tom Kitwoods teori om personcentreret omsorg samt principperne fra "Selvværd og Sammenhæng". Medarbejderne oplyser, at de ikke systematisk drøfter visionen, men at principperne og de bagvedliggende værdier er integrerede i levering af pleje- og omsorgsydelser samt i relation til hverdagslivet. Tilsynet taler ved rundgang med en forholdsvis nyansat medarbejder, som spontant henviser til visionen, og medarbejderen beskriver "borgers centrum" og "borgerland" som afsæt for at anvende en omsorgsfuld og imødekommende adfærd i samspillet med en konkret borger.

2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger
Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger
1. Tilsynet anbefaler, at ledelse og sygeplejersker drøfter og implementerer en ensrettet arbejdsgang for oprettelse samt opdatering af handleanvisninger. 2. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at rengøringen på fællesarealerne, herunder møbler, løbende rengøres.

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.