



Tilsynsrapport Kolding Kommune

Senior-, Sundheds- og Fritidsforvaltningen
Plejehjemmet Munkensdam

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



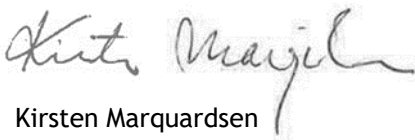
Birgitte Hoberg Sloth

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 Munkensdam, Tøndervej 102, 6000 Kolding

Leder: Lena Schødt Sørensen

Antal boliger: 30 boliger

Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 13. september 2023, kl. 08.45 - 13.30

Deltagere i interviews:

Leder og gruppeleder, en centersygeplejerske, tre medarbejdere og tre borgere

Tilsynsførende:

Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM

1.2 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes med gruppeleder og leder, som oplyser om en vel overstået og rolig sommerferieperiode, hvor der også har været overskud til mange spontane aktiviteter med borgerne. Plejehjemmet har det seneste år haft en større udskiftning blandt borgerne, og den ene afdeling har for nyligt været ramt af en ny omgang COVID-19, dog uden alvorlig sygdom til følge. Ledelsen oplyser om et positivt og udviklende år, hvor der kontinuerligt er arbejdet med interne kvalitetsforbedringer og optimerede arbejdsgange, der samlet set skal løfte kerneopgaven, og som løbende drøftes på kvalitets- og forbedringsmøder. Ledelsen har desuden kontinuerligt fokus på at sikre fagligheden i medarbejdergruppen, så kerneopgaven kan leveres med den ønskede høje kvalitet, og en planlagt kursusdag om forandringsprocesser, og perspektivskifte for alle medarbejdere ved ekstern konsulent løber af stablen i september. Forårets nye indflytninger har betydet, at såvel ledelse som medarbejdere har haft stor bevågenhed på at skabe tryghed og gode indflytningsforløb og på at lære de ny indflyttede borgere og deres pårørende at kende. I den forbindelse nævner leder arbejdet med "Det gode naboskab", 6-ugers forløb, borgerkonferencer og de daglige TOBS-møder som gode kilder til viden og forståelse af borgernes individuelle behov og helhedssituation.

Der har været flere naturlige udskiftninger i medarbejdergruppen, og en ny sygeplejerske og en fysioterapeut er bl.a. ansat i foråret. To langtidssygemeldte medarbejdere er opsagt, og deres stillinger er dækket af faglærte vikarer, som forventeligt fastansættes efter aftale. Ledelsen vurderer, at det samlede sygefravær er moderat, og de arbejder aktuelt på at nedbringe enkelte medarbejders drypvise fravær ved omsorgssamtaler og tilbud om fleksible ansættelsesordninger. Ledelsen oplever ingen rekrutteringsudfordringer, og plejehjemmet er ifølge ledelsen privilegeret med et fast tilknyttet korps af såvel faglærte som ufaglærte medarbejdere, som sammen med de faste og fleksible medarbejdere dækker fravær ind. Ingen stillinger er vakante.

Ledelsen oplever en god stemning og trivsel i afdelingerne, og de vurderer, at den psykologiske tryghed blandt medarbejderne er høj. Leder har ikke modtaget klager i indeværende år.

1.3 Opfølgning

Ledelsen oplyser, at der med baggrund i sidste års anbefalinger er arbejdet kontinuerligt med dokumentationen af handleanvisninger.

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 og overordnede vurdering, at Plejehjemmet Munkensdam er en veldrevet og vel-fungerende organisation. Et vedvarende ledelsesmæssigt fokus på faglig udvikling har medvirket til, at organisatoriske rammer og faglige arbejdsgange er implementerede, og det er tilsynets vurdering, at engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til høj trivsel for borgere, og at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser.

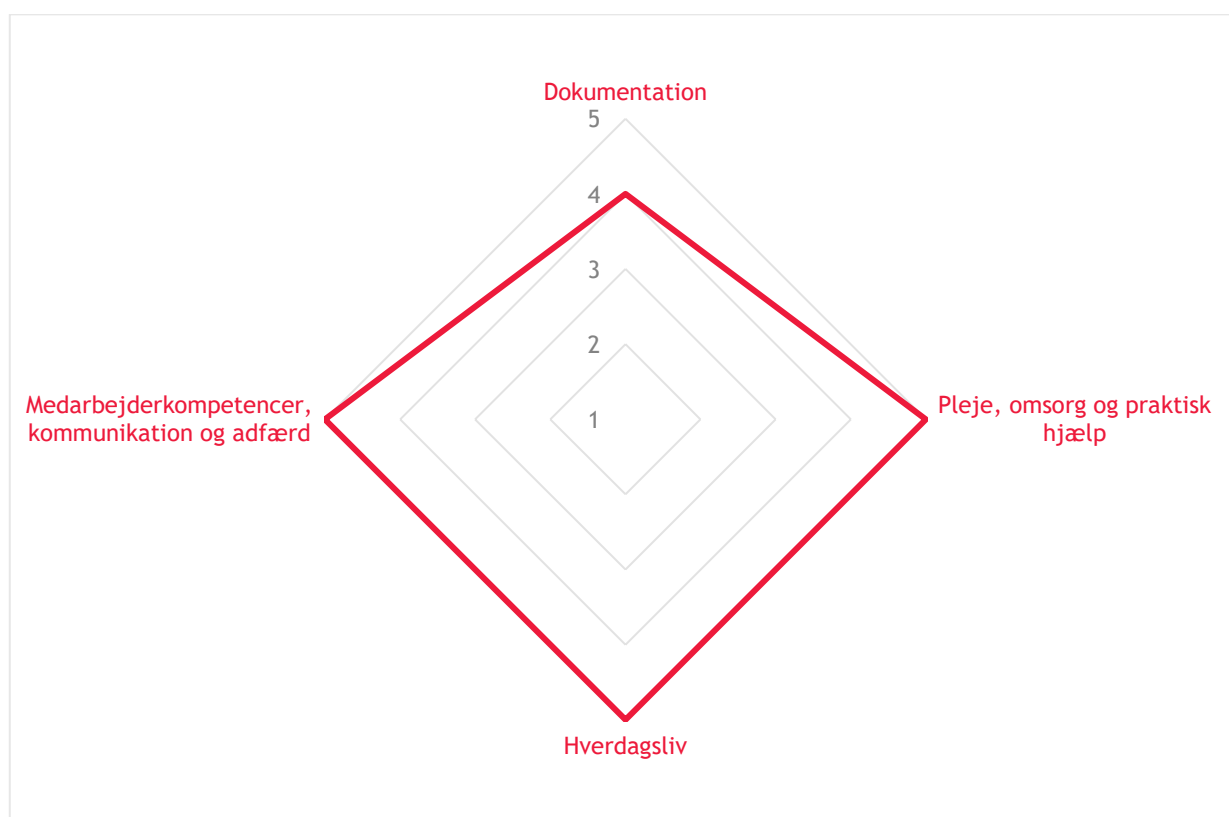
Tilsynet vurderer, at plejehjemmet lever op til Kolding Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne service-niveau for området. Kerneopgaven leveres med en høj borgeroplevelse og god faglig kvalitet, og medarbejderne kan redegøre for rehabiliterende indsatser samt faglige strukturer og metoder, som understøtter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

6-ugers forløb er implementerede og anvendes systematisk, og de understøtter ifølge ledelse og medarbejdere intentionen om trygge og velforberedte indflytninger for borgerne og de pårørende.

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.

Dokumentationen er gennemgået sammen med ledelsen og den ene af plejehjemmets to sygeplejersker, der er superbruger i Nexus, og som sammen med øvrige nøglepersoner i dokumentation løbende underviser og sidemandsoplærer kollegaer ud fra de vedtagne arbejdsgangsbeskrivelser. Hver 12. uge opdateres den sygeplejefaglige udredning, og alle vagttag ajourfører borgerjournalerne. Medarbejderne er alle medansvarlige for at opdatere dokumentationen løbende, så den understøtter kvaliteten af de faglige indsatser.

Dokumentationen fremstår overvejende opdateret, fyldestgørende og systematisk udfyldt. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende i handlingsanvisninger med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer samt med beskrivelser af aktuelle sundhedsfremmende og forebyggende opmærksomhedspunkter. Der ses eksempler på fyldestgørende beskrivelser af guidning og pædagogiske tilgange til kognitivt svækkede borgere. Hos en borger ses dog manglende opdatering af helhedsvurderingen, efter at der har været afholdt borgerkonference, og manglende beskrivelse af borgerens behov for psykisk støtte i aftentimerne. I et konkret tilfælde savnes desuden oplysning om en borgers særlige behov for uforstyrret privatliv ifm. kæreste-besøg.

Funktionsevnetilstande og helbredstilstande er generelt opdaterede, svarende til borgernes aktuelle helhedssituation, ligesom handleanvisninger på SUL-ydelser er oprettede og fulgt op. Der ses velbeskrevne livshistorier hos alle borgere.

Dokumentationen er beskrevet i et professionelt 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 oplever, at de ydes hjælp, som svarer til deres behov, og de udtrykker stor tilfredshed med måden, hjælpen ydes på. En borger fremhæver glæden ved, at medarbejderne respekterer borgerens selvbestemmelse i forhold til bl.a. tidspunkt for hjælp til morgenplejen, ligesom borgeren fremhæver de omsorgsfulde medarbejdere.

Kontinuitet i plejen skabes bl.a. via kontaktpersonsordning og daglige morgenmøder, hvor borgerne fordeles ud fra ressourcer og kompetencer, og hvor der er overlap imellem vagttag med gennemgang af den opdaterede TOBS-tavle fra de daglige TOBS-møder. Medarbejderne kan med eksempler redegøre for, hvordan de arbejder metodisk og ensartet med de indførte arbejdsgange, hvor særligt TOBS-møder og borgerkonferencer fremhæves som en væsentlig understøttelse af kontinuiteten, fagligheden og overblikket over kerneopgaven hos den enkelte borger, og møderne bidrager til et vedvarende fælles fokus på at opspore og drøfte eventuelle forværringer i borgernes tilstand sammen med sygeplejersker og ledelse. Ved borgerkonferencer inviteres relevante samarbejdspartnere med, og medarbejderne tager udgangspunkt i Tom Kitwoods teori og metode.

Medarbejderne redegør for deres arbejde med det rehabiliterende sigte, fx i forbindelse med ADL og øvrige aktiviteter, hvor medarbejderne understøtter og motiverer borgerne til at gøre mest muligt selv med opmærksomhed på, at borgernes ressourcer skal række

til hele døgnet. Plejehjemmets fysioterapeut, som også er uddannet social- og sundhedsassistent, bidrager med screening af nye borgeres funktionsniveau, og understøtter desuden kollegerne med sparring, fx vedr. forflytninger og vedligeholdende træningsindsatser.

Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, og medarbejderne beskriver indsatser i relation til fx borgernes individuelle ernæringsmæssige behov samt individuelle, målrettede aktiviteter eller teknologiske hjælpemidler til borgere med kognitive udfordringer, som bl.a. afprøves efter en borgerkonference eller i samråd med en demenskonsulent.

Borgerne er soignerede, svarende til livsstil og vaner, og tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte boliger og på fællesarealer, som ligeledes gør sig gældende for borgernes hjælpemidler.

2.3.3 Hverdagsliv

Score: 5

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

Borgerne oplever mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, hvor de beskriver et varieret udbud af aktiviteter.

To medarbejdere, som ifølge ledelsen har særlig interesse for relationsarbejdet, er ansat til at afvikle klippekortsaktiviteter sammen med borgerne, og de arrangerer, i samarbejde med de tilknyttede frivillige, faste ugeaktiviteter, som ifølge medarbejderne spænder bredt - lige fra stolegymnastik, musikarrangementer, banko og gudstjeneste, til enkelte kreative sysler, såsom spil og højtlesning. Jævnligt busture ud i det blå eller til storcentret tilbydes efter behov, og en kommende dagsudflugt til Frydendalslejren er under planlægning, hvor der er stor tilslutning. Aktiviteter planlægges ud fra borgernes ønsker, og månedsplaner udleveres til borgerne, så de er orienterede om husets tilbud. To besøghunde kommer desuden jævnligt på plejehjemmet til stor glæde for flere borgere, og unge "hånd-i-hånd" medarbejdere er faste gæster i afdelingerne om eftermiddagen, hvor de fx spiller spil eller går tur med borgerne.

Medarbejderne redegør for opmærksomhed på borgernes individuelle ressourcer og behov i relation til aktiviteter, og små øjeblikke gribes til stjernestunder hos de borgere, som profiterer bedst af en-til-en kontakt.

Borgerne udtrykker tilfredshed med madens kvalitet, og måltiderne beskrives som hyggelige stunder med plads til socialt samvær. En borger fremhæver især aftenvagternes evne til at kræse om maden og fx spontant at bestille kylling og pomfritter eller hente hotdogs.

Medarbejderne redegør for initiativer, der skaber rammer for "det gode måltid", herunder fadservering, æstetisk borddækning, ro og en sammensætning ved bordene, som understøtter borgernes individuelle behov for hjælp under måltidet.

Medarbejderne har pædagogiske måltider sammen med borgerne, og de redegør i den forbindelse for deres observationer under måltidet, fx fokus på borgernes individuelle ernæringsbehov, evt. synkebesvær, eller ændret social adfærd. En ergoterapeut inddrages ift. dysfagi-screening, og medarbejderne er i løbende tæt dialog med husets køkken vedrørende borgernes individuelle kostbehov.

Tilsynet observerer en hyggelig og hjemlig stemning på afdelingerne, hvor flere borgere opholder sig sammen med medarbejdere. Dagshjemmet i stueetagen repræsenterer et kraftcentrum i huset, og flere daghjemsbrugere ses i hyggelig dialog med borgere, der opholder sig i forhallen.

2.3.4 Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd

Score: 5	Vurdering: Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Det er ledelsens vurdering, at medarbejdergruppen samlet set har de relevante personlige og faglige kompetencer, som matcher borgernes komplekse behov, og ledelsen redegør for plejehjemmets systematiske arbejde med videndeling og kompetenceudvikling, som sikres via løbende sidemandsoplæring, kurser og intern undervisning, herunder bl.a. i magtanvendelsesregler. En sygeplejerske er ved at uddanne sig til klinisk vejleder, og enkelte medarbejdere har været på kursus for at blive Nexus-nøglepersoner. Ledelsen har afholdt MUS i indeværende år. Medarbejderne føler sig fagligt godt rustede til at løse opgaverne, og de fremhæver specielt sygeplejerskernes tryghedsskabende støtte og sparring i hverdagen. Medarbejderne beskriver samarbejdet med sygeplejerskerne som meget velfungerende, og de er aldrig i tvivl om opgave- og ansvarsfordelingen mellem faggrupperne, hvilket de bl.a. tilskriver en god oplæring, daglig TOBS tavlemøde, faglige teammøder og borgerkonferencer, som træner medarbejdernes faglige og fælles refleksioner. Ligeledes oplever medarbejderne et velfungerende tværfagligt samarbejde med bl.a. praktiserende læger, demenskonsulent, læringspartnere og med ledelsen. Medarbejderne oplyser, at de efterhånden kender hinandens spidskompetencer, og at de som regel ved, hvem de kan spørge til råds eller bede om sparring fra i det daglige. Medarbejderne oplyser desuden om anvendelse af VAR ift. at opnå viden om de seneste opdateringer inden for instrukser og retningslinjer. Sygeplejerskerne varetager delegering og opgaveoverdragelse, og de forestår undervisning i fx basal pleje til elever og afløsere sammen med social- og sundhedsassistenterne. Borgerne oplever en god og anerkendende omgangsform fra medarbejderne. Medarbejderne redegør for opmærksomhed på, at kommunikationen foregår i øjenhøjde, hvor borgernes individuelle behov og ønsker imødekommes. Medarbejderne beskriver, at de har indbyrdes fokus på, at omgangstonen er præget af respekt og omsorg, og at der er tillid til at drøfte brud herpå med hinanden og med ledelsen, hvis det skønnes nødvendigt. Tilsynet observerer overalt en god stemning og atmosfære på fællesarealerne, hvor flere borgere sidder sammen over frokosten eller en kop kaffe, mens medarbejdere er til stede. Tilsynet bemærker desuden positivt, at en medarbejder griber professionelt og hurtigt ind i en situation, hvor en borgers verbale udfald mod en medborger stoppes.
------------------------	---

2.3.5 Årets tema: 6-ugers forløb

Ingen score	Såvel ledelse som medarbejdere oplyser, at de arbejder struktureret med kommunens retningslinjer vedr. indflytning på plejehjem, og at de har implementeret og anvendt modellen for 6-ugers forløb adskillige gange i de seneste måneder, hvor mange nye borgere er flyttet ind. De anerkender den anvendte struktur og tjeklister som meget brugbare i vidensdelingen om det enkelte menneske, men de erkender samtidigt, at det er et omfattende arbejde at dokumentere al den viden, de opnår, de rigtige steder i Nexus. Medarbejderne udtrykker begejstring for at deltage i borgerkonferencer, som bidrager til at forstå - ikke blot det helbredsrelaterede - men det hele menneskes behov over døgnet samt vedr. hverdagslivet, hvor alle er medansvarlige for at sikre, at det væsentlige for borgerne bliver afdækket og dokumenteret. To borgere oplyser, at de begge er blevet usædvanlig godt modtaget, og at hjemmebesøg og flere samtaler, bl.a. med leder og sygeplejerske, gjorde indflytningen til en god og tryk oplevelse.
---------------------------	---

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 hjælpen til en konkret borger i aftentimerne udfoldes i døgnrytmeplanen, samt at borgerens særlige behov for privatliv ved besøg dokumenteres.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne at opdatere helhedsvurderingen efter borgerkonferencer, så den afspejler borgerens aktuelle helhedstilstand.

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.

