

Tilsynsrapport
Kolding Kommune

Senior-, Sundheds- og Fritidsforvaltningen
Vesterled Plejehjem

Uanmeldt socialfagligt tilsyn

December 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.

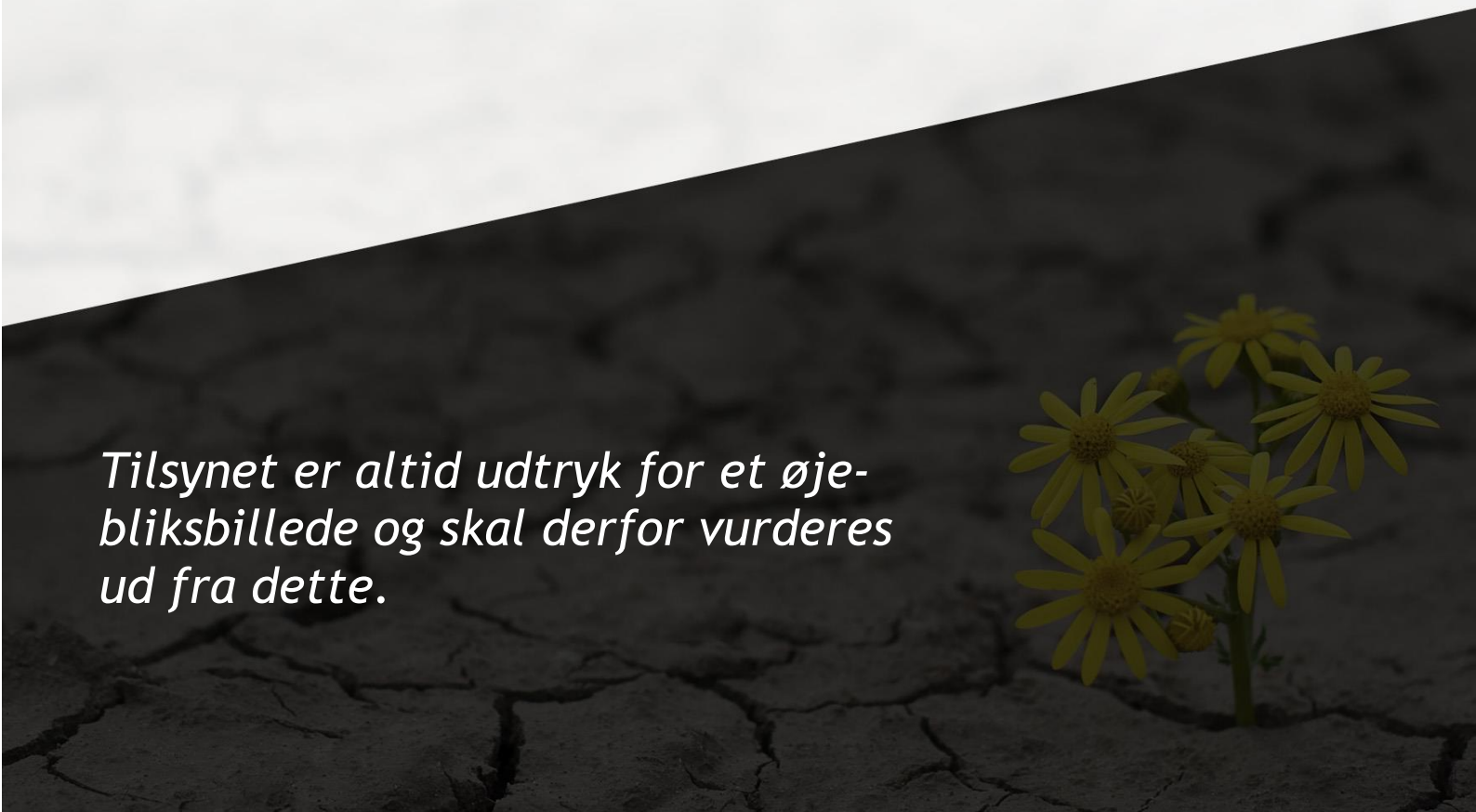
Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

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: Vesterled Plejehjem, Ødis Bygade 27, 6580 Vamdrup
Leder: Katja S. Ahrendtsen
Antal boliger: 25
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 13. december 2022, kl. 09.30 - 14.00
Deltagere i interviews: Leder og gruppeleder, tre medarbejdere, centersygeplejerske og tre borgere Tilsynet blev afrundet med ledelsen, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige vurderinger.
Tilsynsførende: Senior Consultant Line Anker Hansen, sygeplejerske, cand.cur.

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Leder og gruppeleder oplyser om et plejehjem, hvor der arbejdes målrettet med at understøtte borgernes behov og ressourcer på bedste vis i hverdagen, bl.a. via kreative løsninger og inddragelse af velfærdsteknologi. Plejehjemmet indgår ofte i kommunale prøvehandlinger, og opmærksomheden er netop rettet mod en prøvehandling vedr. den eksisterende dokumentationspraksis, hvor nye arbejdsgange og strukturer ift. ledelsesmæssig journalaudit er under implementering. Ledelsen fremhæver derudover, at daglige TOBS-møder er indført i alle vagtlag for at sikre en fast systematik for borgerrelateret gennemgang og faglig sparring. Ledelsen tydeliggør, at de arbejder målrettet med Personcentreret Ledelse som princip, hvor synlighed og tilstedeværelse er højt prioriteret. Ledelsen har indført dage med "skævt" ledelsesmæssigt indmøde, for at tilgængeligheden over for aften- og nattevagter øges. Medarbejdergruppen beskrives ansvarsfuld og stabil, og mange har været tilknyttet plejehjemmet i flere år. Én nattevagtsstilling er vakant. Ledelsen oplyser, at de generelt modtager kvalificerede ansøgere ved stillingsopslag, og rekruttering opleves derfor ikke som et problem. Ifølge ledelsen er sygefraværet normalt lavt, men aktuelt er det påvirket af korttidsfravær, relateret til COVID-19 samt enkelte medarbejderes langtidssygemeldinger i løbet af året, grundet fysiske årsager. Én medarbejder er langtidssygemeldt.

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Plejehjemmet fik ingen anbefalinger ved sidste års tilsyn.

2. SOCIALFAGLIGT TILSYN

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Kolding Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Vesterled 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 og overordnede vurdering, at Vesterled Plejehjem er et veldrevet plejehjem, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel for borgerne. Det er tilsynets oplevelse, at der i høj grad er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges ud fra "Borgers centrum" med livshistorien som udgangspunkt.

Kerneydelsen leveres med en høj faglig og borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende og vedligeholdende sigte indtænkes i forbindelse med ADL samt målrettede træningsindsatser.

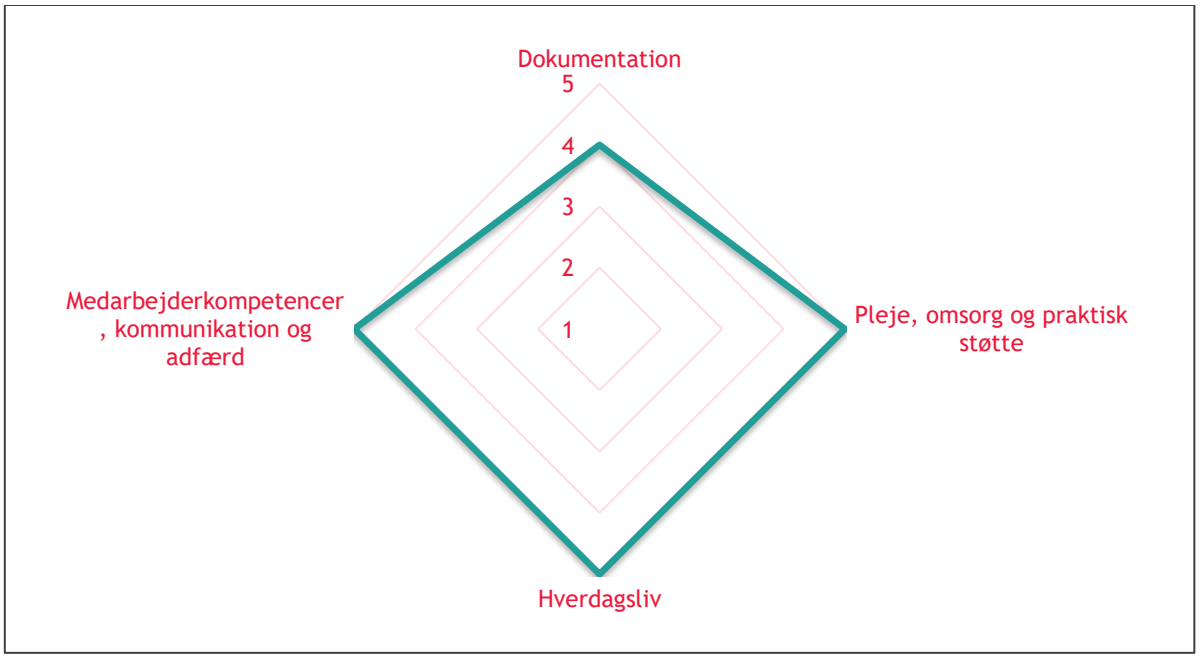
Tilsynet vurderer, at plejehjemmet lever op til Kolding Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne service-niveau.

Tilsynet har givet anledning til én anbefaling relateret til temaet "dokumentation", og tilsynet vurderer, at manglerne vil kræve en mindre indsats af leder og medarbejdere at udbedre.

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 for tre borgere er gennemgået sammen med sygeplejersken, som oplyser om en klar ansvars- og rollefordeling i relation til opdatering af journalerne. Medarbejderne tydeliggør, at omsorgssystemet i høj grad understøtter kvaliteten i daglig praksis, særligt via borgernes kalender, hvorigennem ydelser og opfølgninger planlægges. Dokumentationen fremstår i alle tilfælde opdateret. Borgernes behov for pleje og omsorg er i døgnrytmeplanerne handlingsvejledende beskrevet med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. I alle tre tilfælde savnes der dog tydeliggørelse af medarbejdernes pædagogiske tilgang i forbindelse med guidning og understøttelse af borgernes motivation. Funktionsevne- og helbredstilstande er opdaterede, og SUL-ydelser er tilknyttet handlingsanvisninger i relevante tilfælde. Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.
Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med den hjælp, de modtager, og flere borgere fremhæver hjælpen som tryghedsskabende. Borgerne beskriver desuden, at de har indflydelse på, hvordan hjælpen udføres, ligesom de udfører de dele af fx personlig pleje, som de kan. Plejehjemmet skaber kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg via overlap mellem vagtlag samt en arbejdstilrettelæggelse, der tilstræber sammenhæng i medarbejdernes tilknytning til afdelingerne. Borgernes døgnrytme og behov for specifikke medarbejderkompetencer indtænkes ligeledes i opgavefordelingen, og en borgeroversigt gennemgås dagligt mhp. opmærksomhedspunkter af betydning for planlægningen. Medarbejderne redegør for et tæt tværfagligt samarbejde omkring borgerne, hvor de trækker på hinandens faglige viden samt søger at finde kreative løsninger i fællesskab. Husets faste sygeplejerske inddrages som sparringspartner i komplekse borgerforløb, ligesom sygeplejersken afholder stuegang med huslægen hver anden uge. Pleje, omsorg og praktisk støtte leveres med en høj faglig standard, og medarbejderne kan med eksempler redegøre for, hvordan forebyggende og sundhedsfremmende aspekter indgår i kerneydelsen. Daglige TOBS-møder afholdes, hvor borgerrelaterede problemstillinger og opmærksomhedspunkter drøftes, og faglige handleplaner udarbejdes. Medarbejderne redegør kompetent for, hvordan det rehabiliterende sigte indtænkes via både understøttende og motiverende tilgange i forbindelse med ADL samt målrettede træningsindsatser. Tilsynet observerede en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard i de besøgte boliger, på fællesarealer og vedrørende borgernes hjælpemidler.

Tema 3: Hverdagsliv Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever et indholdsrigt hverdagsliv, som de har mulighed for at præge ud fra deres ønsker og behov, fx beskriver flere borgere, at ønsket om at sove længe imødekommes af medarbejderne. Borgerne udtrykker tilfredshed med aktivitetsniveauet, og én borger nævner, at busture og filmaftenener bidrager positivt til afveksling i hverdagen. Husets aktivitetsmedarbejder er primært ansvarlig for tilrettelæggelse og afholdelse af aktiviteter, men også frivillige og "vennekredsen" inddrages ved arrangementer. Klippekortsydelser varetages af aktivitetsmedarbejderen, og medarbejderne redegør for en konstant opmærksomhed på at medinddrage borgerne og anvende livshistorien som inspiration, så både individuelle og større aktiviteter opleves meningsfulde. Borgerne udtrykker tilfredshed med madens kvalitet, og måltiderne beskrives hjemlige. En borger fremhæver positivt medarbejderne for at imødekomme borgerens ønske om særkost, da borgerens appetit er sparsom. Medarbejderne redegør med eksempler for, hvordan rammerne for "det gode måltid" sikres via rolige omgivelser, nærvær samt medarbejdertilstedeværelse. Medarbejderne tydeliggør, at borgernes individuelle ernæringsbehov understøttes via medinddragelse, og borgerne adspørges dagligt ift. særlige ønsker til maden. Desuden fremhæves et tæt samarbejde med køkkenet omkring fx særkost. Tilsynet observerer en hjemlig stemning på hjemmet, hvor duften af nybagte boller breder sig. Et aktivt miljø bemærkes på fællesarealerne, hvor tilstedeværelsen af en besøgshund skaber glæde hos flere borgere.
Tema 4: Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd Score: 5	Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne beskriver omgangsformen på plejehjemmet som god og ordentlig, og de oplever at blive set og hørt. En borger fremhæver positivt, at hverdagens samtaler tager udgangspunkt i dét, borger gerne vil snakke om. Medarbejderne redegør for en individuelt tilpasset kommunikation, hvor jargon og anvendelse af humor i samspillet foregår på borgernes præmisser. Ifølge medarbejderne er kulturen på plejehjemmet præget af en grundlæggende tillid til hinanden samt et indbyrdes fokus på omgangstonen. Omsorgstræthed og forråelse forebygges via åben dialog samt drøftelser med hinanden og med ledelsen om nødvendigt, hvis situationer opleves udfordrende. Ledelsen vurderer, at medarbejderne har de nødvendige faglige og personlige kompetencer til målgruppens behov, og et internt afløserkorps dækker vagter i forbindelse med sygdom og ferieafholdelse for at sikre kontinuiteten. Ledelsen redegør for et systematisk arbejde med videndeling og læring med udgangspunkt i MUS-samtaler, og medarbejdernes specifikke ønsker til kompetenceudvikling søges imødekommet bedst muligt via løbende tilmelding til kurser, undervisning og sidemandsoplæring. Ledelsen har tillige prioriteret at uddanne flere interne nøgle- og ressourcepersoner inden for fx demens, måltider og dokumentation. Medarbejderne redegør for et højt kompetenceniveau i huset, hvor den interne tilknytning af ressource- og nøglefunktioner medvirker til smidige arbejdsgange samt rig mulighed for løbende kompetenceudvikling via faglig sparring og sidemandsoplæring i dagligdagen. Medarbejderne redegør ligeledes for, hvordan eksterne ressourcepersoner, fx huslæge og gerontopsykiatrien, inddrages ad hoc ifm. sparring vedrørende relevante borgerforløb. Medarbejderne fremhæver, at fastlagte rammer og strukturer for faglige møder understøtter mulighederne for dybdegående drøftelser vedr. borgerspecifikke problemstillinger, ligesom disse fora anvendes af sygeplejersken til videndeling og gennemgang af nyeste retningslinjer og procedurer. Herkules-portalen anvendes af medarbejderne til fremsøgning af nyeste, opdaterede viden.

	Tilsynet observerer en anerkendende og tilpasset kommunikation, hvor humor fx anvendes i samspillet med flere borgere.
Årets tema: Selvværd og Sammenhæng i relation til borgerkonferencer Ingen score	Ledelse såvel som medarbejdere redegør for, hvordan visionen og levereglerne for "Selvværd og Sammenhæng" indgår som en integreret del af dagligdagen i forhold til både kommunikation, ejerskab og tilgang. Plejehjemmet arbejder målrettet ud fra "borgers centrum", hvilket bl.a. kommer til udtryk ved, at pleje og omsorg tilrettelægges med udgangspunkt i borgerens ønsker, vaner og behov. Plejehjemmet søger at sætte fællesskabet omkring borgeren i spil ved at inddrage de pårørende i borgerens forløb, og ved at anskue dem som en vigtig ressource. Hjemmebesøg inden indflytning prioriteres af borgerens kontaktperson i situationer, hvor det kan lade sig gøre, og opfølgende møder afholdes løbende ud fra borgers og pårørendes behov. Borgerkonferencer afholdes efter fast struktur, og Tom Kitwoods "blomst" anvendes som faglig metode i borgergennemgangen i tillæg til borgernes livshistorie.

2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger
Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger
1. Tilsynet anbefaler medarbejderne at opdatere døgnrytmeplaner med fyldestgørende beskrivelser af borgernes behov for hjælp, herunder tydeliggøre medarbejdernes faglige tilgange.

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.