



Tilsynsrapport Kolding Kommune

Senior-, Sundheds- og Fritidsforvaltningen
Vesterled Plejehjem

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
Maj 2024

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



Senior Manager

Mobil: 30 63 47 05

Mail: dokar@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: Vesterled Plejehjem, Ødis Bygade 27, 6580 Vamdrup

Leder: Katja S. Ahrendtsen

Antal boliger: 25, heraf tre boliger til ægtepar. En bolig er på tilsynsdagen ledig, men forventes besat inden længe.

Dato for tilsynsbesøg: Den 23. maj 2024, kl. 08.00 - 13.15

Deltagere i interviews:

- Leder og gruppeleder
- Tre medarbejdere
- Fem borgere

Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer, hvortil tilsynet talte med øvrige borgere og medarbejdere.

Tilsynet blev afrundet med ledelse og centersygeplejerske, som fik en tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige anbefalinger.

Tilsynsførende:

Senior manager Dorte Karlskov, sygeplejerske

1.2 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes med leder, der beskriver et velfungerende mindre plejehjem med en meget engageret og faglig medarbejdergruppe, som arbejder fokuseret med den faglige udvikling, godt understøttet af både centersygeplejerske og gruppeleder, der begge har været ansat i mange år.

Leder beskriver kvalitetsarbejdet, der løbende understøttes af kommunens kvalitetssygeplejersker ifm. implementering af TOBS og tavlemøder samt i relation til borgernes medicin, som efter sidste BDO-tilsyn gav anledning til nye arbejdsgange og større fokus på korrekt medicin håndtering. Derudover har dokumentationsområdet et vedvarende stort fokus, hvortil centersygeplejersken løbende understøtter øvrige medarbejdere, og sammen med leder månedligt udfører journalaudits, jf. kommunens retningslinjer, på mindst to borgere.

Leder beskriver et velfungerende arbejdsmiljø, som er præget af høj trivsel og psykologisk tryghed, men som dog, siden sidste tilsyn, har været påvirket af en markant øget kompleksitet og plejetyngde hos flere borgere, særligt på den ene afdeling. Derudover har en udskiftning i medarbejdergruppen påvirket øvrige medarbejdere og den psykologiske tryghed i medarbejdergruppen. Det er lykkedes at besætte ledige stillinger med faguddannede medarbejdere, hvoraf en elev, som aktuelt er i praktik på plejehjemmet, starter første oktober som social- og sundhedsassistent. I den forbindelse redegør leder for medarbejdergruppens sammensætning, som består af 15 social- og sundhedsassistenter, 11 social- og sundhedshjælpere, en sygeplejerske og en vagttilrettelægger samt rengøringspersonale og tre unge, som hjælper i weekenderne fra 7.30 - 13.30 med praktiske opgaver. Derudover er en medarbejder ansat i en tidsafgrænset periode med henblik på uddannelse inden for faget. Plejecenteret har eget afløserkorps, bestående af ufaglærte, og leder oplyser, at der ikke har været anvendt eksterne vikarer i indeværende år. Ledige vagter dækkes af fleksible og hjælpsomme faste medarbejdere, herunder vagttilrettelægger samt afløsere. Plejehjemmet

deltager i kommunens sygefraværprojekt, hvortil leder afholder fastlagte trivsels- og omsorgssamtaler, ligesom medarbejderne tilbydes samtaler i arbejdstiden ved kommunens coaching, hvilket flere har taget positivt imod.

Af kommende udviklingsområder nævner leder det forestående personalemøde, hvortil sidste års trivselsmåling, som var særdeles positiv, skal drøftes med henblik på kommende to års indsats i relation til psykologisk tryghed, samarbejde, det aktuelle øgede arbejdspress og implementering af Borgers plan, som bygger på kommunens strategi "Selvværd og sammenhæng".

Leder oplyser ikke at have modtaget klager, og at henvendelser, som de løbende modtager fra pårørende, håndteres igennem dialog med borgeren, pårørende og medarbejderne, der desuden ligeledes opfordres til at være opsøgende på pårørendes trivsel og behov for information. Styrelsen for Patientsikkerhed har netop gennemført et varslet medicintilsyn vedrørende psykofarmaka, som, ifølge leder, ikke gav anledning til anmærkninger.

1.3 Opfølgning

Ledelsen oplyser, at sidste års tilsyn gav indsigt i et behov for ændret praksis vedrørende medicin håndtering, hvortil igangsættelse af medicindataindsamling efter hver medicindispensering, og ikke hver tredje måned, som kommunens retningslinjer foreskriver, blev igangsat. Vedrørende borgernes ernæringsindsatser har ledelsen sammen med centersygeplejersken og medarbejderne haft et øget fokus på planlægning og levering af vægtmålinger af borgerne samt opfølgning, hvilket tilsynet dog vurderer fortsat udgør et udviklingsområde.

2. Socialfagligt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Kolding Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt 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 overordnede vurdering, at Vesterled Plejehjem er et meget velfungerende plejehjem på trods af en aktuell periode, præget af ikke arbejdsrelateret sygefravær i medarbejdergruppen, og deraf flere afskedigelser samt en øget kompleksitet i borgerforløbene.

Tilsynet vurderer, at engagerede medarbejdere og ledelse, sammen med frivillige tilknyttede Vennekredsen, medvirker til trivsel og tryghed for borgerne igennem et veltilrettelagt hverdagsliv på borgernes præmisser. Borgerne fremhæver medarbejderne for deres omsorgsfulde og ansvarlige væremåde, hvortil tilsynet vurderer, at omgangsformen mellem både borgere og medarbejdere og internt i medarbejdergruppen er præget af tillid og tryghed.

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet lever op til Kolding Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne service-niveau. Kerneydelsen leveres med en høj borgeroplevet og en god faglig kvalitet, hvortil medarbejderne kan redegøre for rehabiliterende, sundhedsfremmende og forebyggende indsatser samt anvendte faglige metoder, som understøtter kvaliteten i den helhedsorienterede indsats, herunder vedrørende TOBS, som er velimplementeret.

Tilsynet har givet anledning til to anbefalinger, som retter sig mod observationsnotater i dokumentationen, samt manglende systematik i indsatsen og dokumentationen vedrørende borgernes ernæringsindsatser. Tilsynet vurderer, at ledelsen i samarbejde med centersygeplejerske og medarbejdere kan imødekomme anbefalingerne igennem en målrettet indsats.

2.2 Vurdering i forhold til temaer

2.2.1 Dokumentation

Score: 4

Vurdering:

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

Dokumentationen er for tre borgere gennemgået sammen med centersygeplejerske og leder, der sammen med medarbejderne redegør tydeligt for ansvar og roller i arbejdet med journalføring, og hvor dokumentationen understøtter kvaliteten i daglig praksis. Der sikres løbende opfølgning og revidering af dokumentationen igennem planlagte ydelser i borgernes Nexus-kalender hver tredje måned og ved ændringer, ligesom centersygeplejersken understøtter og underviser medarbejderne i alle vagtlag i korrekt journalføring. Kommunens centrale undervisninger i Nexus tilbydes derudover medarbejderne ved behov.

Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende udfyldt, og frasat enkelte mangler er borgernes journaler systematisk ajourført, jf. kommunens retningslinjer.

Helhedsvurderinger er for samtlige borgere opdaterede med fyldestgørende beskrivelser af borgernes mestringsevne, ressourcer, vaner og livshistorie, og borgernes behov for pleje og omsorg er detaljeret og handlingsvejledende beskrevet for hele døgnet i døgnrytmeplaner med udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer. Dertil ses den pædagogiske tilgang samt aftaler vedrørende fx mobilitet, ernæring, udskillelse og aktiviteter detaljeret beskrevet. Funktionsevnetilstande er vurderede og opdaterede, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau.

Helbredsoplysninger er opdaterede med en kort beskrivelse af borgernes vigtigste helbredsproblemer, hvortil sygeplejersken oplyser, at indsatser i relation til borgernes medicin forefindes i helbredstilstande. Helbredstilstande er opdaterede med fyldestgørende beskrivelser af borgernes helbredssituation, fraset hos en borger, hvortil der mangler oprettelse af tilstand vedrørende borgerens aktuelle væggtab og ændret behov for særkost ifm. dysfagi samt handleanvisning på vægtmåling.

Handleanvisninger anvendes til konkrete sundhedslovsindsatser, og i relation til borgernes konstante og vedvarende problemstillinger, jf. TOBS-tavlen, hvortil centersygeplejersken oplyser om et vedvarende fokus på oprettelse af handleanvisninger, som er et relativt nyt tiltag ifm. implementeringen af TOBS. Tilsynet observerer fyldestgørende handleanvisninger med beskrivelser af sundhedslovsindsatser, fx sårbehandling, medicinhåndtering, BT-målinger samt i relation til socialpædagogisk handleplan ved konkret borger med tendens til urolig adfærd.

Faglige indsatser, såsom faldregistrering og forværringsnotater, er evaluerede i dokumentationen. Observationsnotater er ikke konsekvent relaterede til relevante tilstande, hvilket påvirker muligheden for systematisk opfølgning på afledte faglige indsatser, hvilket er drøftet med ledelsen.

Dokumentationen er beskrevet i et professionelt og anerkendende sprog.

2.2.2 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 svarer til deres behov, og medarbejderne anerkendes særligt for at være omsorgsfulde og ansvarlige. En borger oplyser, at medarbejderne hjælper borgeren med bad flere gange om ugen, aftalt på faste badedage, hvilket borgeren finder stor trykthed i. En anden borger tilkendegiver, at medarbejderne er opsøgende og hjælpsomme, og at de inddrager og tager hensyn til borgerens ønsker og behov, som kan svinge fra dag til dag.

Plejehjemmet skaber kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg igennem kontaktpersonordning, overlap mellem vagttag, TOBS-møder og medarbejdernes primære tilknytning til en af de to afdelinger. Fælles morgen-indmøde sikrer koordinering af dagens opgaver, hvortil to medarbejdere på skift dagen forinden planlægger fordelingen af medarbejderressourcer ud fra kompetencer, relation, plejetyngde og kompleksitet på borgerfordelingstavlen. Medarbejderne oplyser desuden om et yderst velfungerende internt samarbejde, hvortil centersygeplejersken involveres i observerede forandringer ved borgerne, som følges op med relevante værdimålinger med henblik på videre tiltag, fx kontakt til akutsygeplejen eller huslægen, som derudover kommer på fastlagte besøg hver anden uge. Samarbejdet med akut- og hjemmesygeplejen samt huslægen er, ifølge medarbejderne, meget velfungerende.

Medarbejderne kan med eksempler redegøre for sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, fx vedrørende mobilisering, væskeindtag og tryksårsforebyggelse, hvortil plejehjemmets to forflytnings- og teknologivejledere understøtter med forflytningsteknikker og rette hjælpemidler, fx Master Turner. Ifølge medarbejderne inddrages kommunens fysioterapeuter og ergoterapeuter ligeledes i den helhedsorienterede indsats, fx ved borgere med dysfagi-problemer og borgere, der udskrives med en genoptræningsplan. Pleje og omsorg leveres med et rehabiliterende sigte, hvortil medarbejderne motiverer borgerne til selvhjælp ud fra den enkelte borgers ønsker og ressourcer. Den rehabiliterende indsats har, ifølge medarbejderne, for de fleste borgeres vedkommende mere karakter af et vedligeholdende fokus, hvilket inddrages i relation til personlig pleje og praktiske ydelser.

Tilsynet observerer, at faglige indsatser generelt er fulgt op i dokumentationen, fraset to borgeres ernæringsindsatser, hvoraf den ene borger ikke er vejet som planlagt i foregående måned, hvilket tillægges betydning i vurderingen af temaet.

Borgerne ses velsoignerede, svarende til egne ønsker og vaner, og tilsynet observerer en tilfredsstillende rengøring på fællesarealer, i borgernes boliger og vedrørende borgernes hjælpemidler.

2.2.3 Hverdagsliv

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, hvor de gives mulighed for indflydelse og selvbestemmelse i forhold til aktiviteter, døgnrytme samt vedrørende mad og måltider. Borgerne oplever, at deres behov respekteres af samtlige medarbejdere, som dagligt spørger ind til borgernes ønsker, fx vedrørende tøjvalg, personlig pleje og deltagelse i aktiviteter. Flere borgere udtrykker stor tilfredshed med udbuddet af aktiviteter, som de beskriver som varierende og værdifulde for deres hverdagsliv. En borger oplyser om den foregående dags cykeltur i lokalområdet, som var på cirka 15 kilometer, og som blev nydt i solskin og godt vejr. To andre borgere ser frem til dagens aktivitet i fællesrummet, hvor en frivillig kommer og spiller musik for borgerne.

Medarbejderne redegør for, hvordan borgerne sikres et aktivt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv vedrørende aktiviteter og træning, hvortil aktivitetsplanen udarbejdes af en medarbejder, der indgår i plejen, og som står for aktiviteter i tæt samspil med øvrige medarbejdere. Dertil er en "hånd-i-hånd" medarbejder ansat til afgrænsede aktiviteter med borgerne, fx spil, småsnakke og hyggeligt samvær i eftermiddagstimerne, ligesom flere frivillige fra lokalområdet er tilknyttet Venneforeningen, hvor de forestår og hjælper til ved aktiviteter og større arrangementer, tilpasset højtider. Medarbejderne oplyser derudover om deres fælles fokus på at tilbyde og afvikle spontane aktiviteter med borgerne, fx gåture til den nærliggende sø og en-til-en tid til borgere, der ikke profiterer af fællesskabet og større arrangementer. Klippekortsydelser er planlagt i Nexus, og leveres i samspil med borgerne, som spørges ind til ønsker forud for levering af ydelser, som kan være gåture, oprydning i tøjskabe eller blot at sidde sammen og holde i hånd. Medarbejderne redegør i relation til klippekortsydelser, at de på daglig basis har blik for borgernes trivsel og velvære, og at de naturligvis tager sig den fornødne tid til at imødekomme borgernes individuelle behov for nærvær.

Borgerne udtrykker stor tilfredshed med maden, som beskrives som velmagende og meget indbydende, hvortil en borger smilende udtaler, at alle tager på ved indflytning på plejehjemmet. En anden borger fremhæver de indbydende lagkager, som serveres i begge afdelinger, når en borger har fødselsdag. Borgernes anerkender fællesskabet omkring måltiderne som særligt værdifuldt, hvortil medarbejderne fremhæves for deres deltagelse og gode humør. En borger oplyser, at stort set alle borgere, tilknyttede den konkrete afdeling, spiser i fællesskab, hvilket borgeren sætter stor pris på.

Medarbejderne har fokus på at sikre rammerne for "det gode måltid" igennem indbydende borddækning med servietter, lys og friske blomster samt rolige omgivelser. Medarbejderne prioriterer at sidde sammen med borgerne omkring måltiderne, hvortil de beskriver deres roller med at holde samtalen i gang og sikre et hyggeligt miljø samtidig med, at borgernes ernæringsindtag observeres. Borgere med behov for særlige ernæringsindsatser drøftes med køkkenets ernæringsassistent, som derefter tilbereder energirige og sufficente måltider og mellemretter.

Tilsynet observerer på begge afdelinger et hjemligt og roligt miljø, hvor enkelte borgere i en afdeling sidder sammen og venter på servering af frokosten ved det veldækkede

frokostbord. Senere observeres frokosten kortvarigt i begge afdelinger, hvortil stemningen er afslappet, og rummet fyldes af borgernes dialoger med medarbejderne, imens duften fra dagens menu, bestående af pølser og kartoffelsalat, spreder sig.

Indretningen på fællesarealer tilgodeser målgruppernes behov, og tilsynet observerer små hyggekroge, som inviterer til samvær, ligesom gangen imellem de to afdelinger har træningsredskaber stående fremme til fri afbenyttelse med udsigt til den lukkede gårdhave, som, ifølge medarbejderne, anvendes til fællesspisning på dage med godt vejr.

2.2.4 Kommunikation og adfærd

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne beskriver en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd fra medarbejderne, og de tilkendegiver en omgangstone, som er præget af ligeværd og godt humør. En borger anerkender medarbejdernes positive tilgang over for borgeren i en svær tid, hvortil borger ligeledes oplever, at medarbejderne er opmærksomme på borgerens humør og psykiske tilstand. To andre borgere beskriver kulturen på plejehjemmet som familiær og særdeles hyggelig, hvilket tilskrives medarbejdernes måde at sikre inkludering og fællesskab på.

Medarbejderne redegør for, at omgangstonen på plejehjemmet er præget af et stort kendskab borgere og medarbejdere imellem, hvortil medarbejderne anvender en professionel tilgang, men samtidig også involverer borgerne i oplevelser fra deres privatliv, fx fra ture og rejser samt gode stunder med børnebørn, som borgerne, ifølge medarbejderne, ligeledes involverer sig i og spørger ind til. Samspillet med borgerne er kendetegnet af tillid og tryghed, og medarbejderne kan reflekteret beskrive deres opmærksomhed på at trække sig fra en opgave, såfremt relationen til en borger ikke kan etableres, fx ved udadreagerende adfærd eller borgerens svingende kognitive funktionsniveau.

Medarbejderne beskriver, hvordan de i dialogen med borgerne inddrager borgernes livshistorier, samt tager hensyn til borgernes jargon og dagsform med henblik på at imødekomme borgerne ud fra et individuelt perspektiv. Derudover inddrager medarbejderne viden fra indflytningssamtalen, som afholdes i borgernes hjem inden indflytning, da langt de fleste borgere, ifølge medarbejderne, finder tryghed og ro ved at tale om betydningsfulde begivenheder og relationer fra deres levede liv.

Omgangstonen mellem medarbejderne beskrives af medarbejderne som velfungerende og afslappet med høj grad af tillid og brug af humor. Medarbejderne har tryghed til at give og modtage feedback, og de beskriver høj grad af psykologisk tryghed, også selv om den har været udfordret i perioden med flere langtidssygemeldinger og opsigelser. Dertil anerkender medarbejderne leder for altid at være imødekommende og rummelig, også når de en gang imellem har behov for at "lufte ud" eller beklage sig. Medarbejderne tilkendegiver, at leder håndterer og følger op med relevante tiltag, fx oplever medarbejderne sig imødekommet ved leders lydhørhed over for deres ønske om hjælp i en afdeling.

Forråelse har medarbejderne ikke oplevet, og de tilkendegiver stor kollegial omsorg og opmærksomhed på at foregribe omsorgstræthed, hvilket ligeledes har leders store bevågenhed igennem fast ledelses-indmøde mellem vagttag med vurdering af medarbejdernes dagsform og psykiske overskud. Derudover oplyser leder og medarbejdere om den fastlagte supervision, som er besluttet centralt fra, og som tilbydes til alle plejehjem. Ifølge medarbejderne har supervisionen været særligt givende i den aktuelle situation, hvor arbejdsmiljøet har været påvirket, om end kun i mindre grad, og hvor medarbejderne med supervisor har drøftet deres bekymring over fraværet og opsigelser.

Tilsynet observerer medarbejdere, der omtaler borgere og pårørende på en meget professionel og respektfuld måde, ligesom kommunikationen til og med borgerne er afslappet, rolig og ligeværdig.

2.2.5 Kompetencer og udvikling

Score: 5

Vurdering:

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

Leder vurderer, at medarbejderne har de rette kompetencer til opgaverne, hvilket tilskrives løbende udbud og deltagelse i relevant kompetenceudvikling, herunder kommunens onlinekurser vedrørende ABC-demens og medicin håndtering samt Fælles skolebænk. En gang ugentlig afholdes "fælles-kaffe" i et kvarter, hvor leder kort informerer om relevante tiltag, ligesom elever indimellem fremlægger oplæg i et fagligt tema. Leder afholdte sidste år MUS-samtaler, og indeværende års samtaler forventes afviklet efter sommerferien. Leder oplyser, at MUS-samtaler ofte medfører kompetencegivende aktiviteter for medarbejderne, som ønsker det, hvortil centersygeplejersken, som står for delegeringspraksis, involveres i medarbejdernes praksisnære kompetenceudvikling i relation til konkrete opgaver eller borgere. Medarbejdere med nøglefunktion inden for forflytning, Nexus og inkontinens tilbydes løbende opkvalificering inden for eget fagområde med efterfølgende vidensdeling til kollegaer igennem sidemandsoplæring.

Leder oplyser om plejehjemmets kvalitetsgruppe, der er slået sammen med visitationsgruppen, og som involveres i kvalitetsarbejdet og aktuelle udviklende indsatser, som ofte igangsættes på foranledning af kommunens kvalitetssygeplejersker. Leder fremhæver kvalitetssygeplejerskernes arbejde med at igangsætte og understøtte relevante kompetencegivende indsatser, fx vedrørende seks ugers forløb og TOBS, som er implementeret, samt introduktion til Sundhedsstyrelsens forbedringsmodel, som anvendes i kvalitetssikring af kerneydelsen, herunder vedrørende medicin håndtering.

Medarbejderne tilkendegiver at være kompetente til opgaverne og målgruppernes behov, hvilket i høj grad tilskrives en lydhør og imødekommende ledelse, som ihærdigt og vedholdende arbejder på at imødekomme medarbejdernes behov og ønsker til undervisning og kursusdeltagelse. Medarbejderne fremhæver kurset fra Fælles skolebænk vedrørende "Den sidste tid" og palliation, hvorimod emnet omhandlende dobbelt diagnoser ikke gav det store udbytte. Derimod har undervisningen fra kommunens sår-sygeplejersker bidraget til udvikling af medarbejdernes kompetenceniveau. Medarbejderne har ikke specifikke ønsker til undervisning, men de oplyser, at de holder deres faglige viden ajour ved anvendelsen af VAR og kommunens retningslinjer.

En medarbejder oplyser om sit ønske om mere faglig udvikling, som blev drøftet med leder, der efterfølgende igangsatte og involverede medarbejderen i opgaven vedrørende korrekt medicin håndtering, hvilket medarbejderen er særdeles tilfreds med. Medarbejderne beskriver og anerkender ledelsen og centersygeplejersken for deres måde at understøtte og sikre tryk i arbejdsopgaverne, fx i relation til delegering af sundhedslovsydelser, hvilket bidrager til større ansvarsfølelse og opbakning til den faglige udvikling, som ledelsen ofte og tydeligt italesætter.

Af faglige møder, med plads til vidensdeling omkring borgerne, fremhæves de daglige TOBS-møder og borgerkonferencer, som afholdes umiddelbart efter en borgers indflytning og ad hoc, hvilket, ifølge medarbejderne, bidrager til vigtige drøftelser omkring borgernes helhedssituation.

Medarbejderne redegør for oplæringen af afløser og nyansatte, som understøttes af et fastlagt introduktionsprogram med 14. dages følgevagter sammen med faste medarbejdere, der sikrer en god introduktion til borgerne og plejehjemmets arbejdsgange. Derudover oplæres nye medarbejdere af forflytnings- og teknologivejledere inden selvstændigt arbejde, ligesom centersygeplejersken eller en social- og sundhedsassistent

sikrer oplæring i medicinhandling. Medarbejderne vurderer, at afløserne er godt introducerede til opgaverne inden selvstændigt arbejde, ligesom de oplever at afløserne kompetent varetager opgaver inden for eget ansvarsområde samt henvender sig ved tvivlsspørgsmål.

Tilsynet observerer reflekterede medarbejdere, der kan redegøre for anvendte metoder og arbejdsgange, herunder vedrørende medicinhandling.

2.2.6 Årets tema: TOBS

Ingen score

Vurdering:

Borgerne oplever, at der følges op på ændringer i deres helhedssituation, hvortil de med flere eksempler kan beskrive en hurtig og effektiv indsats fra centersygeplejersken, der efter anmodning fra øvrige medarbejdere tilser og følger op på borgerne. Borgerne udtrykker stor tryghed ved den indsats, medarbejderne udfører vedrørende deres helbredssituation, hvortil også samarbejdet med huslægen fremhæves som velfungerende.

Medarbejderne arbejder efter kommunens retningslinjer vedr. TOBS, og de kan redegøre for metoden og dens anvendelse i praksis, hvortil der en gang i hvert vagtlag eller ifm. overlap mellem vagtlag afholdes tavlemøde med gennemgang af TOBS. Facilitatorrollen skiftes medarbejderne til at varetage, og de tilkendegiver øget tryghed i rollen i takt med, at deres erfaring øges, ligesom den psykologiske tryghed og tillid i medarbejdergruppen bidrager til øget tro på varetagelse af rollen.

Medarbejderne tilkendegiver tilfredshed med implementering af metoden, som de oplever understøtter den helhedsorienterede indsats igennem tværfaglige drøftelser og faglig sparring. Medarbejderne oplever i høj grad, at metoden sikrer rettidig igangsættelse og opfølgning på faglige indsatser, samt bidrager til deres faglige refleksioner og perspektiver på observerede forandringer hos borgerne. Medarbejderne oplyser, at samtlige medarbejdere, uanset faggruppe, deltager aktivt i tavlemøderne, hvilket særligt understøtter kompetenceudvikling af ufaglærte og elever.

Leder beskriver implementeringen af TOBS, som positivt har bidraget til medarbejdernes forståelse og refleksioner over for vigtigheden af en patientsikker praksis og rettidig indsats ved forandringer. Leder oplever, at medarbejderne udvikler sig igennem både facilitatorrollen samt i de interne drøftelser vedrørende dilemmaer og udfordringer, som løftes op og gennemgås på tavlemøderne, når brikker fordeles.

Leder tilkendegiver god støtte og opbakning fra kvalitetssygeplejerskerne, da TOBS blev implementeret for knap to år siden, og det er leders vurdering, at metoden er fuldt implementeret. Dertil oplyser leder, at tidspunktet for afholdelse af formiddagens tavlemøde har været flyttet flere gange for at finde det helt rigtige tidspunkt, jf. dagens øvrige opgaver, hvilket nu er endt til gennemførelse kl. 10.

Ledelsen prioriterer deltagelse i dagens tavlemøder med særlig opmærksomhed på og italesættelse af koblingen til dokumentationen, herunder oprettelse af handleanvisninger ved gentagne og vedvarende problemstillinger samt observationsnotater ved afvisninger og markering med en brik.

Tilsynet observerer formiddagens tavlemøde ved TOBS-tavlen, som under mødet opdateres igennem faglige og reflekterede dialoger medarbejderne imellem. Til mødet deltager fem medarbejdere fra begge afdelinger foruden facilitator samt centersygeplejerske og leder. Tilsynet observerer dagens facilitator, der tager styring på mødet, og sikrer gennemgang af borgerne ud fra placerede brikker, hvortil medarbejderne byder ind med relevante observationer til brug i den samlede faglige vurdering.

Tilsynet observerer, at mødet afholdes på gangen uden mulighed for skærmning for uvedkommende, hvilket er drøftet med medarbejdere og ledelse, der redegør for aftaler vedrørende skærmning af personfølsomme oplysninger om borgerne og overholdelse

af tavshedspligten, såfremt der kommer besøgende. Placeringen af tavlen gør, at medarbejderne ikke vil kunne undgå at bemærke besøgende, og borgernes navne fremgår ikke af tavlen, som mellem møderne er aflåst med en hængelås.

Dokumentationen i Nexus på en gennemgående borger, som ud fra TOBS er vurderet gul, understøttes af fyldestgørende beskrivelser i handleanvisning over tilstanden, som udgør et vedvarende problem.

2.3 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til plejehjemmets fremadrettede udvikling:

2.3.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

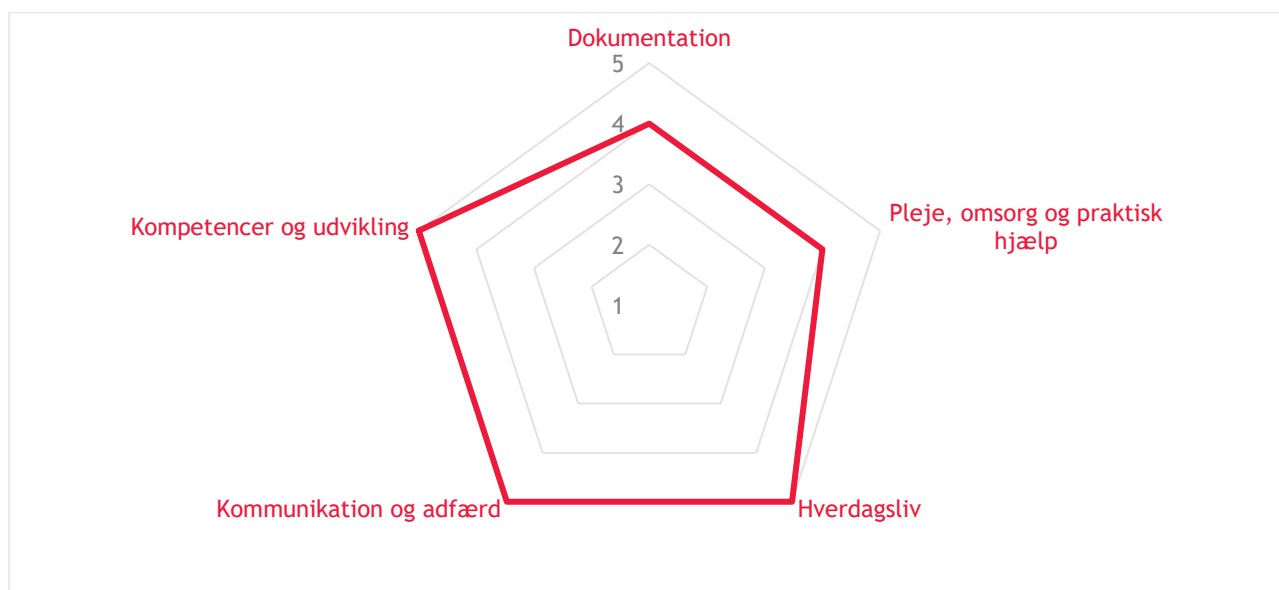
2.3.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler ledelsen at igangsætte en målrettet indsats vedrørende systematisk opfølgning på borgernes ernæringsindsatser samt at sikre dokumentationen heraf i helbredstilstande, handleanvisninger og vægtmålinger.
2. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at observationsnotater konsekvent relateres til relevante tilstande.

2.4 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.



3. Vurderingsskema

I tilsynene i Kolding Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
Score: 1	<p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>

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 150 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.