

TILSYNSRAPPORT BALLERUP KOMMUNE

Lindehaven

November 2019




evidentia

bedre til at gøre godt

1. TILSYNETS SAMLEDE RESULTAT

1.1 Overordnet vurdering

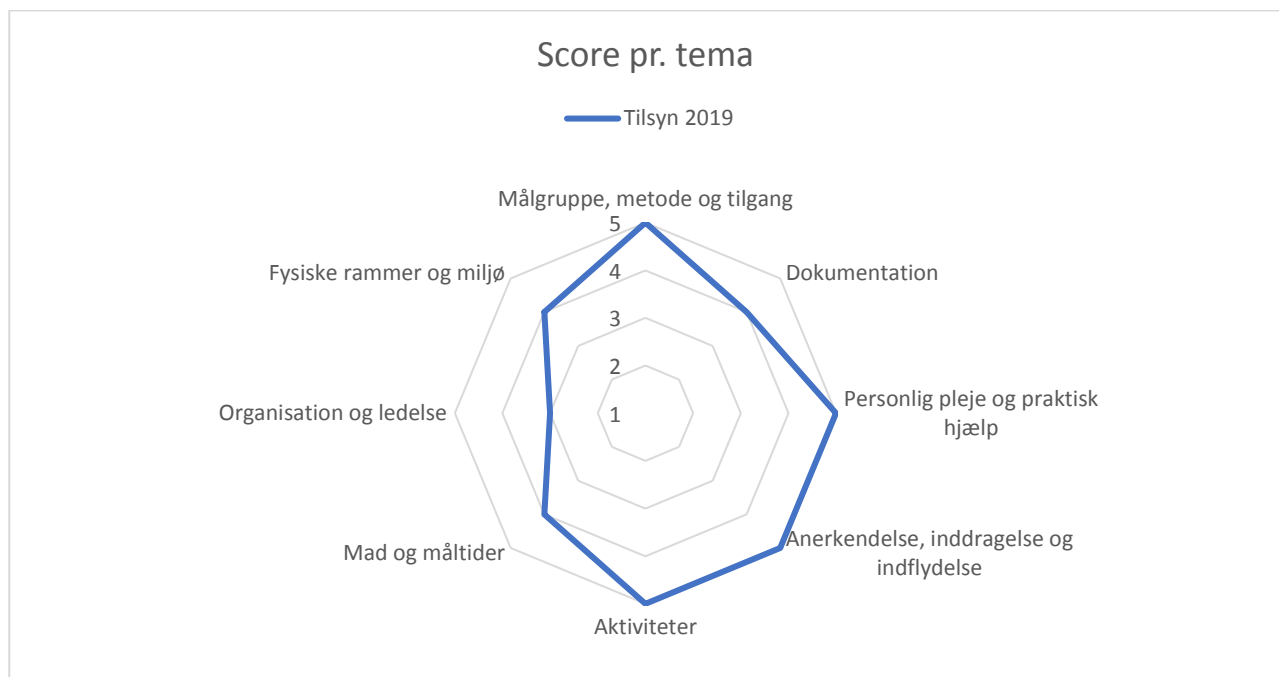
På vegne af Ballerup Kommune har Evidentia foretaget et tilsyn med Lindehaven. Det er vores vurdering, at plejecentret samlet set er et meget velfungerende tilbud, som i vid udstrækning lever op til servicelovens paragraffer og Ballerup Kommune kvalitetsstandarder og politikker.

Lindehaven er karakteriseret ved meget tilfredse beboere og pårørende, som oplever at ydelserne lever op til deres behov, samt medarbejdere og ledere, som fremstår reflekterede og engagerede. Et par afdelinger bærer præg af ustabilitet i medarbejdergruppen og der anbefales en indsats med henblik på at øge trivslen.

Vurderingen er foretaget på baggrund af interviews, observationer og dokumentationsgennemgang, som foretaget i forbindelse med tilsynet.

1.2 Score

Af nedenstående figur fremgår det hvilken score plejecentret har opnået for hvert af de undersøgte temaer. Der gives en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste og indikerer at plejecentret lever op til de indikatorer, som er tilknyttet det pågældende tema. Figurens størrelse er et udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo større figur, jo højere kvalitet.



1.3 Fokusområder og udviklingspunkter

På baggrund af det samlede tilsyn anbefales følgende fokusområder og udviklingspunkter:

Definition	Anbefalinger
Fokusområder Områder, hvor der er behov for en fokuseret indsats med henblik på at forbedre praksis.	Evidentia anbefaler på baggrund af tilsynet, at ledelsen igangsætter en målrettet indsats for at øge trivslen hos medarbejderne på 1. sal. Det kan bl.a. bestå i at være opmærksom på at rose og anerkende medarbejdernes indsats, samt at lytte til deres frustrationer og så vidt muligt inddrage dem i løsninger. Evidentia anbefaler, at det afdækkes, om der er tale om forskelsbehandling på medarbejderne og at der handles, således at dette ikke finder sted. Evidentia anbefaler i forhold til en konkret beboer, som får sondeernæring, at det dokumenteres, hvordan beboeren kan tilbydes at smage på forskellig mad og væske, ligeledes at det dokumenteres, hvis beboeren ikke tager imod tilbuddet.
Udviklingspunkter Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.	Ingen anbefalinger om udviklingspunkter.

1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
Det er tilsynets vurdering, at der er arbejdet relevant med anbefalinger fra sidste tilsyn.

2. VURDERING AF TEMAER

Tema 1. Målgruppe, metoder og tilgang	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret Lindehaven samlet set arbejder med relevante metoder og tilgange i forhold til målgruppen. Plejehjemsbeboerne er spredt på to etager og flere bor sammen med borgere, som er på et korttidsophold. På 1. sal er der flest plejeboliger og seks korttidspladser, som primært er til borgere med demens. På 2. sal er der syv plejeboliger, mens resten er korttidspladser.</p> <p>Den primære faglige metode er ifølge leder og medarbejdere personcentret omsorg med fokus på at støtte beboeren i at fastholde sin egen identitet så længe som muligt. Der arbejdes med udgangspunkt i beboerens livshistorie og kendskab til beboeren vaner fra tidligere. Beboerens selvbestemmelse er meget central. Hvis beboeren ikke kan tale for sig selv, indhentes viden om livshistorien hos de pårørende, men der er også respekt omkring, at nogle måske ikke ønsker at fortælle noget om deres liv.</p> <p>Medarbejderne kan give konkrete eksempler på, hvordan beboernes vaner og livshistorier kan omsættes til både indsatser i plejen og til aktiviteter, fx tilbud om at komme i den skønhedssalon, som aktivitetsmedarbejderen har.</p>	

Medarbejdere redegør for den rehabiliterende tilgang og hvordan dette indgår i de daglige indsatser og overvejelser. Det kan tage tid, at beboerne selv deltager i den personlige hygiejne, men det betragtes som væsentligt og medarbejderne oplever, at beboerne sætter pris på det.

Med eksempler fra den daglige praksis kan medarbejderne ligeledes forklare, hvordan de arbejder med sundhedsfremme og forebyggelse.

Lindehaven er i gang med et forløb med demensrejseholdet, som ifølge ledelse og medarbejdere bidrager til at styrke den faglige indsats. Det fremhæves, at metoderne styrker bevidstheden til at se bagom beboernes adfærd og får medarbejderne til at prøve at forstå, hvad det er, beboeren kommunikerer. Der har været holdt et par beboerkonferencer med en konsulent fra demensrejseholdet.

Det er tilsynets vurdering, at den pædagogiske tilgang forebygger konflikter og unødige magtanvendelser. Ifølge ledelse og medarbejdere fylder det ikke meget i hverdagen. Der kan opstå konflikter i forbindelse med måltiderne, hvorfor medarbejderne har meget fokus på at placere beboerne, så de, som har behov, bliver skærmet, fx i et andet lokale. En medarbejder er uddannet i Marte Meo, som kan tages i anvendelse ved behov og på fin vis supplerer læringen fra demensrejseholdet. Derudover er der mulighed for at få sparring fra demenspraktiker.

Tema 2. Dokumentation

Score 4

Det er tilsynets vurdering, at der i høj grad arbejdes målrettet med dokumentation.

Det lægges til grund for vurderingen, at de eksempler på dokumentation, som tilsynet gennemgår, i vid udstrækning fremstår opdaterede, fyldestgørende og retningsvisende. Døgnrytmeplanerne er meget velbeskrevne og aktuelle.

Det kan konstateres, at der i nogle tilfælde findes tilstande, indsatsmål og handlingsanvisninger, som med fordel kan revideres. Ligeledes ses et par eksempler på, at der mangler observationer, hvilket kan skyldes, at handleanvisningerne ikke længere er aktuelle og derfor bør inaktiveres eller afsluttes.

Det vurderes, at der er sammenhæng mellem beboernes fysiske, psykiske og sociale tilstand og beskrivelser i dokumentationen.

Ifølge ledelsen arbejdes der løbende med at sikre kvaliteten af dokumentationsarbejdet, bl.a. gennemgås dokumentationen på fælles morgenmøder for at synliggøre sammenhænge mv. Der er uddannet nøglepersoner og der foretages interne journalaudits.

Tema 3. Personlig pleje og praktisk hjælp

Score 5

Tilsynet vurderer, at beboerne modtager den hjælp, de har behov for og krav på, jf. serviceloven og Ballerup Kommunes kvalitetsstandarder.

Medarbejder kan på relevant vis redegøre for, hvordan de sikrer, at beboerne modtager den nødvendige pleje og omsorg gennem daglig triagering og gennemgang af dokumentation. Der er ligeledes en løbende opmærksomhed på at sikre forebyggelse.

Beboerne giver udtryk for, at de er meget tilfredse med hjælpen og oplever, at den lever op til deres behov. En beboer oplever dog, at der er mange afløsere og at disse ikke ved, hvad og hvordan beboeren skal hjælpes. To andre beboere oplever, at der nok kommer en del forskellige hjælpere, men at de kender dem alle.

Tilsynet taler med en pårørende, som udtrykker meget stor tilfredshed med plejen og det fokus, som personalet har på, at beboeren skal have det godt og føle sig veltilpas.

<p>Beboerne oplever sig trygge ved den indsats, der ydes i forhold til deres sundhedsmæssige problemstillinger. En beboer fortæller, hvordan personalet er meget opmærksomme på, at hun får tilstrækkeligt med væske i løbet af dagen.</p> <p>Det er tilsynets samlede vurdering, at der er taget hånd om alle observerbare risici – fysiske, psykiske, mentale og sociale.</p>	
Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.</p> <p>Beboerne giver udtryk for, at de i meget høj grad bliver medinddraget og har indflydelse på eget liv og hverdag på plejecentret. Ligeledes oplever den pårørende at blive medinddraget i alle væsentlige beslutninger og løbende orienteret.</p> <p>Beboerne roser medarbejderne og beskriver dem som pragtfulde, søde og humoristiske. En beboer fremhæver, at selv om hun selv kan være dum over for medarbejderne, så møder de altid hende med forståelse.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for, at de er meget opmærksomme på deres kropssprog og møder beboerne med smil og godt humør. De har fokus på at tilpasse kommunikationen efter den enkelte beboer og have respekt for, at det er beboernes hjem. Medarbejderne ønsker, at beboerne skal opleve imødekommenhed og at de er del af et fællesskab.</p> <p>Der kan observeres en anerkendende omgangstone og kommunikation.</p>	
Tema 5. Aktiviteter	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne tilbydes varierede og tilstrækkelige tilbud om aktiviteter i hverdagen.</p> <p>Der er en socialpædagogiske uddannet aktivitetsmedarbejder, som står for aktiviteterne i hele huset og også tilbyder en-til-en kontakt. Medarbejderne oplever, at der er et godt samarbejde med denne og at de fx kan komme med forskellige forslag til aktiviteter, hvis de opdager en interesse eller et behov hos en beboer. Omvendt kan aktivitetsmedarbejderen gøre observationer, som er væsentlig viden for plejepersonalet.</p> <p>I weekenderne søger medarbejderne at tilbyde en gåtur, når vejret er til det. Det sker også ofte, at der sættes en god film på eller at der bages.</p> <p>Flere af beboerne har frivillige besøgsvenner. Tilsynet møder hos en beboer en besøgsven, som sammen med beboeren deltager i stolegymnastikken hver uge.</p> <p>Der er mulighed for at tage på mindre ture i bussen og at få en tur på cykel.</p> <p>Beboerne oplever, at der er mange aktiviteter, fx gudstjeneste, stolegymnastik, fester og musik med spillemand mm. Det er hyggeligt at deltage i. En beboer ønsker ikke at deltage i noget. En pårørende oplever, at beboeren liver meget op af at være med til aktiviteterne.</p>	
Tema 6. Mad og måltider	Score 4
<p>Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes relevant med at skabe gode rammer omkring måltidet.</p> <p>Medarbejder kan redegøre for, hvordan de bidrager til at skabe gode måltider, fx ved at skabe ro, genkendelighed og et pænt dækket bord. Under måltidet er der en klar rollefordeling, hvor en ordner det praktiske, mens en anden sidder med ved bordet. Der er fokus på at overholde almindelig bordskik, fx ved at vente på, at alle er færdige med forretten, før der tages ud af bordet og dækkes til hovedretten.</p> <p>Selv om medarbejderne oplever, at det kun er småting, som er ændret efter, at de har været på kursus i det gode måltid, så har det faktisk betydet, at beboerne nu spiser mere.</p>	

Beboerne oplever, at måltiderne er hyggelige og at maden er god og velsmagende. En beboer fremhæver, at det er dejligt, at der nu er kold mad til frokost. Det opleves, at medarbejderne har fokus på, hvad den enkelte beboer godt kan lide, fx til frokost.

En beboer får udelukkende sonde ernæring og giver udtryk for, at han ikke tilbydes at smage maden. Dette fremgår heller ikke af døgnrytmeplanen. Det er ledelsens opfattelse, at medarbejderne giver beboeren tilbud om dette dagligt.

I en afdeling kan tilsynet observere, hvordan frokosten indtages under rolige forhold og i en hyggelig stemning. Medarbejderne sidder med ved bordet og understøtter samtalen mellem beboerne.

Tema 7. Organisation og ledelse

Score 3

Tilsynet vurderer, at der er et ansvarligt og fagligt kompetent ledelsesteam med relevant erfaring og lederuddannelse.

Det er tilsynets indtryk, at Lindehaven har gennem en periode været præget af ustabilitet og stressrelaterede sygemeldinger, som fortsat skaber udfordringer for arbejdsmiljø og trivsel.

Medarbejderne oplever, at deres interne samarbejde generelt er velfungerende, men at arbejdsmiljøet er under stærkt pres på grund af de manglende faste medarbejdere. De oplever en stor utilfredshed ved ikke at kunne være ordentligt tilstede for beboerne og vurderer, at det smitter af på dem.

Medarbejderne finder det stressende, at der kun er tid til at varetage de mest akutte opgaver og at det er svært at nå at følge tilstrækkeligt op.

En af beboerne giver samstemmende udtryk for, at der er alt for mange afløsere.

Ledelsen er klar over, at trivsel blandt medarbejderne er udfordret på 1. sal, men vurderer, at der er en god proces i gang efter ansættelse af en ny afdelingssygeplejerske.

En medarbejder fra 2. sal oplever, at der er forskelsbehandling fra ledelsens side, idet der ikke bliver lyttet til hende, men til andre.

I forhold til faglig udvikling vurderer ledelsen, at der er behov for ro til at implementere dels det igangværende projekt med demensrejseholdet og dels Nexus. En sygeplejerske er på uddannelse i borgernær sygepleje.

Der er i nogen grad udfordringer med at rekruttere nye medarbejdere, særligt sygeplejersker. Det bruges ofte at rekruttere nyuddannede, som har været elever på Lindehaven. Der er ligeledes fokus på at få afløsere, som er studerende, fx sygeplejestuderende.

Tema 8. Fysiske rammer og miljø

Score 4

Det er tilsynets vurdering, at de fysiske rammer i vid udstrækning understøtter beboernes trivsel.

Syv af plejeboligerne ligger på 2. sal iblandt korttidspladserne. Disse beboere er således udsat for mange skiftende naboer og det kan give visse udfordringer, herunder at skabe et fællesskab for beboerne. Nogle af borgerne i korttidspladserne kan omvendt have svært ved at acceptere beboere, som fx er demente.

Tilsynet taler med en beboer på 2. sal, som ikke oplever nogen udfordringer med den hyppige udskiftning på korttidspladser.

Ifølge ledelsen er det et stort ønske at konvertere disse boliger til korttidspladser efterhånden, hvilket forhåbentligt sker senest, når udvidelsen af Toftehaven står færdigt i 2022.

I en afdeling kan tilsynet observere et sanserum, hvor en beboer med svær demens sidder foran en stor skærm, hvor der vises en film med høstning af en mark. En medarbejder fortæller, at beboeren falder til ro og har meget glæde af denne visuelle stimulering.

I en afdeling, som blandt andet rummer korttidspladser for beboere med demens, er dørene ind til boligerne og ud til gangen afskærmet med gardiner.

Der er overalt en imødekommende stemning. Ledelsen påpeger, at der efter tilsyn fra brandmyndighederne er blevet fjernet nogle møbler i gangarealer, hvilket særligt de faste beboere er kede af. Der skal fremadrettet arbejdes på at skabe en mere hyggelig stemning. Boligselskabet har lovet at male de steder, hvor der er fjernet ting.

Beboerne og den pårørende giver udtryk for stor tilfredshed med boligerne, som de har kunnet indrette med deres personlige ejendele og skabe et hjem.

3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

Dato og tidspunkt for tilsynet
Den 20. november 2019 kl. 8.30-15.30 (inkl. tilsyn med korttidspladser)
Deltagere i interviews
Leder Anette Wintlev-Jensen Tre afdelingssygeplejersker Tre medarbejdere Tre borgere En pårørende
Tilsynsførende og kontaktoplysninger
Katrine Fenger, sygeplejerske, og Maud Rosendahl, cand.scient.soc. (24 29 50 52, mcr@evidentia.dk)