

TILSYNSRAPPORT BALLERUP KOMMUNE

Lindehaven Korttidspladser

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 Lindehavens Korttidspladser. Det er vores vurdering, at tilbuddet samlet set er et velfungerende tilbud, som i vid udstrækning lever op til servicelovens paragraffer og Ballerup Kommune kvalitetsstandarder og politikker.

Korttidspladserne på Lindehaven er karakteriseret ved meget tilfredse borgere og pårørende, som oplever at ydelserne lever op til deres behov.

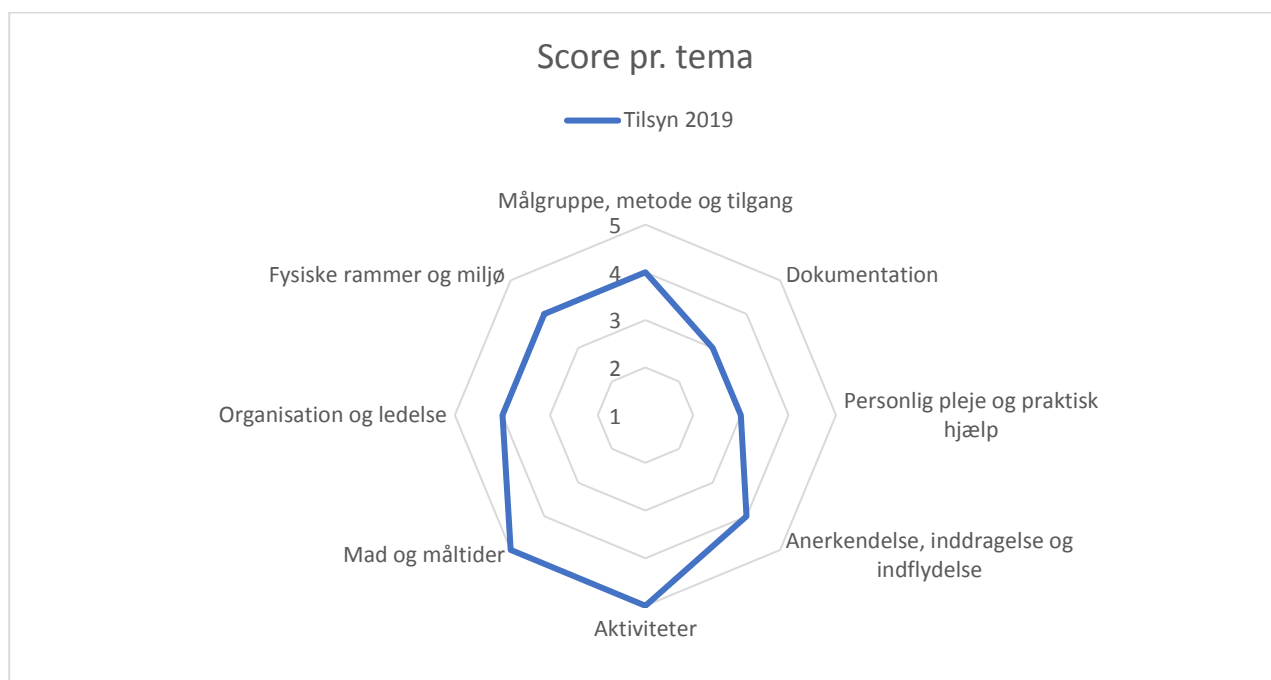
Medarbejdere og ledere fremstår reflekterede og engagerede. Der er for kort tid siden igangsat et pilotprojekt, hvor terapeuter og visitation integreres med plejepersonalet med henblik på at kunne accelerere og skabe den bedst mulige sammenhæng i borgernes forløb. Dette skaber en vis frustration hos medarbejderne.

Tilsynet giver anledning til anbefalinger, bl.a. om styrkelse af dokumentationen og efterlevelse af retningslinjer.

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 tilbuddet 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.



2. FOKUSOMRÅDER OG UDVIKLINGSPUNKTER

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

Definition	Anbefalinger
<p>Fokusområder Områder, hvor der er behov for en fokuseret indsats med henblik på at forbedre praksis.</p>	<p>Evidentia anbefaler på baggrund af tilsynet, at der fortsat arbejdes fokuseret med dokumentationen for at sikre, at der gives et aktuelt billede af borgeren og hjælpen er beskrevet retningsvisende.</p> <p>I forlængelse af ovenstående bør der være et særligt fokus på at dokumentere indsatser i situationer, hvor borgeren oplever et værdighedstab, fx ved brug af ble, for dermed at sikre, at det håndteres med respekt og forståelse.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der sættes fokus på at sikre, at medarbejderne omtaler beboerne med respekt og forståelse, samt at kommunikationen med de pårørende i alle sammenhænge foregår med respekt og anerkendelse.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der sættes fokus på at følge retningslinjer for forebyggelse af smittefare ved mistanke om diarré.</p>
<p>Udviklingspunkter Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.</p>	<p>Evidentia anbefaler, at det overvejes at arbejde yderligere med at øge medarbejdernes motivation for og indsigt i de fordele, som det igangværende pilotprojekt med tilknyttede terapeuter kan bidrage med.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der sættes fokus på at sikre, at de plejehjemsbeboere, som bor på 2. sal, ikke lider under den usikkerhed og frustration, som projektet skaber for medarbejderne i den nuværende fase.</p>

2.1 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
Det er tilsynets vurdering, at der er arbejdet relevant med de anbefalinger, som blev givet ved sidste tilsyn.

3. VURDERING AF TEMAER

Tema 1. Målgruppe, metoder og tilgang	Score 4
<p>Tilsynet vurderer, at Lindehavens Korttidspladser samlet set arbejder med relevante metoder og tilgange i forhold til målgruppen. Tilbuddet omfatter dels 19 korttidspladser, hvor målgruppen er meget bredt sammensat, men med det fælles træk, at der er tale om komplekse borgere, dels af seks aflastningspladser for borgere med demens.</p> <p>Leder og medarbejdere redegør relevant for de faglige metoder og tilgange, herunder rehabilitering som er en central del af indsatsen. Ved borgere med demens tages der udgangspunkt i Kitwood og den</p>	

<p>personcentrede omsorg, hvor der er fokus på det, som er vigtigt for borgeren. Der gives relevante konkrete eksempler.</p> <p>Medarbejderne oplever, at det kan være meget svært at se meningen med opholdet for nogle af de borgere, som visiteres. Det gælder fx i tilfælde, hvor borger er meget dement og bliver utryg ved skift og nye omgivelser. Her er der ikke altid enighed mellem visitorers og terapeuters vurdering af borgerens rehabiliteringspotentiale og sygepleje- og plejepersonalets vurderinger af borgers behov.</p> <p>Det igangværende forløb med demensrejseholdet bidrager ifølge medarbejderne med at skabe et fælles sprog og redskaberne herfra understøtter Marte Meo tilgangen, som var kendt i forvejen.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at den pædagogiske tilgang forebygger konflikter og unødige magtanvendelser, som ifølge medarbejdere og ledelse ikke fylder meget i hverdagen. Det opstår primært i situationer, hvor der ikke er tilstrækkeligt med personale, fordi der så ikke er tid til at aflede eller skabe ro og nærvær.</p>	
Tema 2. Dokumentation	Score 3
<p>Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes relevant med dokumentation, men at der fortsat er behov for en fokuseret indsats for at sikre, at dokumentationen er tilstrækkeligt opdateret og retningsvisende.</p> <p>I den dokumentation, som tilsynet gennemgår, ses gode eksempler på døgnrytmeplaner, som er handleansende og opdateret på dagen for tilsynet. I et eksempel mangler dog opdatering, som viser at borger har fået amputeret begge ben. Det kan dertil konstateres, at flere tilstande, indsatsmål og handleanvisninger bør revideres, så der gives et aktuelt billede af borgerens behov og hvordan hjælpen skal ydes.</p> <p>For to af de tre borgere, hvis dokumentation gennemgås, er der ikke udarbejdet et overordnet mål for opholdet fra visitationens side. Det skyldes, at der er tale om borgere, som afventer plads på plejecenter. For andre typer af borgere fastlægges der altid et overordnet mål af visitationen, som er udgangspunkt for indsatsen. Ifølge ledelsen er dette mål omdrejningspunkt for fx konference og der evalueres kontinuerligt på, hvor langt man er kommet i forhold til målet.</p> <p>Ifølge ledelse og medarbejdere foretages der løbende en afvejning af, hvor meget man skal gå i dybden med dokumentation om den enkelte, fordi forløbene er så kortvarige. Det arbejdes bevidst ikke med livshistorier, men hjemmeplejens dokumentation kan ofte bruges til at give hints om borgers interesser og motiverende faktorer.</p>	
Tema 3. Personlig pleje og praktisk hjælp	Score 3
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne modtager den hjælp, de har behov for og krav på, jf. serviceloven og Ballerup Kommunes kvalitetsstandarder.</p> <p>Gennem den daglige triagering, som dog i øjeblikket ikke fungerer optimalt, og de ugentlige konferencer sikres det, at borgerne modtager den nødvendige træning, pleje og omsorg. Dertil bruges omsorgssystemet, hvor dokumentationen gennemgås i starten af hver vagt. Endelig er der i forbindelse med det igangværende projekt en proces i tværfaglige teams med at udarbejde nye fælles praksisbeskrivelser og løbende forbedringsarbejde.</p> <p>Medarbejderne lægger vægt på at motivere borgerne til at lave selvtræningsøvelser mellem træningsindsatser med terapeuterne. Der er på stuerne opsat tavler med billeder af selvtræningsøvelser og med en oversigt over forskellige indsatser i løbet af ugen. Ligeledes fremgår borgeres eget mål for opholdet på tavlen.</p> <p>Borgerne og deres pårørende giver udtryk for, at de generelt er meget tilfredse med hjælpen og oplever, at den lever op til deres behov. En borger fortæller, at han får fysioterapi dagligt.</p>	

<p>To af borgerne påpeger, at de er kede af at skulle bruge ble under opholdet, da de ikke er inkontinente og med hjælp til forflytning kan bruge toilettet. Det opleves ikke værdigt. Ledelsen har efterfølgende afdækket, at der er gode faglige begrundelser for brug af ble for de konkrete borgere. Tilsynet vurderer, at der er behov for, at medarbejderne er meget opmærksomme på, om situationen opleves uværdigt af borgeren. I givet fald bør der være ekstra opmærksomhed på at tale med borgeren om årsagen og løbende at afstemme, om beslutningen er i overensstemmelse med borgers ønsker. Ligeledes bør dette dokumenteres, så alle medarbejdere er opmærksomme på denne følsomhed.</p> <p>En borger påpeger, at hun har haft dårlig mave, muligvis diarré, om morgenen. Dette fremgår ikke af dokumentationen, ligesom der ikke er værnemidler ved boligen. Der er aktuelt flere borgere, som har diarré.</p>	
Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse	Score 4
<p>Borgerne giver udtryk for, at de i meget tilfredse med deres ophold. De oplever, at de bliver behandlet godt af medarbejderne, som beskrives som søde og flinke.</p> <p>De pårørende giver udtryk for, at de bliver medinddraget, fx ved indflytningssamtale og i en løbende dialog. En pårørende har været meget frustreret og bekymret over borgerens forløb, og oplever, at personalet tager bekymringerne alvorligt og altid møder hende med ligeværd.</p> <p>En pårørende har oplevet, at en medarbejder råbte ad hende. Den samme pårørende påpeger, at der har været udfordringer med, at medarbejderne ikke slukkede lyset efter sig om natten, når de var inde hos borgeren. Det er nu rettet op.</p> <p>Tilsynet kan observere, at medarbejderne har en anerkendende omgangstone i kommunikation med borgerne, men noterer sig, at enkelte medarbejdere under interviewet omtaler borgerne med manglende respekt og omtanke.</p>	
Tema 5. Aktiviteter	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at der er et tilfredsstillende udbud af aktiviteter.</p> <p>Borgerne og de pårørende giver udtryk for, at de er tilfredse med de tilbud, der er om aktiviteter i hverdagen. Det gælder fx besøg af spillemand og forskellige årstidsbestemte aktiviteter. Borgerne oplever, at måltiderne derudover giver anledning til, at man kan mødes og få en hyggelig snak med de andre.</p>	
Tema 6. Mad og måltider	Score 5
<p>Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes relevant med at skabe gode rammer omkring måltidet. Medarbejder kan redegøre for, hvordan de bidrager til at skabe gode måltider, fx ved at skabe ro og være tilstede. Der er fokus på at holde bordskik, så også de småtspisende får ro til at indtage maden. Det opleves, at mange af borgerne er glade for at have selskab til måltiderne og at det får dem til at spise mere end hjemme.</p> <p>Det er en udfordring, at borgerne kan have svært ved at acceptere hinandens behov, fx at holde bordskik af hensyn til andre. I de tilfælde, hvor en borger går fra bordet, før alle er færdige, følger medarbejderne op med en snak under fire øjne og forklarer væsentligheden af den ro, som bordskikken skaber.</p> <p>Ligeledes kan det være svært for borgerne at acceptere, at de ikke kan have deres rollatorer stående ved siden af sig ved bordet. Det kan give anledning til utilfredshed, oplever medarbejderne.</p> <p>Borgerne giver udtryk for, at maden smager dejligt og at måltiderne er hyggelige og et samlingspunkt på dagen.</p>	

Tema 7. Organisation og ledelse	Score 4
<p>Tilsynet vurderer, at der er en ansvarlig og fagligt kompetent ledelse med relevant uddannelse og erfaring.</p> <p>Den 1. november blev et pilotprojekt sat i gang, hvor ergo- og fysioterapeuter samt en diætist tilknyttes afdelingen og hvor visitationen er tilstede dagligt. Ifølge ledelsen er formålet at accelerere borgernes forløb. Alle kendte rutiner er for så vidt ophævet og kun rammen er kendt. Der er fokus på at skabe et helt nyt fælles grundlag for indsatsen og en ny start på samarbejdet. Der afholdes en række møder med medarbejderne, som har fokus på at afklare ansvarsfordeling, hvordan samarbejdet skal fungere og hvilke behov de forskellige medarbejdergrupper har i samarbejdet.</p> <p>De medarbejdere, som tilsynet taler med, repræsenterer plejepersonalet. De giver udtryk for en høj grad af frustration over projektet, da det er uklart for dem, hvem der har ansvar for hvad. Særligt peger de på, at triageringen ikke fungerer på nuværende tidspunkt. Det tager for lang tid og bidrager ikke til plejen.</p> <p>Ledelsen vurderer, at medarbejdernes frustrationer over projektet og de usikkerheder, som følger heraf, er forventelige og vil udjævnes efterhånden som projektet skrider frem.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der bør være et særligt fokus på, at de plejehjemsbeboere, som bor på 2. sal, ikke lider under den usikkerhed og frustration, som projektet skaber for medarbejderne i den nuværende fase.</p> <p>I forhold til faglig udvikling er det ledelsens forventning, at det igangværende pilotprojekt bidrager til udvikling hos både plejepersonale og terapeuter. Dertil er der et igangværende projekt med demensrejseholdet og implementering af Nexus, som fylder.</p> <p>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.</p>	
Tema 8. Fysiske rammer og miljø	Score 4
<p>Det er tilsynets vurdering, at de fysiske rammer i vid udstrækning understøtter beboernes trivsel.</p> <p>På 2. sal er der syv plejehjemsboliger blandt korttidspladserne. 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.</p> <p>I en afdeling, som blandt andet rummer korttidspladser for borgere med demens og hvor de øvrige beboere i vid udstrækning også lider af demens, bruges en af pladserne aktuelt på en borger i et almindeligt rehabiliteringsforløb.</p> <p>Der er overalt en imødekommende stemning. Ledelsen påpeger, at der efter tilsyn fra brandmyndighederne er blevet fjernet nogle møbler i gangarealer. Der skal fremadrettet arbejdes på at skabe en mere hyggelig stemning. Boligselskabet har lovet at male de steder, hvor der er fjernet ting.</p> <p>Borgerne og de pårørende giver udtryk for generel tilfredshed med boligerne. En pårørende oplevede, at der var behov for, at han selv gjorde boligen ren ved borgers indflytning.</p>	

4. OPLYSNINGER OM TILSYNET

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