

# TILSYNSRAPPORT BALLERUP KOMMUNE

Korttidspladser Lindehaven

September 2020



  
**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 Korttidspladser Lindehaven. Det er vores vurdering, at tilbuddet er udfordret på en række parametre, som det vil kræve en fokuseret indsats at rette op på. Tilbuddet lever op til servicelovens paragraffer og Ballerup Kommune kvalitetsstandarder og politikker.

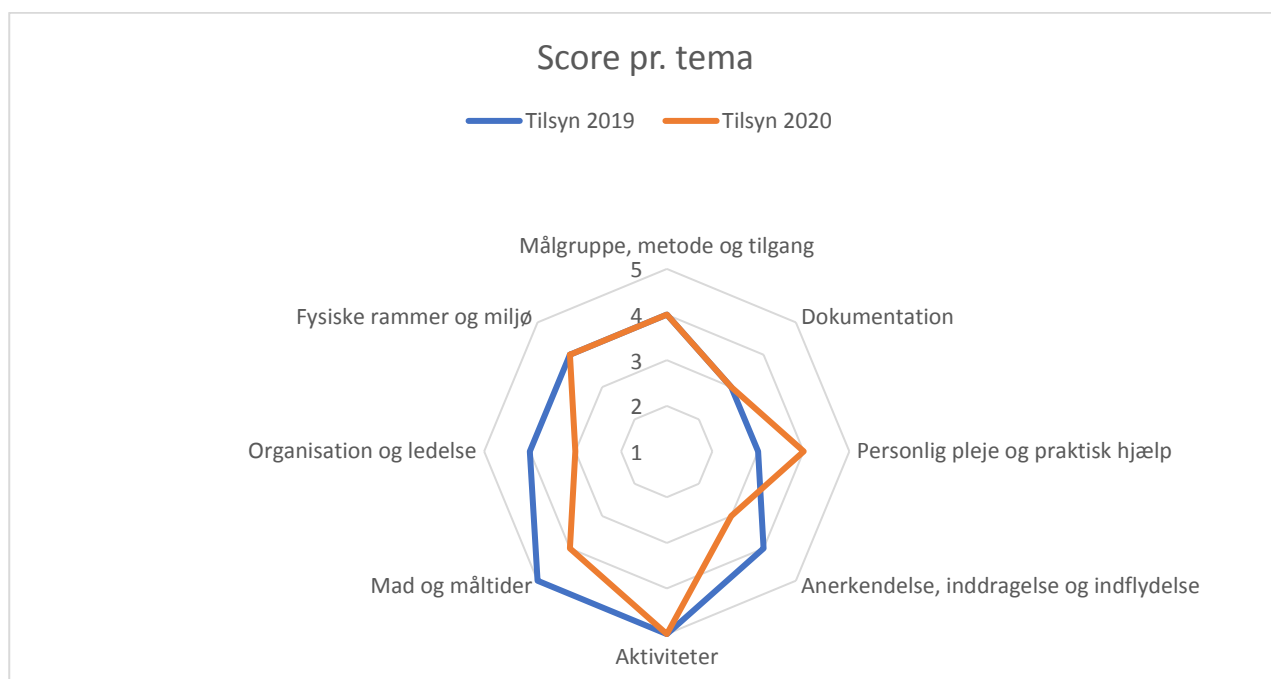
Det er tilsynets vurdering, at tilbuddet har haft et svært år med forskelligartede udfordringer, som er blevet yderligere påvirket af coronapandemien og et lokalt udbrud af COVID-19. Det er tilsynets indtryk, at både medarbejdere og ledelse ved fælles indsats kan rette op på de problemer, som for nuværende karakteriserer tilbuddet.

Borgerne er generelt tilfredse med den indsats de modtager.

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 tilbuddet 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.



Det særlige fokusområde, **Magtanvendelse**, vurderes at være opfyldt i høj grad.

### 1.3 Fokusområder og udviklingspunkter

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

Definition	Anbefalinger
<p><b>Fokusområder</b> Områder, hvor der er behov for en fokuseret indsats med henblik på at forbedre praksis.</p>	<p>Evidentia anbefaler, at der fastlægges en praksis for dokumentation, som kan sikre et godt overblik over borgernes behov mv. Selv om der ikke nødvendigvis kan findes en optimal løsning, vurderer tilsynet, at det er væsentligt at få en ensartet praksis iværksat.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der fortsat bør være fokus på at døgnrytmeplanerne opdateres, så alle felter er udfyldt. Ligeledes at det sikres, at der oprettes relevante indsatsmål og handlingsanvisninger på samtlige tilstande, for at sikre et bedre overblik over borgernes behov.</p> <p>Evidentia anbefaler, at væsentlige oplysninger og information, som er dokumenteret under Observationer, skrives ind i døgnrytmeplanen eller under handlingsanvisninger, så man undgår at informationen går tabt.</p> <p>Det anbefales i forlængelse heraf, at alle væsentlige oplysninger dokumenteres, så medarbejderne også har mulighed for at følge op på borgernes mentale tilstande og møder borgeren med anerkendelse, fx hvor borgeren oplever store tab.</p> <p>Evidentia anbefaler derfor, at der gennemføres triagering 2-3 gange ugentligt på de tilbageværende plejehjemsbeboere, samt at det overvejes at gennemføre minibeboerkonferencer omkring hver enkelt 1-2 gange årligt.</p> <p>Evidentia anbefaler, at det sikres, at opstartsmøder gennemføres. Det kan være nødvendigt at finde alternative metoder, fx at de afholdes udendørs eller elektronisk.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at det prioriteres at centerleder er meget synlig på tilbuddet.</p>
<p><b>Udviklingspunkter</b> Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.</p>	<p>Evidentia anbefaler på baggrund af tilsyn, at det overvejes om og hvordan der kan skabe flere arbejdsstationer, hvor medarbejderne kan dokumentere.</p>

### 1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
<p>Ved sidste tilsyn blev der givet en anbefaling om at sikre, at dokumentationen giver et aktuelt billede af borgeren. Ifølge afdelingssygeplejersken arbejdes der fortsat med at afklare, hvordan man kan sikre optimal dokumentation for korttidspladserne.</p> <p>I forhold til anbefaling om at have særligt fokus på at dokumentere situationer, hvor der var tale om et værdighedstab for borger, er der ifølge afdelingssygeplejerske talt med alle medarbejdere om dette.</p>

Der blev ligeledes givet en anbefaling om at sikre, at medarbejderne omtaler borgerne med respekt og forståelse. Der arbejdes løbende med at have fokus på omgangstone og kommunikation. Deltagelse i Demensrejseholdet for udvalgte medarbejdere har gjort en væsentlig forskel, oplever afdelingssygeplejerske.

Der blev givet en anbefaling om at sikre overholdelse af retningslinjerne for forebyggelse af smittefare ved diarré. Afdelingssygeplejerske er usikker på, hvordan der er handlet på dette, men mener ikke der er tvivl om proceduren.

## 2. VURDERING AF TEMAER

Tema 1. Målgruppe, metoder og tilgang	Score 4
<p>Tilsynet vurderer, at tilbuddet samlet set arbejder med relevante metoder og tilgange i forhold til målgruppen, som består dels af en bredt sammensat borgergruppe med behov for genoptræning og enkelte plejhjemsborgere. Det er ifølge medarbejderne planen, at der fremadrettet ikke skal visiteres borgere, som reelt venter på en ledig plejhjemsplads, men udelukkende borgere med et reelt genoptræningspotentiale.</p> <p>Medarbejdere redegør for de faglige metoder og tilgange, herunder hvordan der ved borgere med demens tages udgangspunkt i læring fra Demensrejseholdet.</p> <p>Der er fokus på rehabiliterende træning både i forbindelse med pleje, forflytning og måltiderne.</p> <p>Der er ligeledes et fokus på medicin og dens betydning. Medarbejderne giver eksempler på hvordan de ud fra observationer og gennemgang af medicin kan finde forklaring på borgers adfærd.</p>	
Tema 2. Dokumentation	Score 3
<p>Det er tilsynets vurdering, at der fortsat arbejdes med at finde den mest optimale måde at dokumentere på. Der er et dilemma i forhold til om man skal arbejde videre i hjemmeplejens indsatser mv. eller om der skal oprettes selvstændige indsatser. Da borgerne kun er kortvarigt på tilbuddet, er det ønsket at man kun skal dokumentere det absolut nødvendige.</p> <p>Ifølge medarbejderne opdateres døgnrytmeplanerne løbende, uanset hvor lidt hjælp en borger har behov for. De ønsker sig, at der ud over den faste kontaktperson også vælges en sekundær for at sikre ordentlig kontinuitet og opfølgning på dokumentationen, da det kan være svært at nå for den primære kontaktperson.</p> <p>I gennemgang af dokumentationen for fire borgere kan det konstateres, at døgnrytmeplanerne kun i varierende grad er opdateret, fyldestgørende og retvisende. Hos en borger er der en udfyldt og opdateret døgnrytmeplan, mens der for en anden, der har været på Lindehaven i 8-10 dage, fortsat mangler udfyldelse af dag og aften.</p> <p>Der kan findes gode eksempler på fyldestgørende handlingsanvisninger, knyttet op på tilstande og indsatsmål.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der fortsat bør være fokus på at få lavet relevante indsatsmål og handlingsanvisninger på samtlige tilstande, for at sikre et bedre overblik over borgerens behov.</p> <p>Ligeledes skal vigtig information, som er dokumenteret under Observationer, skrives ind i døgnrytmeplanen eller under handlingsanvisninger, så man undgår at informationen går tabt.</p>	

Tema 3. Personlig pleje og praktisk hjælp	Score 4
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne modtager den hjælp, de har behov for og krav på, jf. serviceloven og Ballerup Kommunes kvalitetsstandarder. I forhold til de plejehjemsbeboere, som fortsat bor på afdelingen, vurderer tilsynet, at der bør sættes fokus på, om disse behov opfyldes. Medarbejderne giver flere gange udtryk for, at disse beboere nok bliver passet, men at de ikke er genstand for særlig opmærksomhed. Tilsynet anbefaler derfor, at der gennemføres triagering et par gange ugentligt af disse beboere, samt at det overvejes at gennemføre minibeboerkonferencer omkring hver enkelt en til to gange årligt.</p> <p>I forhold til borgere på korttidspladser gennemføres der løbende konferencer med fokus på, om træningsindsatsen har den forventede effekt. Her drøftes også observationer af adfærd mv. Der arbejdes med udgangspunkt i målene, som er fastlagt i udskrivningsrapport fra sygehus.</p> <p>Under normale omstændigheder holdes der en opstartssamtale med borger, pårørende, terapeuter og plejepersonale inden for de første tre dage. Disse har ikke været gennemført i den sidste tid pga. af corona. Ifølge afdelingssygeplejersken har der netop været gennemført et opstartsmøde i besøgsteltet.</p> <p>De pårørende, som tilsynet taler med, udtrykker utilfredshed over manglende informationsniveau, både ved indflytningen og undervejs under opholdet. Der efterlyses telefonlister til stedet samt kontaktpersonsordning. Det er i den forbindelse drøftet med afdelingssygeplejerske, at pårørende kan have brug for at få udleveret informationsmateriale både i papirform og elektronisk.</p> <p>Borgere og pårørende giver udtryk for, at de generelt er tilfredse med indsatserne og oplever, at den lever op til borgernes behov. De oplever, at personalet arbejder rehabiliterende i alle situationer, og motiverer og støtter borgerne i at gøre tingene selv.</p> <p>En pårørende oplever, at terapeuter og plejepersonale modarbejder hinanden og altså ikke har en fælles forståelse af målet for borgeren.</p> <p>En pårørende udtrykker stor frustration over, at væsentlige personlige oplysninger om borgeren ikke dokumenteres, da det har betydning for borgerens mentale tilstand. Den pårørende har eksplicit bedt om, at det bliver noteret et sted, hvor alle kan læse det. Tilsynet kan konstatere, at de konkrete oplysninger ikke fremgår af dokumentationen.</p>	
Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse	Score 3
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne i middel grad bliver hørt, respekteret og anerkendt.</p> <p>Borgerne oplever selv, at de bliver set, hørt og mødt i øjenhøjde. Det er deres oplevelse, at personalet er flinke og rare.</p> <p>I et konkret tilfælde får tilsynet indtryk af, at borgeren ikke i tilstrækkelig grad bliver mødt med anerkendelse af sine følelser.</p> <p>En pårørende udtrykker taknemlighed over for den gode tone, der altid bliver brugt over for borger.</p> <p>Der kan observeres en god omgangstone og kommunikation</p>	
Tema 5. Aktiviteter	Score 5
<p>Aktiviteterne i huset har været sat i bero pga. corona-situationen. Det er så småt ved at starte op igen i denne uge, hvor tilsynet er på besøg. For de plejehjemsborgere, som bor i afdelingen, har afdelingsleder trukket på aktivitetsmedarbejderen fra 1. sal for at få inspiration til, hvad man kan tilbyde dem. Med den gradvise oplukning kan de nu i lidt højere grad være med til de fælles aktiviteter på 1.sal.</p>	

De borgere, som tilsynet taler med, træner begge dagligt i boligen og har ikke behov for at være med i fælles aktiviteter. En borger har været med til nogle koncerter og teaterforestilling. Derudover opholder han sig mest for sig selv, hvor han læser blade og ser tv.

Under tilsynet kan det observeres, at flere af borgerne har besøg af pårørende og derfor opholder sig i boligerne.

#### Tema 6. Mad og måltider

Score 4

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, selv om det kan være svært. De lægger vægt på, at borgerne skal føle sig velkomne og at kunne tage individuelle hensyn. De arbejder med at skabe et godt flow, hvor en medarbejder henter borgerne og en anden anretter maden.

Borgene og de pårørende giver udtryk for tilfredshed med maden, som smager godt. En borger fortæller at de ofte ser tv, mens de spiser.

#### Tema 7. Organisation og ledelse

Score 3

Det er tilsynets vurdering, at tilbuddet har været igennem et svært år med forskelligartede udfordringer, herunder en kaotisk opstart af pilotprojekt, en organisationsændring og en kritisk periode med manglende ledelse. Dette kombineret med corona og et lokalt udbrud af COVID-19 i afdelingen har resulteret i store frustrationer og utryghed.

Tilsynet har indtryk af, at både medarbejdere og afdelingsleder har gjort deres bedste for at håndtere situationen, men at det har været og stadig er svært.

Generelt oplever medarbejderne, at perioden efter nedlukningen var præget af stor frustration. De følte sig hverken set eller hjulpet af ledelsen, som nærmest var usynlig. Det hjalp, at der blev ansat en afdelingssygeplejerske. De er ligeledes godt tilfredse med den nye centerleder, som de fornemmer er handlingsorienteret og træffer beslutninger. Det skaber ro og tryghed blandt medarbejderne.

I staten af nedlukningsperioden var det ikke muligt at få tilstrækkelige værnemidler, hvilket bidrog til yderligere utryghed. Ifølge medarbejderne blev de ikke undervist i korrekt brug af værnemidler. Tilsynet kan observere, at der fortsat er medarbejdere, som ikke benytter visir ved hjælp i en spisesituation.

Plejepersonalet ytrer en del frustration over, at samarbejdet med visitationen ikke er velfungerende. De oplever, at deres input ikke høres og at borgerne derfor bliver sendt hjem, inden de reelt kan klare sig. Det kan føre til, at borgerne efter noget tid kommer retur, måske efter et fald eller lignende.

De pårørende er generelt utilfredse med ledelsen. De er frustrerede over manglende synlighed og informationer om plan og mål for opholdet.

En borger roser afdelingssygeplejersken for at komme og opklare og undskylde en misforståelse, der var opstået ved indflytningen.

Ledelsen får af en pårørende ros for håndteringen af corona-situationen, som de klarede flot under de omstændigheder der var, i den pågældende situation.

#### Tema 8. Fysiske rammer og miljø

Score 4

Det er tilsynets vurdering, at de fysiske rammer understøtter borgernes trivsel. Der er en varm og hyggelig stemning i køkkenet og på altanen, hvor borgerne og personale sidder i små grupper og spiser og hyggesnakker.

Medarbejderne mangler et sted, hvor man kan trække sig tilbage og dokumentere. Det kan da også observeres, at medarbejderne sidder rundt omkring i de fælles arealer med en bærbar pc på skødet og arbejder.

<b>Tema 9. Magtanvendelse (særligt fokusområde)</b>	<b>Score 4</b>
---	----------------

Det er tilsynets vurdering, at der er relevant fokus på at forebygge unødige magtanvendelser. Gråzoner drøftes ved konkrete anledninger. Medarbejderne oplever, at læringen fra Demensrejseholdet har været givtig. De har mulighed for at trække på demenspraktiker, når de har borgere med en udadreagerende adfærd.

### 3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

<b>Dato og tidspunkt for tilsynet</b>
Den 16. september 2020 kl. 12.30 - 16
<b>Deltagere i interviews</b>
Afdelingssygeplejerske To medarbejdere, heraf en sygeplejerske og en assistent To borgere og to pårørende
<b>Tilsynsførende og kontaktoplysninger</b>
Katrine Fenger, sygeplejerske Maud Rosendahl, cand.scient.soc. Mobil: 24 29 50 52, e-mail: mcr@evidentia.dk