

# TILSYNSRAPPORT BALLERUP KOMMUNE

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

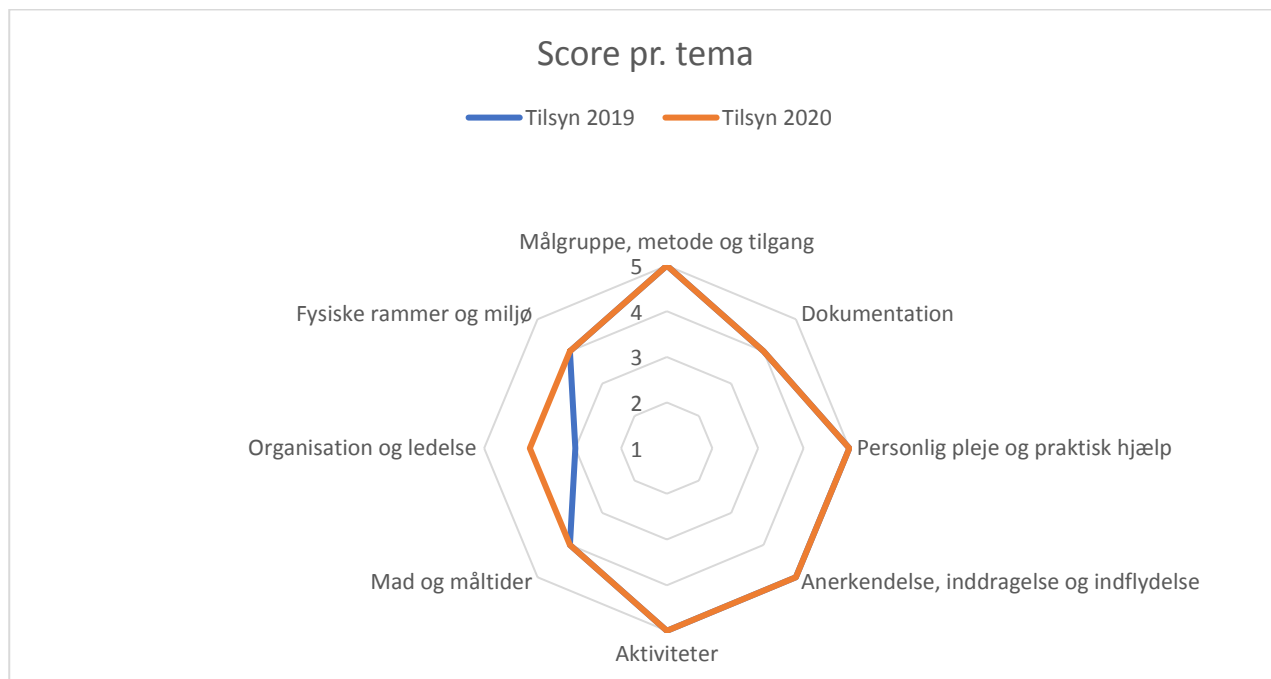
Lindehaven er karakteriseret ved meget tilfredse beboere og pårørende, som oplever, at ydelserne lever op til deres behov.

Medarbejdere og ledere fremstår reflekterede og engagerede. Efter en lang periode med manglende nærledelse og medarbejdere, ser medarbejderne og leder nu frem til at en ny afdelingsleder starter op.

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.



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

### 1.3 Fokusområder og udviklingspunkter

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

Definition	Anbefalinger
<b>Fokusområder</b> Områder, hvor der er behov for en fokuseret indsats med henblik på at forbedre praksis.	Evidentia anbefaler, at der tilrettelægges en god introduktion af ny afdelingssygeplejerske og at leder følger tæt op i forhold til denne. Tilsynet vurderer, at det er afgørende for medarbejderne, at denne ansættelse lykkes godt og fastholdes, så der skabes kontinuitet og ro i afdelingen.  Evidentia anbefaler, at hjemmesiden bliver opdateret, så den afspejler seneste organisationsændring.
<b>Udviklingspunkter</b> Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.	Tilsynet anbefaler, at det overvejes at sætte yderligere fokus på tiltag, der forebygger urinvejsinfektion hos alle borgere.

### 1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
Ved sidste tilsyn blev der givet en anbefaling om at øge trivslen hos medarbejderne. Efter en lang periode med manglende afdelingssygeplejerske tiltræder primo oktober. Medarbejderne har været inddraget i fastlæggelse af ansættelseskriterier og persontype, og alle ser nu frem til den nye starter. Leder forventer at dette vil sikre trivsel blandt medarbejderne.

## 2. VURDERING AF TEMAER

Tema 1. Målgruppe, metoder og tilgang	Score 5
Tilsynet vurderer, at plejecentret Lindehaven samlet set arbejder med relevante metoder og tilgange i forhold til målgruppen, som består af beboere med demens.  Leder og medarbejdere redegør relevant for de faglige metoder og tilgange, herunder læring fra demensrejseholdet. Deltagelse i dette forløb har været højt prioriteret på trods af manglende fast personale. Betydningen for beboerne har været åbenlys, oplever medarbejderne. Fx er der kommet bedre trivsel generelt for beboerne. Der afholdes beboerkonferencer to gange om året for hver beboer, hvor også aftenvagt deltager. Det sikrer at viden kan deles og at man komme hele vejen rundt om beboere.  Medarbejderne fremhæver ligeledes at de har fået nye værktøjer af forløbet, så de nu kan handle med det samme. Det kan være at afsøge, hvad der ligger bag en given handling fra beboeren, at prøve nye tiltag af systematisk mv. Generelt er de blevet mere opmærksomme på at bruge den vide, de har.	

Tema 2. Dokumentation	Score 4
<p>Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes målrettet med dokumentation.</p> <p>De gennemgåede døgnrytmeplaner fremstår opdaterede, fyldestgørende og retvisende. Der er flere gode eksempler på fyldestgørende handlingsanvisninger, knyttet op på tilstande og indsatsmål.</p> <p>Der er behov for fortsat fokus på at få opdateret handlingsanvisningerne, så de forældede inaktiveres og at de sidste nye oprettes. Det vil skabet et bedre overblik over beboerens behov. Tilsynet finder mangler på en handlingsanvisning på et decubitus på hælen/sårpleje hos en beboer samt inkontinens hos flere beboere. Tilsynet anbefaler, at der kommer fokus på tiltag, der forebygger UVI og at det bliver dokumenteret.</p> <p>Ifølge leder er der meget fokus på dokumentationen. Det er planen, at den nye afdelingsleder skal lave journalaudits. Dokumentationen gennemgås i forbindelse med beboerkonferencer og ad hoc ved morgenmøder.</p>	
Tema 3. Personlig pleje og praktisk hjælp	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne modtager den hjælp, de har behov for og krav på, jf. serviceloven og Ballerup Kommunes kvalitetsstandarder.</p> <p>Medarbejder kan på redegøre for, hvordan de sikrer, at beboerne modtager den nødvendige pleje og omsorg gennem triagering og daglig gennemgang ved morgenmøderne. De har i en lang periode måttet nedprioritere kontaktpersonordningen, fordi der var mangel på fast personale.</p> <p>Beboere og pårørende giver udtryk for, at de generelt er tilfredse med hjælpen og oplever, at den lever op til beboerens behov.</p> <p>Flere pårørende udtrykker taknemlighed over, at der bliver passet så godt på deres forældre og på at der er plads til individuelle ønsker, som fx at komme senere i seng og muligheden for hjælp til telefonsamtaler under corona-situationen.</p> <p>En pårørende giver udtryk for, at hun er flov over og ked af sin mors ændrede og til tider vrede udbrud mod personalet. Hun har aldrig oplevet, at det er blevet påtalt, men hun undskylder over for tilsynet, at hendes mor er sådan. Det er drøftet med leder, at der er behov for, at dette bliver italesat overfor den pårørende, at ændret adfærd, kan være en del af demensudviklingen, og at personalet er uddannet og klædt på til sådanne situationer.</p> <p>Der observeres og gives eksempler på, at pleje og praktisk bistand udføres med udgangspunkt i borgernes ønsker og vaner. Ved en observation kan tilsynet konstatere, at medarbejderne kommunikerer løbende til borger om, hvad de gør. Ligeledes at der er opmærksomhed på at plettet tøj lægges til vask og at tøjvalg passer til dagens temperatur.</p> <p>Det kan ligeledes observeres, at der anvendes værnemidler i alle relevante situationer. Dog kan det konstateres, at en vikar har behov for oplæring i korrekt anvendelse af mundbind.</p> <p>Der er stadig enkelte korttidspladser på 1. sal, hvor man kan trække på medarbejderne fra 2. sal ved behov for sparring. Terapeuterne fra træning og aktivitet træner med disse borgere.</p>	
Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.</p> <p>Beboerne og pårørende oplever, at de bliver set og hørt, og mødt i øjenhøjde. Der er en hjertelig og lattermild stemning i køkkenet under morgenmaden, ligesom der er flere beboere, der hygger sig i dagligstuen med koncert i TV og varm kakao sammen med aktivitetsmedarbejderen.</p>	

Under nedlukningen har medarbejderne gjort sig den erfaring, at videokonsultationer med fx lægen gav beboerne en oplevelse af at blive set og være inddraget på en helt anden måde, end når medarbejderen ringer til lægen fra kontoret. Medarbejderne vil gerne fastholde denne form for kommunikation.

En anden vigtig erfaring for medarbejderne har været, at de har brug for en klar struktur for hvor og hvornår de taler med pårørende. Det kan fx være en fast telefontid. Det virker forstyrrende med telefonhenvendelser midt i plejen eller samvær med beboerne.

Ifølge leder er der meget opmærksomhed på at sikre en ordentlig omgangstone. Alle har pligt til at gribe ind, hvis de overhører noget. På centerlederniveau har man fokus på forråelse og har læst Dorthe Birkmose.

Der kan observeres en god omgangstone og kommunikation.

#### Tema 5. Aktiviteter

Score 5

Selv om mange fælles aktiviteter har været begrænset under nedlukningen, så har der været et væld af tilbud om fx koncerter og teater, lige fra pop til operette. Det har ifølge leder og medarbejdere været en stor succes.

Der har generelt været fokus på at skabe hygge og ro. Det er medarbejdernes oplevelse, at beboerne nok har savnet deres pårørende, men at det generelt er blevet opvejet af mere tid til en-til-en aktiviteter, hygge og ro. Det forhold, at ingen beboere har haft udadreagerende adfærd under nedlukningen, understøtter denne vurdering.

En pårørende fremhæver aktivitetsmedarbejderens kæmpe indsats for fællesskab og indhold i beboernes hverdag, og udtrykker taknemlighed for, at en-til-en ture ud af huset er muligt.

En pårørende er glad for beboer- og pårørendemøderne, der finder sted to gange årligt, hvor der bliver givet gode informationer om plejecenterets planer og visioner.

#### 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 ro og hygge omkring måltiderne. Det gør de fx ved at fordele opgaverne på forhånd. I nogle perioder kan det være mest hensigtsmæssigt at dele beboerne op i mindre grupper, så de som har behov for hjælp, spiser for sig. Medarbejderne oplever, at det kan være meget svært at skabe gode måltider i perioder, hvor der mangler fast personale og der er mange vikarer.

Køkkenet holder to årlige møder med afdelingerne, hvor beboerne kan fortælle om deres oplevelse af maden og komme med ønsker. Det er muligt at man afdelingsvist bestiller en bestemt ret en gang imellem. Der er også mulighed for at bestille ekstra grønt og frugt, hvis beboerne ønsker det.

Alle nye medarbejdere kommer på kursus om forskellige kostformer.

Beboere og pårørende udtrykker tilfredshed med maden, som smager godt. Ingen har oplevet at kunne komme med ønsker til menuen.

#### Tema 7. Organisation og ledelse

Score 4

Siden sidste tilsyn har der været en organisationsændring, så Lindehavens 1. og 2. sal er pr. 1.8. 2020 organisatorisk adskilt fra hinanden.

Ifølge leder og medarbejderne har der gennem lang tid manglet nærløbelse, fordi to afdelingssygeplejersker stoppede efter relativ kort tid. Midt i oktober tiltræder en ny afdelingssygeplejerske, som skal varetage den daglige ledelse. Der er ligeledes ansat to nye sygeplejersker pr. 1. august efter en periode uden.

Generelt oplever medarbejder, at det har været en hård periode med mangel på personale. Det har primært været en håndfuld faste medarbejdere, som måtte trække læsset. I forbindelse med nedlukningen fik afdelingen pædagoger fra dag- og aktivitetsområdet ind som vikarer/ekstra personale. Medarbejderne havde en god oplevelse af dette, da de herigennem fik nye perspektiver på både pleje og aktiviteter.

En nyansat sygeplejerske fremhæver, at personalet har haft overskud til at tage godt imod hende og få hende til at føle sig velkommen. Tilsynet får derfor indtryk af, at medarbejderne er ved at have overskud igen og kan se lyst på fremtiden. Dette bekræfter medarbejderne.

Afdelingen har ikke været ramt af et COVID-19 udbrud og medarbejderne oplever, at situationen har været håndteret godt. Der har været tilstrækkelige værnemidler og generelt styr på situationen.

I forhold til kompetenceudvikling er der planlagt flere forskellige interne undervisningsforløb, fx Nexus, E-learning om hygiejne og medicin mv.

Medarbejderne er meget tilfredse med den måde corona-pandemien er blevet håndteret af ledelsen. Det opleves at der var tilstrækkeligt med værnemidler. At alle medarbejdere blev testet, gav en vis ro.

De pårørende er generelt meget tilfredse med ledelsen.

En pårørende oplever, at ledelsen er gode til at samarbejde og altid at kunne ringe, hvis behovet er der.

Ledelsen får stor ros for håndteringen af corona-situationen, dog oplyser en enkelt pårørende, at besøgsteltet ikke fungerede for hans mor, der ikke kunne forstå hvad, der skete. Han var meget frustreret efter besøget i teltet.

#### Tema 8. Fysiske rammer og miljø

Score 4

Det er tilsynets vurdering, at de fysiske rammer i høj grad understøtter beboernes trivsel. Der er en varm stemning og hyggelig stemning i køkkenet og i dagligstuen.

Tilsynet anbefaler, at korttidspladserne separeres fra plejeboligerne, i det der er vidt forskellige behov de to grupper beboere har, og at begge vil lukre af en adskillelse.

#### Tema 9. Magtanvendelse (særligt fokusområde)

Score 5

Den pædagogiske tilgang forebygger unødige magtanvendelser og konflikter.

Ifølge leder er der mange anledning til refleksioner over magtanvendelse og forebyggelse af konflikter. Det gælder fx i forbindelse med episoder med slag mod medarbejder, i triageringen og ved beboerkonferencer. Ligeledes laver man en fælles faglig analyse, når der opleves uro hos en beboer.

Alle demensressourcepersoner er blevet undervist i de nye magtanvendelsesregler og understøttet af demspraktikerne skal de snart undervise de øvrige medarbejdere på plejecenteret.

Ifølge medarbejderne er det yderst sjældent at der er behov for magtanvendelse. De har i stedet fokus på afledning, relationsdannelse mm. De foretager observationer og har også anvendt Marte Meo metoden til at undersøge, hvad der sker i problematiske situationer.

### 3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

<b>Dato og tidspunkt for tilsynet</b>
Den 16. september 2020
<b>Deltagere i interviews</b>
Anette Wintlev-Jensen Tre medarbejdere, heraf en nyansat sygeplejerske Tre borgere og tre pårørende
<b>Tilsynsførende og kontaktoplysninger</b>
Katrine Fenger, sygeplejerske Maud Rosendahl, cand.scient.soc. Mobil: 24 29 50 52, e-mail: mcr@evidentia.dk