

# TILSYNSRAPPORT BALLERUP KOMMUNE

Korttidspladser Lindehaven

September 2021



  
**evidentia**

*bedre til at gøre godt*

## 1. TILSYNETS SAMLEDE RESULTAT

### 1.1 Overordnet vurdering

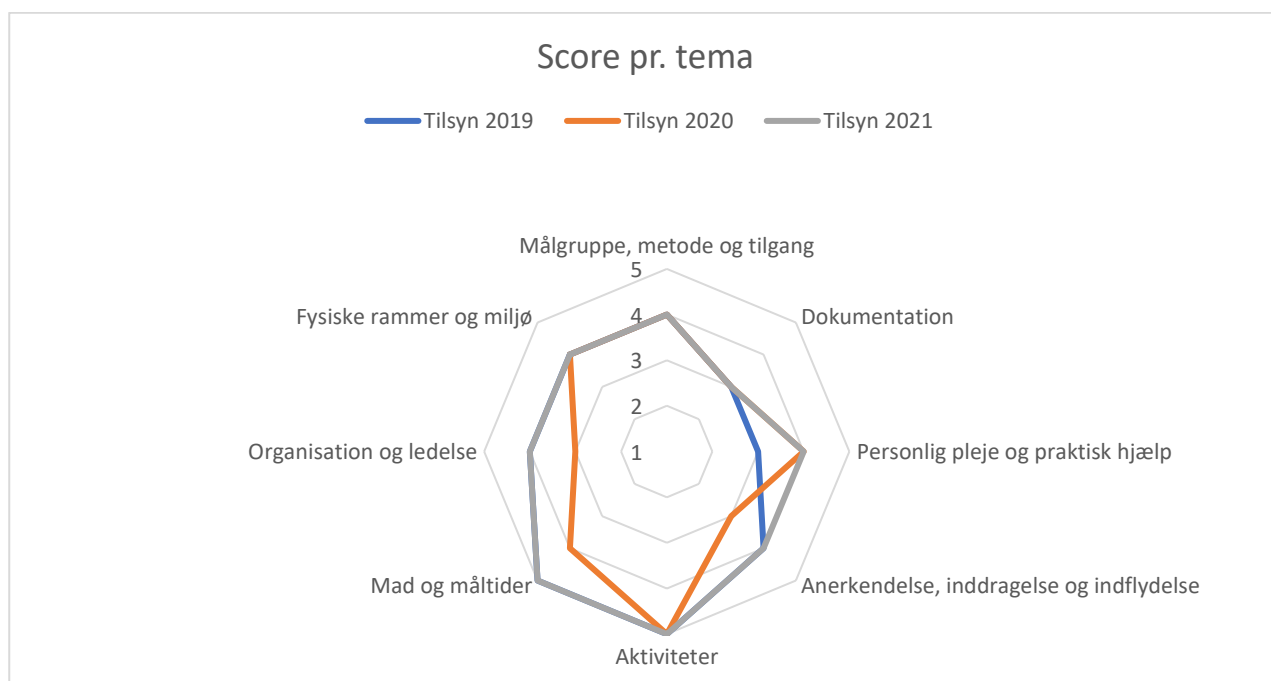
På vegne af Ballerup Kommune har Evidentia foretaget et tilsyn med Lindehaven Korttidspladser. Det er tilsynets vurdering, at plejecentret samlet set er et velfungerende tilbud, som i vid udstrækning lever op til servicelovens paragraffer og Ballerup Kommune kvalitetsstandarder og politikker.

Lindehaven Korttidspladser er karakteriseret ved meget tilfredse borgere og pårørende, som oplever at ydelserne lever op til deres behov. Fra pårørende udtrykkes ønske om opmærksomhed på forventningsafstemning mellem borgere og medarbejdere i relation til tempo og tidspunkter for måltider og træning. Derudover anbefales ledelsen at fortsætte arbejdet med at sikre gode overgange og arbejdsmetoder for at forebygge UTH i plejen.

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 **Pårørendesamarbejde** 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
<b>Fokusområder</b> Områder, hvor der er behov for en fokuseret indsats med henblik på at forbedre praksis.	Evidentia anbefaler fortsat fokus på ensartet og systematisk dokumentation.  Evidentia anbefaler, at der sikres forventningsafstemning mellem borger og medarbejdere ang. tempo og tidspunkter for måltider og træning.  Evidentia anbefaler på baggrund af tilsyn, at ledelsen fortsætter arbejdet med at systematisere arbejdsgange i overgang mellem Korttidspladser Lindehaven og interkommunale og tværsektorielle enheder.  Evidentia anbefaler, at konferencelokalet holdes aflåst for at sikre, at uvedkommende ikke får adgang til personoplysninger om borgerne.
<b>Udviklingspunkter</b> Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.	Evidentia foreslår, at Korttidspladserne Lindehaven med fordel kan anvende den socialpædagogiske handleplan og livshistorie i Nexus som redskaber til at personcentrere indsatserne til borgerne.

### 1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
<p>Ved seneste tilsyn anbefalede Evidentia, at der arbejdes målrettet med dokumentation i forhold til overblik over borgerens behov, en mere ensartet dokumentationspraksis, opdaterede døgnplaner og indsatsmål. Ledelsen beskriver, at der fortsat er udfordringer vedrørende dokumentation. En Nexus ressourceperson har opsagt sit arbejde, og ledelsen undersøger aktuelt mulighed for eksterne undervisning ang. dokumentation.</p> <p>Evidentia anbefalede ved sidste tilsyn, at der omkring de tilbageværende plejehjemsbeboere anvendes systematiske arbejdsmetoder, som triage og beboerkonference. Dette er ikke iværksat.</p> <p>Ved tilsyn 2020 anbefalede Evidentia, at der blev arbejdet i retning af en mere synlig centerledelse. Dette er imødekommet ved, at centerleder er så meget til stede som muligt og afdelingsleder af korttidspladser, sygeplejerske Mia Olsen, er ansat og til stede i huset på alle hverdage. Den nye afdelingsleder har indført ugentlige nyhedsbreve til medarbejderne og er aktuelt ved at etablere en trio mellem leder TR og AMIR, ligesom der arbejdes målrettet med udvikling af en faglig og velfungerende kultur.</p>

## 2. VURDERING AF TEMAER

Tema 1. Målgruppe, metoder og tilgang	Score 4
<p>Tilsynet vurderer, at der i høj grad arbejdes med relevante metoder og tilgange i forhold til målgruppen.</p> <p>Leder udtrykker, at borgerne som modtager hjælp på Korttidspladser Lindehaven har en stigende grad af somatiske og kognitive udfordringer. Der er fortsat fem almene plejeboliger, som skal konverteres til korttidspladser med tiden.</p> <p>I planlægningen af det daglige arbejde tages der afsæt i de tværfaglige konferencer, som holdes to gange om ugen sammen med fysioterapeut, ergoterapeut og diætist. Her er både fokus på træningsindsatsen og den daglige pleje. Terapeuterne tager på hjemmebesøg for at vurdere, om boligen kan tilpasses borgerens behov.</p> <p>Ifølge medarbejderne arbejdes der ligeledes med metoder og tilgange fra Demensrejseholdet og de har mulighed for at trække på demenskoordinatorerne.</p> <p>Leder beretter om de aktuelle udfordringer, der opleves i tværsektorielle og interkommunale overgange, som ofte medfører fejl og UTH. I særlig grad er der ifølge medarbejdere og leder fejl i godt hver anden borgers medicin, når de overflyttes fra sygehus. Evidentia anbefaler, at ledelsen fortsætter med at udvikle på de systematiske arbejdsmetoder i overgange for at forebygge indlæggelser og UTH.</p>	
Tema 2. Dokumentation	Score 3
<p>Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes målrettet med dokumentation. Tilsynet anbefaler fortsat fokus på ensartet og systematisk dokumentation. Det er tilsynets vurdering, at Korttidspladserne Lindehaven med fordel kan anvende den socialpædagogiske handleplan og livshistorie for at målrette plejen til den enkelte borger.</p> <p>Tilsynet gennemgår dokumentation ved tre borgere.</p> <p>Ved én borger findes fyldestgørende dokumentation af tilstande i et professionelt sprogbrug. Døgnrytmeplanen er udfyldt for både dag, aften og nat. En pårørende fortæller, at borger lider af infektion og i den forbindelse finder tilsynet en opdateret og relevant FMK med angivelse af dosis og seponeringsdato for medicinsk behandling. Der er ikke udfyldt information om socialpædagogisk handleplan.</p> <p>Ved gennemgang af dokumentation hos en anden beboer er der udfyldt indsatser for kommunikation og fysiske udfordringer. En medarbejder fortæller, at borgeren har kognitive svækkelser, men tilsynet finder ikke en indsats vedrørende dette i dokumentationen. Under ca. 2/3 dele af den tid, hvor tilsynet er i afdelingen, kan beboerens høje råb og klagen høres i hele afdelingen. I dokumentationen fremgår, at personalet har korrespondancer og diverse pædagogiske tiltag for at støtte beboeren. Ledelsen redegør for, at der er fast vagt ved borgeren i alle døgnets timer og der tilstræbes så stor kontinuitet som muligt. Der pågår vedvarende drøftelser ang. samarbejde med borgerens pårørende, for at imødekomme borgerens behov.</p> <p>Ved den tredje borger findes en fin døgnrytmeplan, som for morgen og middag beskriver borgers behov og egne ressourcer, mens aften og nat ikke er udfyldt. Enkelte indsatsmål er ikke opdateret, så de stemmer overens med fremskridt i borgerens tilstand.</p>	
Tema 3. Personlig pleje og praktisk hjælp	Score 4
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne modtager den hjælp, de har behov for og krav på, jf. serviceloven og Ballerup Kommunes kvalitetsstandarder.</p>	

Medarbejderne redegør relevant for, hvordan de arbejder med at sikre kontinuitet i plejen. Særligt hos borgere med komplekse plejebehov er der fokus på, at det faste personale varetager plejen. Dokumentation opdateres så vidt muligt ved ændringer.

Med henblik på at skabe en mere ensartet modtagelse er der ansat en 11.00-18.00 vagt, som har ansvar for modtagelse og dokumentation vedrørende de borgere, som ankommer i eftermiddagstimerne. Der er ligeledes udarbejdet et tjekskema for modtagelse og udskrivning.

For de fem plejehjemsbeboere er der gennemgang med plejehjems-læge hver 14. dag. Dertil tager man udgangspunkt i beboernes livshistorie og døgnrytmeplanen.

Der er udarbejdet en lommeliste, som giver et godt overblik over alle borgere.

De borgere tilsynet er i dialog med udtrykker stor tilfredshed med den hjælp de tilbydes. Borgerne fortæller, at hjælpen matcher godt til det aktuelle behov. Tilsynet observerer, at beboernes tøj er rent og passende i størrelser, ligesom hår og negle er velplejede.

Pårørende understøtter disse udsagn. En pårørende nævner også, at der ved overgang fra hospital til Korttidspladser Lindehaven er sket fejl vedrørende medicin, hvilket medførte ulemper for borgeren og utryghed for pårørende.

En pårørende er bekymret for udviklingen hos borger, som i stigende grad sover og ikke så ofte kommer op og sidde i en stol, som på sygehuset. Den pårørende oplever, at personalet i vid udstrækning kan tale borgeren til ro gennem forklaringer og derfor burde de kunne motivere borgeren til at komme op. Den pårørende er ligeledes i tvivl, om der gives relevant talepædagogisk støtte og om det foregår på et hensigtsmæssigt tidspunkt på dagen.

Tilsynet observerer, at borgernes stuer fremstår rene. Hos en borger sås mange hjælpemidler og utensilier.

<b>Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse</b>	<b>Score 4</b>
---	----------------

Tilsynet vurderer, at beboerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.

Borgerne giver udtryk for, at de af det faste personale mødes med anerkendelse og inddragelse.

En pårørende nævner, at der kan tages bedre hensyn til at nedsætte tempo og afstemme forventninger ved morgenplejen, så borger kan følge med. Pågældende borger ønsker at komme tidligere op, så morgenmad, træning og frokost ikke ligger indenfor en meget snæver tidsramme.

En borger og dennes pårørende nævner sprogbarrierer som en tilbagevendende udfordring i samarbejdet med nogle medarbejdere. Her nævnes, at borgerens specifikke ønsker ikke opfanges, hvorfor borger undlader at følge op på det og behovene derfor ikke imødekommes. Ledelsen oplyser i forlængelse af dette, at der arbejdes med dette og at sprogbarrierer ikke udgør et generelt problem.

<b>Tema 5. Aktiviteter</b>	<b>Score 5</b>
----------------------------	----------------

Det er tilsynets vurdering, at borgerne tilbydes varierede og tilstrækkelige tilbud om aktiviteter i hverdagen, hvor træning og genoptræning er i højsædet.

Borgerne udtrykker, at al den træning de gennemfører er udmattende og derfor fravælges ofte yderligere aktiviteter. En borger udtrykker, at weekenderne kan være lange og kedelige.

Pårørende er ofte på besøg og vurderer aktivitetsniveauet passende for borgerne.

For de fem plejehjemsbeboere inddrages aktivitetsmedarbejder fra 1. sal, som er god til at bruge mange forskellige anledninger til at lave aktiviteter. Der nævnes fx OL og VM, spansk uge, besøgshund mv.

Tema 6. Mad og måltider	Score 5
<p>Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes relevant med at skabe gode rammer omkring måltidet.</p> <p>Borgerne giver udtryk for, at maden er veltilberedt og varieret. Pårørende udtrykker også tilfredshed med madens kvalitet og variation.</p> <p>Tilsynet observerer, at beboerne om eftermiddagen sidder i egne lejligheder med eftermiddagskaffe. Ifølge ledelsen har flere i den nuværende borgergruppe ikke et ønske om at deltage i fælles måltider, da ressourcerne bruges på træning. Der er personale til stede under måltiderne, men der er ikke længere pædagogiske måltider.</p> <p>Ifølge medarbejderne sidder de fem plejehjemsbeboere ved et bord for sig selv og spiser sammen.</p>	
Tema 7. Organisation og ledelse	Score 4
<p>Tilsynet vurderer, at der samlet set er en ansvarlig og fagligt kompetent ledelse på Korttidspladser Lindehaven, som kan understøtte det fremadrettede arbejde med at kvalificere og ensrette arbejds gange og metoder.</p> <p>Afdelingsleder beskriver, at der fortsat er rekrutteringsvanskeligheder blandt fast personale og vikarer. Ledelsen vurderer dagligt plejetyngden ud fra rød, gul og grøn, hvorefter indsatserne bestemmes. Det faste personale varetager de mest komplekse opgaver. Korttidspladser Lindehavens medarbejdergruppe skal fremover bestå af sygeplejersker, SOSU- assistenter og terapeuter, for at sikre en høj faglighed.</p> <p>Der er opsat en 'forbedringstavle', hvor medarbejderne kan opslå ønsker til forbedring af arbejds metoder og tiltag.</p> <p>Der er i høj grad fokus på behovet for kompetenceudvikling og intern oplæring ang. systematiske arbejds metoder for plejen. Afdelingsleder planlægger at udarbejde et årshjul med opkvalificering ang. geriatri, neurologi, ortopædkirurgi og sårbehandling. Afdelingsleder vurderer, at der fortsat mangler ensartede arbejds gange på mange områder og at de derfor skal beskrives.</p> <p>På personalemøderne hver 14. dag er der fokus på kerneopgaven, at definere kan og skal-opgaver, skabe ejerskab og ansvar.</p> <p>Medarbejderne udtrykker, at de er trygge ved den nye ledelsesstruktur. Ledelsen opfattes som lydhør og tilgængelig. Der har været meget uro og mangel på kollegaer.</p> <p>Ifølge medarbejderne har det været nogle hårde år og coronaperioden ligger fortsat som et traume. Medarbejderne fortæller, at alle har haft individuelle samtaler med afdelingsleder. Tilsynet vurderer, at det kan være relevant at tilbyde medarbejderne yderligere hjælp til at bearbejde oplevelserne.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der arbejdes med at skabe en kultur med større åbenhed for at forebygge stress.</p>	
Tema 8. Fysiske rammer og miljø	Score 4
<p>De fysiske rammer understøtter borgernes trivsel og rehabilitering.</p> <p>Korttidspladserne Lindehaven fremstår med lyse og venlige fællesarealer med adgang til altaner.</p> <p>Centerleder oplyser, at der er ombygningsprojekt i gang, som har fokus på at optimere de fysiske rammer.</p> <p>En borger og pårørende nævner, at det hurtigt kan komme til at se rodet og institutionspræget ud med alle de mange hjælpemidler og materiale, der anvendes i plejen. Denne borger nævner specifikt, at han mangler mere lys på badeværelset.</p>	

Der er skabt et fælles kontor til personalet på den ene afdeling, hvor pleje og behandling dokumenteres. Lokalet er åbent med let adgang for borgere og pårørende. Medarbejderne fra den anden afdeling bruger fortsat at dokumentere i køkken og fællesstuen.

Der er ligeledes sammenlagt to rum, så medarbejderne nu har et konferencelokale til rådighed for møder mv. I lokalet hænger en tavle med persondata på borgerne. Tilsynet anbefaler, at lokalet holdes aflåst for at overholde reglerne om behandling af følsomme persondata.

#### Tema 9. Pårørendesamarbejde -

Score 4

I forhold til de særlige fokusområde **Pårørendesamarbejde** beskriver ledelsen, at der er udarbejdet en instruks for pårørendesamtaler. Den er dog ikke implementeret endnu. I øjeblikket er det hovedsageligt terapeuterne, der gennemfører pårørendesamtaler og målsamtaler. Lederen er proaktiv i relation til at indkalde pårørende til samtale ved fornemmelse af behov eller optakt til misforståelser.

Ifølge medarbejderne er samarbejdet med de pårørende meget væsentligt. Ikke mindst i forhold til borgere med demens er de en god ressource og kan bidrage med viden om borgers vaner og ønsker. Jo mere vi kan samarbejde, jo bedre, udtrykker de.

En pårørende giver udtryk for stor tilfredshed med samarbejdet og med medarbejderne generelt. Den pårørende føler sig dog fortabt og alene, savner informationer om hvad der kan forventes af borgerens sygdomsforløb.

### 3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

Dato og tidspunkt for tilsynet
Den. 27. september 2021
Deltagere i interviews
Afdelingsleder Mia Olsen To medarbejdere Tre borgere To pårørende
Tilsynsførende og kontaktoplysninger
Maud Rosendahl, cand.scient.soc. Mobil: 24 29 50 52, e-mail: <a href="mailto:mcr@evidentia.dk">mcr@evidentia.dk</a> Tina Risager, lektor, cand.mag. og sygeplejerske.