

TILSYNSRAPPORT BALLERUP KOMMUNE

Plejehjem Lindehaven

August 2022




evidentia

bedre til at gøre godt

1. TILSYNETS SAMLEDE RESULTAT

1.1 Overordnet vurdering

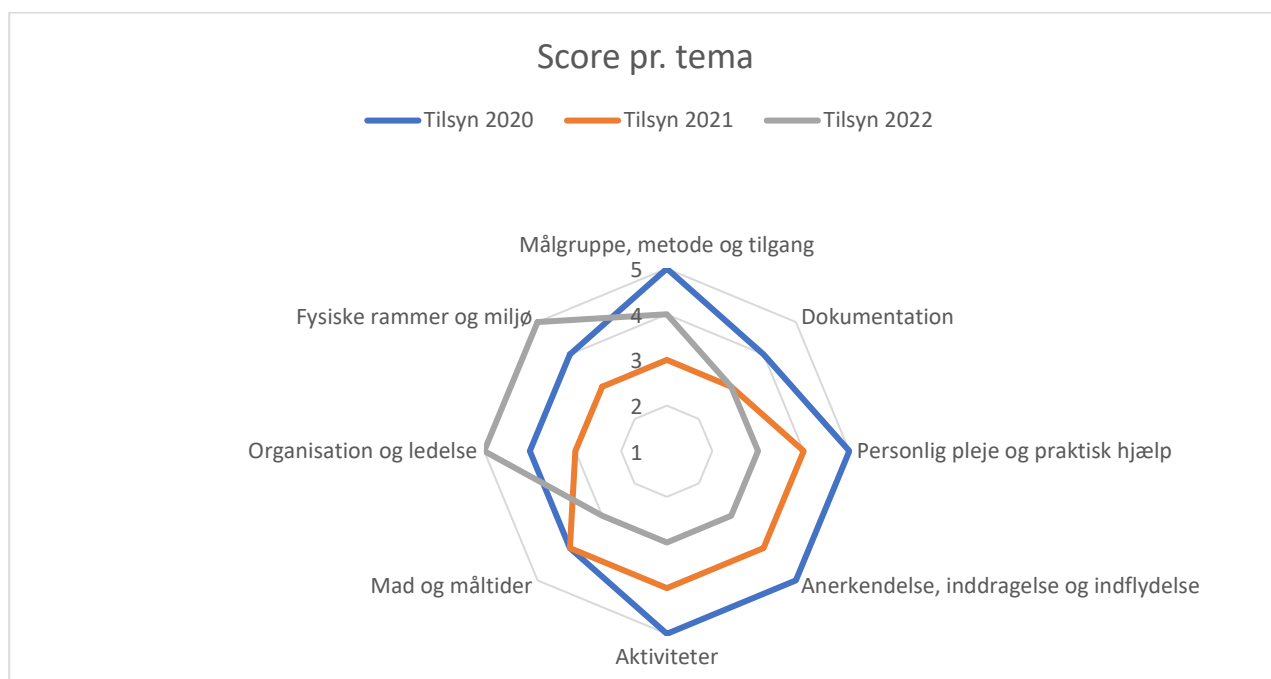
På vegne af Ballerup Kommune har Evidentia foretaget et tilsyn med Plejehjem Lindehaven. Evidentia vurderer, at plejehjemmet samlet set leverer et tilbud, som i vid udstrækning lever op til servicelovens paragraffer og Ballerup Kommune kvalitetsstandarder og politikker.

Plejehjem Lindehaven er karakteriseret ved en vis grad af tilfredshed blandt beboere og pårørende, som oplever at de grundlæggende behov for pleje imødekommes. Dog oplever nogle beboere sig irrettesat og udskaeldt af medarbejdere, ligesom der ikke er tilfredshed med den varme mad.

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

1.2 Score

Af nedenstående figur fremgår det hvilken score plejehjemmet har opnået for hvert af de undersøgte temaer. Der gives en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste og indikerer at plejehjemmet 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
<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 iværksættes konkrete tiltag for at nedbringe konfliktniveauet mellem nogle beboere, pårørende og medarbejdere, for at fremme trivsel blandt begge parter.</p> <p>Evidentia anbefaler, at ledelse og medarbejdere arbejder med perspektivskifte som metode i mødet med beboere og pårørende.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der arbejdes med beboerinvolvering i relation til mad og de varme måltider.</p> <p>Igen i år anbefaler Evidentia, at der iværksættes tiltag, som afhjælper sprogbarrierer mellem medarbejdere, pårørende og beboere.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der sættes fokus på, at hjælp og pleje udføres med hensyn til beboer behov for ro og nærvær.</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 anvende Marte Meo principperne og deraf optage og analysere kontakten mellem medarbejdere og beboere, fx i plejesituationer og under måltider. Med henblik på at afdække om medarbejderne tilgang og kommunikation med beboerne kan gøres mere hensigtsmæssig.</p>

1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
<p>Ved sidste tilsyn blev der givet en anbefaling om, at ledelsen iværksætter tiltag, der kan styrke demensfaglige kompetencer, et fælles fagligt sprog og en samlende tværfaglig kultur. Leder redegør for, hvordan der dagligt holdes faglige minutter for at styrke den fælles faglige kultur, samt øvrige faglige udviklingstiltag.</p> <p>Evidentia anbefalede, at Plejehjem Lindehaven sikrer faglig refleksion og kompetenceudvikling af medarbejderne i relation til pårørendeperspektiv og pårørendesamarbejde. I forhold til dette sættes der i efteråret fokus på pårørendesamarbejde med oplæg fra en udefrakommende pårørende og der trænes løbende perspektivskifte i mange sammenhænge.</p> <p>Evidentia anbefalede, at der sættes fokus på at behandle beboerne med værdighed og respekt i alle sammenhænge. I forhold til denne anbefaling er der løbende brugt videoklip fra et foredrag med Dorthe Birkmose på personalemøder som udgangspunkt for fælles drøftelser af forebyggelse af forråelse. Det er et løbende opmærksomhedspunkt og leder oplever, at der er opmærksomhed på det i personalegruppen.</p> <p>Evidentia anbefalede, at Plejehjem Lindehaven sikrer rengøring af hjælpemidler, gulve og møbler, så miljøet understøtter trivsel og velvære for beboerne. ifølge leder er rengøringsteamet blevet ansvarlige for renholdelse af hjælpemidler og både faglige og etiske perspektiver drøftes løbende.</p> <p>Evidentia anbefalede, at ledelsen fortsætter arbejdet med at systematisere arbejdsgange i overgang mellem Korttidspladser Lindehaven og andre interkommunale og tværsektorielle enheder. Ifølge leder</p>

arbejdes der meget med at sikre gode og trygge overgange fra korttidspladser til anden plejehjemsplads. Demensteamet understøtter relationsarbejdet og sikrer at viden gives videre til næste sted.

Tilsynet anbefalede, at Plejehjem Lindehaven iværksætter eller indgår i tiltag, som kan forebygge misforståelser og fejl, der er afledt af sprogbarrierer mellem personale og beboere. Leder redegør for understøtning af medarbejdere med kurser i AOF-regi og opfordrer personalet til at deltage i fritidsaktiviteter, hvor der tales dansk, til at træne det danske sprog i flere kontekster.

Samlet set vurderer tilsynet, at der arbejdes relevant med anbefalingerne.

2. VURDERING AF TEMAER

Tema 1. Målgruppe, metoder og tilgang	Score 4
<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet samlet set arbejder med relevante metoder og tilgange i forhold til målgruppen, som i høj grad består af beboere med demens. Leder og medarbejderne beskriver at beboergruppen på korttidspladserne i stigende grad har demenssygdomme med frontallaps skader, hvilket i flere tilfælde giver adfærdsmæssige udfordringer.</p> <p>Medarbejderne redegør relevant for de faglige metoder og tilgange, herunder den personcentrerede tilgang, kontakt-øer, beboerkonferencer som igen afholdes systematisk to gange om måneden mv. Der gøres ofte brug af demenspraktikerne til sparring om konkrete udfordringer. Medarbejderne på korttidspladserne har deltaget i undervisning omkring demens.</p> <p>Ifølge leder har afdelingsleder arbejdet meget med at sikre en god integration af de nye medarbejdere, som blev ansat sidste efterår og som i høj grad kom fra sygehusverden. Det er ifølge leder lykkedes at skabe en god fælles faglig kultur, hvor personalet kender og bruger hinanden kompetencer.</p> <p>Der er dertil planlagt en indsats i forhold til implementering af pårørendepolitikken, hvor bl.a. demenspraktikere skal undervise personalet og knytte pårørendesamarbejdet op på den personcentrede omsorg.</p> <p>Tilsynet observerer, at en medarbejder i fællesarealet anvender en konfliktnedtrappende kommunikationsform, selvom en beboer tog fat i medarbejderen og talte upassende til hende. En anden medarbejder giver knus til en nedtrykt beboer og holder i hånden, mens de går ned ad gangen.</p>	
Tema 2. Dokumentation	Score 3
<p>Det er tilsynets vurdering, at der til en vis grad arbejdes målrettet med dokumentation.</p> <p>Evidentia gennemgår dokumentation ved to beboere og sammenholder oplysninger med de observationer, som er foretaget ved tilsyn.</p> <p>Ved den ene beboer findes en døgnrytmeplan, der er opdateret ved morgen, middag og nat. Information om aftentimerne er ikke opdaterede. Beboer fortæller, at hun har tabt sig siden indflytning. Det ses dog i dokumentationen, at borger fra februar 2022 – august 2022 har haft en vægtøgning fra 39 kg. til 43 kg. Beboer redegør for et ubehag ved at ligge for længe med bleen om natten og ved at være spærret inde af sengehesten. Tilsynet finder ikke i dokumentationen, at der er givet samtykke eller tilladelse til brug af sengehest. I de daglige observationer er der gentagne beskrivelser af konfliktsituationer, hvor beboer, pårørende og medarbejdere er uenige og har forskellige opfattelser af det aftalte.</p>	

Evidentia anbefaler på baggrund af tilsynet, at der iværksættes konkrete tiltag for at nedbringe konfliktniveauet mellem nogle beboere og medarbejdere, for at fremme trivsel blandt begge parter.

Ved gennemgang af dokumentation hos en anden beboer findes ingen døgnrytmeplan. Hos denne beboer findes en opdateret medicinliste og tilstrækkelig beskrivelse af tilbagevendende observationer om muskelspændinger i benene.

En beboer oplyser, at han har bedt plejepersonalet om ikke at bruge sengehesten, da han føler sig i fængsel. Dette kan ikke genfindes i dokumentationen. Der findes flere beskrevne observationer, hvor beboer er faldet, men ikke at der er forsøgt med andre tiltag end sengehest.

Ifølge leder er der fokus på dette og det er blevet italesat, at tilsagn fra beboer om brug af sengehest skal dokumenteres og at der bør afprøves andre metoder, hvis beboeren ikke ønsker brug af sengehest.

Tema 3. Personlig pleje og praktisk hjælp

Score 3

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

Medarbejderne redegør for, at der anvendes daglig triagering. Generelt oplever medarbejderne, at triageringen giver et godt overblik og støtter prioritering af fokus.

I relation til det særlige fokusområde om **velfærdsteknologi** fortæller medarbejderne, at der primært anvendes teknologi i sanserummet, hvor der ud over en sanseskærm, som aktuelt er i stykker, er beroligende simulationslys, som har en god effekt på nogle beboere. Ifølge leder bruges derudover IntelligentCARE til bl.a. faldforebyggelse og Demos-10, som kan registrere beboerens døgnrytme og søvnmønstre til efterfølgende analyse og tilpasning af indsatsen.

En beboer fortæller, at hun får den hjælp, hun beder om i forbindelse med personlig hygiejne. Beboerens stue er opryddet og sengen redt. En anden beboer fortæller, at han oplever, at flere medarbejdere arbejder for voldsomt og i et for højt tempo i plejesituationer. Han fortæller, at det er svært at forstå nogle medarbejdere. Tilsynet observerer, at beboerne fremstår med rent tøj, hår og velplejede negle.

En pårørende udtrykker en overordnet tilfredshed med plejen, men påtaler, at sprogbarrieren også gælder mellem pårørende og medarbejdere. Han oplever at flere aktuelle misforståelser skyldes sprogbarrierer og kulturforskelle.

Igen i år anbefaler tilsynet, at Plejehjem Lindehaven iværksætter tiltag, som afhjælper sprogbarrierer mellem medarbejdere, pårørende og beboere. Ligeledes anbefaler tilsynet at der sættes fokus på, at hjælp og pleje udføres med hensyn til beboer behov for ro og nærvær.

Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse

Score 3

Tilsynet vurderer, at beboerne til en vis grad bliver hørt, respekteret og anerkendt.

En beboer giver udtryk for, at hun oplever, at hun 'får skidebatter' og at hun mister sin ret til selvbestemmelse på Plejehjem Lindehaven. Beboeren græder og siger "*jeg er rigtig ked af at være her*". Beboeren fortæller, at der er flere venlige og dygtige medarbejdere, men at andre skælder ud og "*kommanderer med én*". Af dokumentationen fremgår det, at der jævnligt er situationer, hvor beboeren ikke huske aftaler, som er indgået med personalet, eller at beboeren selv har udtrykt ønske om noget, som beboeren i situationen bliver utilfreds med eller ked af.

En anden beboer fortæller, om en god relation til nogle medarbejdere, herunder fysioterapeuten, som beboer vurderer arbejder med en høj faglighed. Beboeren oplever sig skældt ud og irettesat af andre medarbejdere. Beboeren fortæller om et højt konfliktniveau i køkken/alrummet, hvor flere beboere får skæld ud af medarbejderne.

<p>Tilsynet observerer, at kommunikationen foregår roligt og venligt. Dog observerer tilsynet også, at de mange beboere, som sidder oppe, har langt større behov for nærvær, samtaler og omsorg end der er personale til at nå.</p> <p>På baggrund af beboernes udsagn anbefaler tilsynet, at der sættes fornyet fokus på at sikre værdighed for beboerne og en særlig opmærksomhed på kommunikation og aftaler med beboere, som er hukommelsessvækkede.</p> <p>I relation til det særlige fokusområde Den gode indflytning fortæller medarbejder, at der ofte ikke er pårørende til borgerne på korttidspladserne. Samtidigt har de fleste beboere en form for demens, som gør det svært at lave livshistorier. De er derfor meget opmærksomme på, hvilke ønsker beboerne giver udtryk for i dagligdagen og de forsøger så vidt muligt at indsamle viden, fx ved at forhøre sig hos gamle naboer, bruge information fra hjemmeplejen mv. Inden for en måned er der en indflytningsamtale, hvor eventuelle pårørende, kontaktperson og afdelingsleder mødes med beboeren.</p> <p>I de tilfælde hvor en beboer på korttidspladserne overflyttes til en plejehjemsplads, forsøger medarbejderne at skabe så blid en overgang som muligt, fx ved at følge beboeren til det nye sted. I nogen tilfælde holder man møde med det nye plejehjem og eventuelt en fra demensteamet. Når en beboer flytter ind, beder man de pårørende om at tage billeder af hjemmet, da det giver forståelse for beboerens vaner og kan understøtte indretningen af den nye bolig.</p>	
Tema 5. Aktiviteter	Score 3
<p>Ifølge medarbejderne er der et godt samarbejde med aktivitetsmedarbejderen, som tilbyder målrettede aktiviteter til både den enkelte beboer og afdelingsvist. Aktivitetsmedarbejderen har et godt kendskab til beboerne og er også med på beboerkonferencer. Ofte er det også aktivitetsmedarbejderen som udfylder beboernes livshistorier på baggrund af samtaler med den enkelte.</p> <p>En beboer fortæller, at hun deltager i sang og bevægelse, når der arrangeres noget. Hun fortæller, at der er få aktiviteter, og at beboerne i køkken/alrummet mest sidder og <i>'falder hen'</i> i en døs. Beboeren efterlyser flere aktiviteter.</p> <p>En pårørende fortæller, at familien har ansøgt om at flytte beboeren til et sted med flere aktiviteter og personer, som beboeren kan tale med. De pårørende har dog ikke hørt en tilbagemelding fra denne ansøgning endnu. Den pårørende peger på, at beboeren keder sig og mangler selskab med kognitivt velfungerende personer. Den pårørende fortæller, at <i>"jeg kan mærke på ham, at han føler sig dårligt behandlet"</i>. Beboeren selv udtrykker en svingende tilfredshed og ønsker flere at tale med og dele oplevelser med. Ifølge leder har aktivitetsmedarbejderen ekstra fokus på denne beboers behov for samvær med andre kognitivt velfungerende beboere.</p> <p>På tilsynsdagen observeres ikke tiltag til aktiviteter, udover, at medarbejderne sørger for vand og saft til beboerne. Beboerne sidder ved spiseborde i køkken/alrum og på altanen. Leder oplyser at aktivitetsmedarbejderen var på ferie på tilsynstidspunktet.</p>	
Tema 6. Mad og måltider	Score 3
<p>Medarbejderne lægger vægt på at skabe en rolig og hyggelig stemning omkring måltiderne. Afhængigt af beboergruppen kan man ind i mellem spille dæmpet musik, andre gange lukker man dørene for at sikre roen. Der er altid en medarbejder, som sidder med ved bordet og motiverer konversationen. Maden serveres på fade og beboerne spørges ind til, hvad de gerne vil have.</p> <p>Medarbejderne fremhæver samarbejdet med Køkken Ballerup som givtigt og velfungerende. De har nogle fine tilbud og vil gerne lære fra sig.</p> <p>Den ene beboer fortæller, at morgenmåltiderne er gode og at hun oplever sig mæt og tilpas efter disse. Den varme middagsmad beskriver beboeren som <i>'uspiselig'</i> og forklarer, at hun går sulten fra bordet</p>	

efter måltiderne. Samme beboer fortæller, at hun har tabt sig under opholdet på Plejehjem Lindehaven, hvilket ikke stemmer overens med vægtregistreringer i perioden fra februar 2022 - august 2022, hvor beboeren tilsyneladende har øget vægt.

En anden beboer fortæller på samme vis, at den varme middag ikke er god, men at rugbrød med pålæg er bedst. Han efterspørger konkret mere variation i pålæg, særligt rullepølse. Beboerens pårørende vurderer ligeledes, at madens variation ikke er tilstrækkelig.

Tilsynet vurderer, at beboerne får dækket deres behov for ernæring, men anbefaler en højere grad af beboerinddragelse i relation til måltidernes indhold og afvikling.

Tema 7. Organisation og ledelse

Score 5

Tilsynet vurderer, at der er en ansvarlig og fagligt kompetent ledelse

Ifølge leder er alle stillinger aktuelt besat. Leder oplever, at den væsentligste tilgang til at **fastholde medarbejderne** er at være lydhør og konstruktiv. Hun lægger vægt på at møde dem i de udfordringer, de står i, fx når medarbejderne er udfordrede af flere beboere, som på grund af deres demens har en atypisk og/udadreagerende adfærd. Leder prioriterer også at deltage på personalemøder.

Der er ifølge leder et godt samarbejde på afdelingslederniveau med Aflastning og aktivitet, som bidrager til fælles sparring.

Flere medarbejdere har i en periode været ramt af stress, hvorfor der har været fælles opfølgning med den centralt ansatte stresskonsulent. Den enkelte medarbejder tilbydes dertil individuel hjælp til stresshåndtering. Leder redegør for, at man så vidt muligt indhenter flere ressourcer, når der er behov for det og løbende laver en faglig vurdering af døgnspiralen for at vurdere ressourcebehovet.

Medarbejderne giver udtryk for, at de er glade for afdelingsleder og de nye medarbejdere. De har efterhånden lært hinanden godt at kende og der hersker en stor gensidig respekt for hinandens styrker og kompetencer. De er glade for, at der er ansat flere sygeplejersker, da det aflaster assistenterne og giver mulighed for løbende sparring.

Tema 8. Fysiske rammer og miljø

Score 5

De fysiske rammer på Plejehjem Lindehaven understøtter beboernes trivsel, idet der er skabt mindre oaser af spiseborde med stole og andre områder med plads til ophold og hvile. Der er ifølge leder arbejdet med at skabe mere hjemlighed, bl.a. ved at udskifte gulvene i spisestuerne og væggene er blevet malet. Der er ligeledes opsat fotostater med naturbilleder, som skaber ro og afleder opmærksomheden fra fx døre ud til brandtrapper.

Der serveres saft og vand på et bord med voksdug og med tilhørende servietter. Ved tilsynets besøg fornemmes et plejemiljø, der var præget af personale, der var på vej hjem og et arbejdspress på de tilbageværende. Det er tilsynets vurdering, at beboernes behov oversteg medarbejdernes fysiske formåen i forhold til at forebygge konflikt, trøste og skabe en hyggelig eftermiddagsstemning.

På beboernes stuer observerede tilsynet et opryddet rum og redte senge. Både beboere og den pårørende vurderer rengøringen af værelser som OK.

Ifølge leder er der for at sikre **tryghed og sikkerhed** for medarbejderne mulighed for at bruge en overfaldsalarm. Det står den enkelte medarbejder frit for at bruge disse, hvis man føler sig usikker. Sikkerhedsniveauet vurderes løbende og i perioder er det obligatorisk at bære en overfaldsalarm. Medarbejderne oplever dog indimellem at wifi-forbindelsen i huset kan drille, så alarmerne ikke giver signal hurtigt nok.

3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

Dato og tidspunkt for tilsynet
Den 17. august 2022 kl. 13.00 – 16.30
Deltagere i interviews
Centerleder Anette Winthlev-Jensen To medarbejdere ved interviews To beboere ved interviews Én pårørende ved telefonisk interview
Tilsynsførende og kontaktoplysninger
Tina Risager, sygeplejerske og lektor Maud Rosendahl, cand.scient.soc. Mobil: 24 29 50 52, e-mail: mcr@evidentia.dk