

TILSYNSRAPPORT BALLERUP KOMMUNE

Plejehjem Lindehaven

Oktober 2023




evidentia

bedre til at gøre godt

1. TILSYNETS SAMLEDE RESULTAT

1.1 Overordnet vurdering

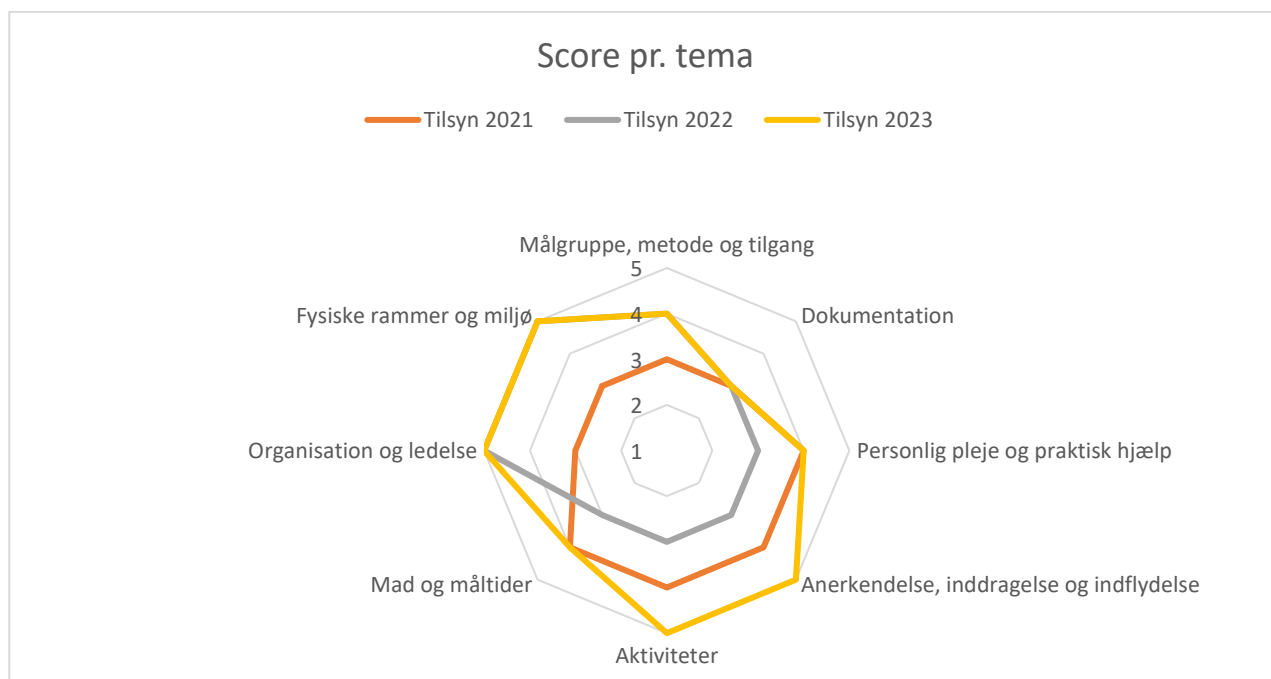
På vegne af Ballerup Kommune har Evidentia foretaget et tilsyn med Plejehjem Lindehaven. Evidentia vurderer, at plejehjemmet i vid udstrækning lever op til servicelovens paragraffer og Ballerup Kommune kvalitetsstandarder og politikker.

Plejehjem Lindehaven er karakteriseret ved tilfredse beboere og pårørende, som oplever at de grundlæggende behov for pleje imødekommes.

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
Fokusområder Områder, hvor der er behov for en fokuseret indsats med henblik på at forbedre praksis.	Tilsynet anbefaler, at der i forhold til dokumentationen fortsat arbejdes med at sikre sammenhæng og kontinuerlig opfølgning i relation til helbredsoplysninger, socialfaglige indsatser, medicinbehandling og magtanvendelse. Tilsynet anbefaler, at Lindehaven sikrer forventningsafstemning i forhold til hyppighed og opgavefordeling mellem pårørende og medarbejderne i relation til personlig hygiejne og vasketøj.
Udviklingspunkter Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.	Tilsynet anbefaler, at det overvejes at arbejde med perspektivskifte ud fra refleksionskortet ved beboerkonferencer. Tilsynet anbefaler, at det overvejes at indhente erfaringer fra andre af kommunens plejehjem med mulige markeringer eller traditioner, når en beboer går bort.

1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
<p>Evidentia anbefalede i 2022, at der iværksættes konkrete tiltag for at nedbringe konfliktniveauet mellem nogle beboere, pårørende og medarbejdere, for at fremme trivsel blandt begge parter. Leder beretter, at hun ikke oplever, at der er tale om konflikt, men at pårørende kan være i krise. En afdelingsleder supplerer, at hun tilbyder samtale med pårørende for at aflaste medarbejderne.</p> <p>Evidentia anbefalede, at ledelse og medarbejdere arbejder med perspektivskifte som metode i mødet med beboere og pårørende. Ledelsen redegør for, at der er opstartet en pårørende cafe med fokus på socialt samvær. Denne holdes fire gange om året og beboer- pårørendemøder holdes to gange om året.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der arbejdes med beboerinvolvering i relation til mad og de varme måltider. Ledelsen fortæller, at det er Køkken Ballerup, som leverer maden og at Lindehaven sender feedback retur. Der er kommet mere fokus på information til borgerne i form af dokumenter, som ikke er teksttunge og med flere billeder.</p> <p>I 2022 anbefalede Evidentia, at der iværksættes tiltag, som afhjælper sprogbarrierer mellem medarbejdere, pårørende og beboere. Leder fortæller, at medarbejdere sprog- og ordblinde-screens og tilbydes sprogundervisning ved behov.</p>

2. VURDERING AF TEMAER

Tema 1. Målgruppe, metoder og tilgang	Score 4
Tilsynet vurderer, at der på Lindehaven arbejdes med afsæt i relevante metoder og tilgange. På Lindehaven er der fortsat syv midlertidige pladser til borgere med demens.	

<p>Ledelsen redegør for, at der anvendes triagering og at de også anvender metoden ved udfordringer i samarbejdet med pårørende. Ledelsen fortæller, at de hele tiden anvender demensrejseholdets metoder og skal med i uddannelse om læring i relation til uforståelig adfærd.</p> <p>Medarbejderne redegør relevant for flere demensfaglige metoder fra sundhedsstyrelsen. De oplever, at de anvender perspektivskifte kontinuerligt i hverdagen, dog uden brug af refleksionskortet. Beboerkonferencerne, som holdes hver anden uge, laves både for korttidsborgere og plejehjemsbeboere alt efter, hvor behovet er størst. Her laves konkrete aftaler om indsatser.</p> <p>Der kan i perioder være beboere med ud uhensigtsmæssig adfærd, men medarbejderne oplever at der aktuelt er meget roligt. De vurderer, at de generelt er blevet mere bevidste om den forebyggende indsats, herunder kontakt-øer og relationsarbejde. Ligeledes tages beboeren på beboerkonference tidligere i forløbet i forhold til før i tiden.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at det overvejes at arbejde med perspektivskifte ud fra refleksionskortet ved beboerkonferencer.</p> <p>Det er indført, at medarbejdere kan sætte et rødt skilt på døren, hvis de ønsker at arbejde uforstyrrede. Tilsynet finder i afdelingen et opslag om samarbejde med omsorgstandplejen.</p>	
Tema 2. Dokumentation	Score 3
<p>Det er tilsynets vurdering, at der til en vis grad arbejdes målrettet med dokumentation. Ledelsen redegør for, at de på Lindehaven samarbejder med sygeplejefaglig konsulent om kontinuerlig opkvalificering vedrørende dokumentation. Dokumentation gennemgås i samarbejde med sundhedsfaglige medarbejdere fra begge afdelinger og der laves nedslag ved de beboere, som tilsynet har besøgt.</p> <p>Tilsynet finder det relevant ved den ene beboer at undersøge dokumentation vedrørende magtanvendelse, da borger ses med stofbælte på i kørestolen. Tilsynet finder, at der er ansøgt om tilladelse til at anvende stofselen d. 9/12 2022 – 9/2 2023. Tilladelsen er givet for denne periode, men tilsynet finder ikke en efterfølgende ansøgning og tilladelse. Det kan læses, at beboer rejser sig ukritisk, men det er ikke dokumenteret, hvad der har været forsøgt for at undgå magtanvendelse. Det ses beskrevet, at der fremadrettet vil arbejdes på genoptræning af gangfunktion og en socialpædagogisk handleplan. Tilsynet finder en sparsom beskrevet socialpædagogisk handleplan senest opdateret d. 15. dec. 2022, hvor der ikke ses anvisninger i relation til forebyggelse af magtanvendelse. Tilsynet finder, at gangtræning er afsluttet i vinters, da beboeren ikke kunne samarbejde om det. Leder oplyser i relation til stofsele, at det i starten af september 2023 er angivet i tilstanden, at beboer giver samtykke til brug af selen og at der derfor ikke er ansøgt om magtanvendelse.</p> <p>Hos en anden beboer findes under generelle oplysninger svarende til beboerens og pårørendes beskrivelser. I dokumentation findes helbredsoplysninger om beboerens kognitive svækkelse og at beboeren kan fremstå vredladet og mistroisk. Der er ikke oprettet en socialpædagogisk handleplan for denne beboer. Tilsynet finder en sparsom beskrevet døgnrytmeplan, som ikke er anvisende i relation til den beskrevne problemstilling. Tilsynet finder, at beboeren har været i tbl. Quetiapin behandling i næsten et år, men der findes ikke udtrappingsplan. Leder oplyser, at en mundtlig aftale med læge om forsat behandling efterfølgende er blevet dokumenteret.</p> <p>Tilsynet finder generelt velbeskrevet dokumentation i et godt fagligt sprog, men ser fortsat behov for sammenhæng og kontinuerlig opfølgning angående helbredsoplysninger, socialfaglige indsatser, medicinbehandling og magtanvendelse.</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> <p>Ifølge ledelse og medarbejdere er der daglig triagering af beboerne. Medarbejderne oplever, at triageringen fungerer godt og er meget meningsfuld. De er aktuelt også i gang med <i>I sikre hænder</i> om fald og faldforebyggelse.</p> <p>Beboerne udtrykker tilfredshed med den hjælp, de får til personlig hygiejne og praktisk hjælp i lejlighederne. To af de beboere tilsynet besøger har været i bad og er veltilpasse med det. En pårørende nævner, at hun selv står for morens vasketøj og undrer sig over, at der generelt ikke er ret meget tøj i kurven. I løbet af de seneste tre uger har kun to sæt undertøj været til vask. Medarbejder redegør for, at beboeren hænger brugt tøj på bøjle og ind i skabet.</p> <p>Beboerne udtrykker tilfredshed med lejligheden og med den hjælp de modtager til rengøring.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at Lindehaven sikrer forventningsafstemning i forhold til hyppighed og opgavefordeling mellem pårørende og medarbejderne i relation til personlig hygiejne og vasketøj.</p>	
Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.</p> <p>Leder redegør for at Pårørendecafé holdes sammen med demensteam og demenspraktikere, som underviser om livet som pårørende. Alle pårørende bliver inviteret og der fokuseres på socialt samvær, hvor pårørende kan dele erfaringer og tale om hvad der er svært. Der tages udgangspunkt i de pårørendes ønsker om oplæg. Til næste gang er der planlagt et oplæg om ventesorg af den lokale præst.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de med udgangspunkt i beboernes livshistorie formår at skabe en tillidsfuld relation. Det giver en god forståelse af beboerens behov og hvad der skaber livskvalitet og trykthed for den enkelte.</p> <p>Der afholdes indflytningssamtale og opfølgningssamtal efter tre måneder.</p> <p>Både borgere og pårørende udtrykker at medarbejderne er venlige og søde og de tilpasser inddragelse og tempo til borgernes behov.</p>	
Tema 5. Aktiviteter	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at Lindehaven arbejder med tilbud om aktiviteter til beboerne, hvilket fremgår af Lindebladet på hjemmesiden.</p> <p>En pårørende fortæller, at medarbejderne er søde, men at familien ikke oplever, at de motiverer beboeren til at være med i aktiviteter. Familien efterspørger mere aktivitet og flere udflugter og har ytret dette ved et pårørende møde, hvor de oplever at blive mødt af bortforklaringer.</p> <p>En beboer fortæller, at hun ikke kan være med ved gymnastik pga. smerter, men at hun godt kan lide sang. Hun vil helst have besøg af familien. En anden beboer lytter til musik i sin lejlighed og kan ikke huske om hun er med ved aktiviteter.</p> <p>Ifølge medarbejderne synges der ofte fra Ældresangbogen, hvilket de fleste beboere godt kan lide. Medarbejderne oplever, at de selv kan igangsætte mindre aktiviteter, som puslespil, tegning og bading. De oplever, at det egentligt ikke behøver at kræve så stor en indsats for at beboerne får glæde af det. Aktivitetsmedarbejderen er også god til at finde på forskellige ting.</p> <p>I sommers var der ugentlige ture med bus. Det blev løbende vurderet, hvilke beboere der havde glæde af det. Medarbejder vil gerne lave flere aktiviteter, men de vurderer, at få af beboerne profiterer af det.</p>	

<p>Ifølge leder er der besøg af den lokale præst en gang om måneden.</p> <p>Under besøget kan tilsynet observere, at en beboer får ordnet negle af aktivitetsmedarbejderen i den fælles opholdsstue. Senere kan det observeres at to beboere sidder sammen med medarbejderen og ser et program om dyr på TV. De taler samtidigt om, hvad de skal lave af mad over bål næste gang medarbejderen kommer. Aktivitetsmedarbejderen spørger en ny beboer ind til hvilke interesser beboeren har og viser nogle billedbøger, som medarbejderen har lavet om forskellige reminiscenstemaer.</p>	
Tema 6. Mad og måltider	Score 4
<p>Tilsynet finder, at der arbejdet målrettet med god mad og måltider.</p> <p>Leder oplyser, at Køkken Ballerup modtager feedback fra plejehjem. Der afholdes to årlige måltidsrådsmøder hvor der inviteres beboere med. De beboere, som ikke deltager, inddrages ved, at den ansvarlige medarbejder søger for at spørge beboerne om deres mening forud for.</p> <p>En beboer fortæller, at hun går i fælleskøkkenet for at spise med de andre. Her taler hun også med medarbejderne. En anden beboer ytrer, at hun er tilfreds med maden, som hun spiser i egen bolig. Hun kan ikke uddybe dette.</p> <p>Tilsynet observerer en samling af beboere i fælleskøkkenet, hvor de sidder ved bord sammen og lytter til musik. Der er ikke medarbejdere til stede og beboerne formår ikke at tale eller være i interaktion med hinanden.</p> <p>Medarbejderne redegør for løbende drøftelser omkring måltiderne, herunder servering og borddækning. De lægger vægt på at skabe en hyggelig stund omkring måltiderne, som betyder meget for beboerne. to gange om dagen kører medarbejderne rundt med fristevognen.</p> <p>Ifølge medarbejderne inddrages ergoterapeuterne ved mistanke om dysfagi.</p>	
Tema 7. Organisation og ledelse	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at der er en ansvarlig og fagligt kompetent ledelse.</p> <p>Leder redegør for, at alle medarbejdere gennem FOA får mulighed for screening af sprog og ordblindhed. Herefter tilbydes undervisning, hvis behovet skønnes. Nogle af disse medarbejdere kommer på en 17 ugers SOSU-hjælper uddannelse. Lindehaven har købt pladser på 'elder-learn', hvor medarbejdere kan mødes med en ældre person og tale sammen og lære af det.</p> <p>Alle medarbejdere skal på kursus i Nænsom Nødværge og der tilbydes forløb med HR og Falck Healthcare, hvis der opleves nødvendigt.</p> <p>Ledelsen redegør for at sygefraværet er let faldende og vurderer, at der er en god stemning i huset. Der mangler en aftenvag, mens en medarbejder er på uddannelse.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for, at de oplever et godt samarbejde baseret på ærlighed og konstruktiv kritik. De oplever, at fagligheden er blevet mere tydelig og de har lært meget af hinanden. Der er kommet en større grad af struktur på mange arbejdsgange, hvilket giver overskud og ro.</p>	
Tema 8. Fysiske rammer og miljø	Score 5
<p>De fysiske rammer på Plejehjem Lindehaven understøtter beboernes trivsel.</p> <p>Beboerne udtrykker, at lejlighederne er små, men de er glade for dem. Pårørende udtrykker, at det er en meget dyr lejlighed i forhold til størrelsen.</p>	

Ifølge leder og medarbejdere er der løbende et fokus på at skabe hjemlighed, hvilket de også oplever lykkes. Medarbejderne fortæller, at beboerne falder meget til ro i rammerne og nyder en middagslur på sofaen i den fælles dagligstue.

Tema 9. Særligt fokusområde – Den sidste tid	Score 4
<p>I forhold til det særlige fokusområde – Den sidste tid – redegør medarbejderne for, at de er opmærksomme på at udfylde fremtidsønsker i dokumentationen. Så vidt muligt inddrages de pårørende, men nogle beboere har ingen pårørende og her bliver medarbejderne de nærmeste.</p> <p>Leder og medarbejdere fortæller, at præsten har undervist i hvordan man kan tage samtalen om døden og ønsker til den sidste tid. Der er lavet en liste over hvilke ting, man skal have fokus på i samtalen. Plejehjemslægen er også god til at tage snakken med de pårørende, oplever medarbejderne.</p> <p>Der er mulighed for at bruge Røde Kors' vågetjeneste, hvis ikke de pårørende kan være til stede. Det er vigtigt for medarbejderne at beboeren ikke ligger alene.</p> <p>Den nye pjece om den sidste tid har endnu ikke været udleveret til nogen. Medarbejderne vurderer, at pjecen vil kunne give anledning til en god samtale.</p> <p>Der er ikke nogen faste traditioner på Lindehaven, når en beboer er afgået ved døden. Det er netop besluttet, at det på det kommende personalemøde skal fastlægges, hvordan det skal markeres. Det er medarbejdernes oplevelse, at de andre beboere ofte har behov for at sige farvel.</p> <p>Tilsynet anbefaler i forlængelse heraf, at Lindehaven indhenter erfaringer fra andre af kommunens plejehjem med mulige markeringer.</p> <p>Med hensyn til den medicinske palliative behandling oplæres assistenter i at giv subkutan medicin.</p>	

3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

Dato og tidspunkt for tilsynet
Den 02.10.23 kl. 12:00 – 16:00
Deltagere i interviews
<p>Centerleder Anette Winthlev-Jensen og afdelingsleder Lotte Hansen</p> <p>To medarbejdere ved interviews</p> <p>To beboere ved interviews</p> <p>Én pårørende ved telefonisk interview</p>
Tilsynsførende og kontaktoplysninger
<p>Tina Risager, sygeplejerske og lektor</p> <p>Maud Rosendahl, cand.scient.soc., Mobil: 24 29 50 52, e-mail: mcr@evidentia.dk</p>

BILAG 1. VURDERINGSSKALA

Vurdering	Score
<p>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>meget høj</i> grad</p> <ul style="list-style-type: none"> Tilbuddet leverer indsatserne i en høj faglig kvalitet og lever fuldt ud op til det, som kan forventes ud fra kvalitetsstandard og politikker på området. Niveauet er højt for alle indikatorer. Tilsynet kan give anledning til enkelte anbefalinger om udviklingsmuligheder for yderligere at forbedre indsatserne. 	5
<p>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>høj</i> grad</p> <ul style="list-style-type: none"> Tilbuddet leverer indsatserne i en høj faglig kvalitet og lever i vid udstrækning op til det, som kan forventes ud fra kvalitetsstandard og politikker på området. Niveauet er højt på næsten alle indikatorer. Tilsynet kan give anledning til enkelte anbefalinger om udviklingsmuligheder. Der kan ligeledes gives anbefalinger om en fokuseret indsats på et afgrænset område. 	4
<p>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>middel</i> grad</p> <ul style="list-style-type: none"> Tilbuddet leverer indsatserne i en tilstrækkelig kvalitet og lever i nogen udstrækning op til det, som kan forventes ud fra kvalitetsstandard og politikker på området. Niveauet kan være varieret eller generelt middel. Tilsynet vil give anledning til anbefalinger om fokuserede indsatser med henblik på at øge kvaliteten af indsatserne. 	3
<p>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>lav</i> grad</p> <ul style="list-style-type: none"> Tilbuddet leverer indsatserne i en lav kvalitet og lever i begrænset omfang op til det, som kan forventes ud fra kvalitetsstandard og politikker på området. Niveauet kan være varieret eller generelt lavt. Tilsynet vil give anledning til anbefalinger om fokuserede indsatser med henblik på at øge kvaliteten af indsatserne. 	2
<p>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>meget lav</i> grad</p> <ul style="list-style-type: none"> Tilbuddet leverer indsatserne i en meget lav kvalitet og lever ikke op til det, som kan forventes ud fra kvalitetsstandard og politikker på området. Niveauet er generelt lavt. Tilsynet vil give anledning til anbefalinger om fokuserede indsatser med henblik på at øge kvaliteten af indsatserne. 	1

