

# Tilsynsrapport Ballerup Kommune

Center for Refleksiv Praksis



## PLEJEHJEM LINDEHAVEN

Oktober 2024

# 1. TILSYNETS SAMLEDE RESULTAT

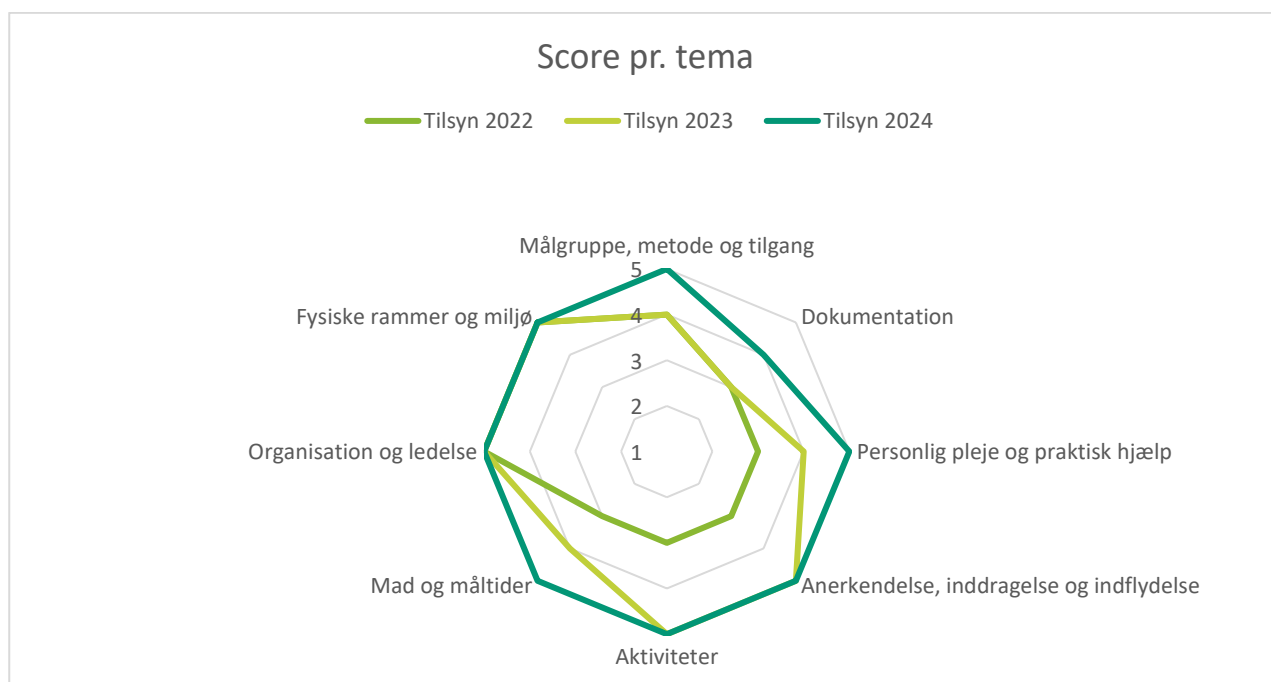
## 1.1 Overordnet vurdering

På vegne af Ballerup Kommune har Center for Refleksiv Praxis foretaget et tilsyn med Plejehjem Lindehaven. Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i vid udstrækning lever op til servicelovens paragraffer og Ballerup Kommune kvalitetsstandarder og politikker. Plejehjemmet er karakteriseret ved tilfredse beboere og pårørende og kompetente medarbejdere.

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
<b>Fokusområder</b> Områder, hvor der er behov for en fokuseret indsats med henblik på at forbedre praksis.	Tilsynet anbefaler, at der udarbejdes en socialpædagogisk handleplan med tydelige anvisninger for tilgangen til og pleje af borgere med psykiatriske lidelser. Desuden anbefales generel kompetenceudvikling inden for psykiatrisk sygepleje.
<b>Udviklingspunkter</b> Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.	

### 1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
<p>Center for Refleksiv Praksis anbefalede i 2023, at der fortsat arbejdes med at sikre sammenhæng og løbende opfølgning i dokumentationen af helbredsoplysninger, socialfaglige indsatser, medicinering og magtanvendelse. Ledelsen rapporterer, at de har fokus på indholdet af døgnrytmeplanerne og arbejder med generel oplæring heri, samt at ledelsen auditerer planerne hver tredje måned.</p> <p>Tilsynet anbefalede desuden, at Lindehaven sikrer en klar forventningsafstemning omkring hyppighed og opgavefordeling mellem pårørende og medarbejdere i relation til personlig hygiejne og vasketøj. Ledelsen oplyser, at de har indgået en aftale med en ny vaskerileverandør, som de løbende er i dialog med for at optimere samarbejdet. Der er afholdt et møde med beboere og pårørende, hvor de kunne stille spørgsmål til leverandøren. Desuden drøftes erfaringer med vasketøjsordningen på netværksmøder med andre plejehjem.</p> <p>Det blev også anbefalet, at Lindehaven arbejder med perspektivskifte ved hjælp af refleksionskort under beboerkonferencer. Ledelsen forklarer, at de kontinuerligt arbejder med metoder fra demensrejseholdet, herunder brugen af <i>demensblomsten</i>, <i>kontakt-øer</i> og perspektivskifte. Dertil underviser demensressourcepersonen 1:1 efter behov og er facilitator ved beboerkonferencer.</p> <p>Afslutningsvis anbefaledes det, at Lindehaven indhenter erfaringer fra andre plejehjem i kommunen om mulige traditioner og markeringer, når en beboer går bort. Ledelsen oplyser, at medarbejdere har modtaget undervisning af en præst om den svære samtale. Der er desuden lavet en kasse med en huskeliste samt stearinlys, musik m.m. Planen for den sidste tid dokumenteres i Nexus, og beboere, som har ytret ønske om det, synges ud fra plejehjemmet.</p>

## 2. VURDERING AF TEMAER

Tema 1. Målgruppe, metoder og tilgang	Score 5
Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad arbejdes ud fra relevante metoder og tilgange. Ledelsen oplyser, at alle beboere har tilknyttede kontaktpersoner, som ofte er ansvarlige for at opdatere	

døgnrytmeplanen. Det fremgår, at der arbejdes med *15 faglige minutter* om emner som fx medicin, fald, UTH (utilsigtede hændelser) og tryksår, hvilket er en del af forbedringsprogrammet *I Sikre Hænder*. Ved vagtskifte er der desuden et 30-minutters overlap til faglig sparring. Triagemøder afholdes hver formiddag og igen ved vagtskifte om eftermiddagen. Medarbejderne beskriver, at de nu modtager borgere med flere samtidige sygdomme. Der arbejdes relationelt og med perspektivskifte, og medarbejderne udveksler dagligt viden om demens. Det fremhæves, at de også har et godt samarbejde med aftenvagten, og at demensressourcepersonen deltager i aftenvagten, når der opstår udfordringer. Ekstern hjælp tilkaldes efter behov, fx i form af VISO-forløb, og aktuelt overvejes det at inddrage F-ACT Teamet i forhold til en beboer med en psykiatrisk diagnose. Ledelsen oplyser, at de på nuværende tidspunkt ikke har ressourcer til at arbejde lige så struktureret med beboerkonferencer som i foråret; de afholdes derfor efter behov. Både dag- og aftenvagter deltager i konferencerne, hvorefter der udarbejdes en socialpædagogisk handleplan. Relevante oplysninger fra handleplanen indføres i døgnrytmeplanen og evalueres hver 14. dag.

Tema 2. Dokumentation	Score 4
<p>Tilsynet vurderer, at der i høj grad arbejdes målrettet med dokumentationen. Ledelsen oplyser, at der aktuelt arbejdes på at gøre <i>døgnrytmeplanerne</i> i aftenvagten mere handlingsorienterede, hvilket indebærer løbende undervisning og auditering. Tilsynet gennemgår dokumentationen for tre beboere i samarbejde med en sygeplejerske. For én beboer findes en velbeskrevet <i>døgnrytmeplan</i> med detaljerede beskrivelser af <i>særlig opmærksomhedspunkter</i>, fx tand- og mundhygiejne samt støttebehov i denne forbindelse. Det fremgår, at beboeren er småtspisende, og at der føres tilsyn tre gange om natten, da hun ikke kan benytte nødkald. Under <i>helbredsoplysninger</i> er det noteret, at beboeren har flere sygdomstilstande, herunder demens og faldtendens, og tilsynet finder en relevant <i>faldudredning</i>. Det dokumenteres også, at beboeren deltager i gymnastik en gang om ugen, hvilket fremgår af <i>kalenderen</i>.</p> <p>For en anden beboer er det beskrevet, at beboeren dagligt skal give samtykke til, at tryghedsselen i kørestolen må spændes. Der findes en <i>handleanvisning</i> for, hvordan samtykket indhentes gennem samtale og vejledning. Det er desuden beskrevet, hvordan medarbejderen skal forholde sig, hvis beboeren ikke ønsker selen spændt. Under <i>helbredsoplysninger</i> står det anført, at beboeren er multisyg og aktuelt triageret som rød. Af en <i>triageobservation</i> fremgår det, at beboeren har bivirkninger af en vaccination, men seneste observation viser, at hun aktuelt er uden problemer. Under <i>hvil og aftaler</i> er det beskrevet, at beboeren ønsker at have sin demenshund med rundt på afdelingen. Under <i>måling -&gt; vægt</i> er det noteret, at beboeren har taget 12 kg på inden for det seneste år. Det er beskrevet at beboeren nu får rugbrød i stedet for hvide boller, og <i>døgnrytmeplanen</i> indeholder en beskrivelse af træningstiltag. Sygeplejersken oplyser, at hun planlægger en samtale med pårørende om kontakt til lægen med henblik på yderligere indsats i forhold til beboerens vægt. For en tredje beboer findes en <i>døgnrytmeplan</i> med en beskrivelse af beboerens tilstand, hvoraf det fremgår, at hun har en psykiatrisk diagnose og har været indlagt. Under <i>problemer med socialt samvær</i> er det beskrevet, hvordan beboeren skal mødes, samt at realitetsorientering er påkrævet ved vrangforestillinger. Der er dog ikke oprettet en <i>socialpædagogisk handleplan</i> for denne beboer. Tilsynet anbefaler, at der udarbejdes en socialpædagogisk handleplan med tydelige anvisninger for tilgangen til og pleje af borgere med psykiatriske lidelser. Desuden anbefales generel kompetenceudvikling inden for psykiatrisk sygepleje.</p>	
Tema 3. Personlig og praktisk støtte	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne i meget høj grad modtager den hjælp, de har behov for og ret til i henhold til serviceloven og Ballerup Kommunes kvalitetsstandarder. Medarbejderne oplyser, at de er meget fleksible og forsøger at tilpasse badedage og -tidspunkter efter beboernes behov. Hvis et bad må udskydes, aftaler de det med aftenvagten eller prøver igen næste dag. En beboer fortæller, at hun formentlig får hjælp til en del, men at hun har svært ved at huske det. Hun giver udtryk for, at hun i vid udstrækning klarer sig selv, men bemærker, at hun får hjælp til bad og er glad for hjælpen til rengøring.</p>	

En anden beboer fortæller, at medarbejderne gør, som de skal. En pårørende fortæller, at de specifikt valgte dette plejehjem, da de tidligere har haft en tilfredsstillende oplevelse med et andet familiemedlem her, og fordi moren tidligere gik til genoptræning i huset. Den pårørende beretter, at moren er blevet gladere og mere tilfreds, og at hun nu spiser og drikker mere: "*hun er simpelthen livet op.*" Ledelsen oplyser, at for de beboere, som har svært ved selv at tage vasketøjet ud af boligen, sørger personalet for dette, så det sikres, at beboerne får rent tøj på. Derudover hjælper Lindehaven beboere, der har begrænset med tøj, ved enten at købe mere eller udlåne tøj til dem. Tilsynet observerer i øvrigt rengjorte boliger med redte senge.

#### Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse

Score 5

Tilsynet vurderer, at beboerne i meget høj grad bliver hørt, respekteret og anerkendt. I forhold til fokusområdet **hjemlighed** oplyser ledelsen, at de er i gang med en række tiltag. Aktivitetsmedarbejderen og ledelsen har afholdt et møde, hvor beboere og pårørende kunne dele deres oplevelser og ønsker til, hvordan hjemligheden kan styrkes. På baggrund af disse input er der blevet istandsat havemøbler og indkøbt nye havehylder, parasoller, farvet service, sæsondekorerede voksduge, kunstige planter samt fjernsyn med smart-tv. En medarbejder fremhæver, at en beboer, som ofte er urolig, bliver beroliget, når der vises håndbold, da dette passer til hans præferencer og livshistorie.

Medarbejderne fortæller, at de arbejder ud fra en anerkendende tilgang, hvor de altid banker på døren og om morgenen gør en rolig entre ved at gå i øjenhøjde og spørge, om beboeren har sovet godt. De understreger også, at de "*gør meget ud af at scanne boligen*" inden de forlader den, så de ikke efterlader rod. Det oplyses, at beboerne primært hjælpes af deres kontaktperson, som videndeler gennem døgnrytmeplanen og arbejder med udgangspunkt i beboerens livshistorie. En beboer fortæller, at medarbejderne er søde og behandler hende godt, og at hun frit kan bede dem gøre ting anderledes, hvis hun ønsker det. En anden beboer udtrykker, at hun er meget tryk og godt tilpas, og at medarbejderne altid banker på og taler respektfuldt. To pårørende fortæller, at der er en god stemning, og beretter om et godt samarbejde med medarbejderne, der "*har hjertet på rette sted*" og holder dem løbende orienterede. Tilsynet observerer, at en medarbejder anerkender en beboers glæde ved sin demenshund, og at der ved beboerens spisebord hænger en dagsplan, hvor dagens aktiviteter og måltider er angivet.

#### Tema 5. Aktiviteter

Score 5

Tilsynet vurderer, at Lindehaven i meget høj grad tilbyder aktiviteter til beboerne, hvilket også fremgår af hjemmesiden. Ledelsen oplyser, at en pædagog er ansat som aktivitetsmedarbejder og planlægger aktiviteterne i samarbejde med beboere, medarbejdere og ledelsen. Pædagogen organiserer både daglige aktiviteter, fællesarrangementer og 1:1-aktiviteter med beboerne, såsom at se tv og tage på indkøb. Der berettes om en tøjsalgssdag, hvor også lokalsamfundet blev inviteret, en grillaften med pårørende og busture ud af huset, hvor de låner en bus fra Rolighedsvej. En oversigt over september og oktobers ugentlige aktiviteter inkluderer badning, musik og bevægelse, banko og besøg af Niels Spillemand. Medarbejderne fortæller, at de ofte deltager i aktiviteterne og tilføjer, at mange frivillige og studerende også deltager sammen med beboerne.

En beboer fortæller, at hun deltager i alle aktiviteter, herunder udflugter i nærområdet. En anden beboer udtrykker glæde ved at kunne deltage i sang. En pårørende fortæller, at hans mor, som er meget udadvendt, deltager både i busture og i sang om fredagen, og tilføjer, at medarbejderne for nylig optrådte som "*bakkesangerinder*". Det fremhæves, at medarbejderne er lydhøre over for idéer, og at de efter ønske arrangerede en grillaften, som blev "*superhyggelig*". Under besøget observerer tilsynet, at der er flere medarbejdere omkring beboerne, og at en medarbejder og en beboer fx skræller æbler sammen.

#### Tema 6. Mad og måltider

Score 5

Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad arbejdes målrettet med mad og måltider. Medarbejderne fortæller, at de spiser sammen med beboerne for at skabe en hyggelig atmosfære og støtte beboerne i at spise. De oplyser, at de løbende er opmærksomme på og dokumenterer ændringer i beboernes mad- og væskeindtag, og at disse oplysninger inddrages ved triagemøder. De følger Sundhedsstyrelsens vejledning for vægtmålinger og dokumenterer aftaler med lægen, hvis der afviges herfra.

Beboerne beskriver maden som udmærket. En beboer fortæller, at hun glæder sig til maden hver dag og nyder at være i fælleskøkkenet. En anden beboer nævner, at hun kan få morgenmaden serveret i boligen, hvis hun har været sent oppe, men at de normalt spiser sammen. En pårørende fortæller, at maden er varieret, portionerne er passende, og at beboerne tilbydes mad, de kan lide. Nogle gange spiser de pårørende sammen med beboeren i caféen. Tilsynet bemærker, at der serveres på farvet service, og at bordene dækkes med blomster og stearinlys.

#### Tema 7. Organisation og ledelse

Score 5

Tilsynet vurderer, at Lindehaven i meget høj grad har en ansvarlig og fagligt kompetent ledelse. Ledelsen beskriver, at der er mange kompetencer i huset og fortæller om et igangværende implementerings- og læringsforløb om nedbringelse af udadreagerende adfærd. Forløbet er baseret på metoder fra personcentreret omsorg og omfatter blandt andet perspektivskifte og konfliktnedtrapning. Der er særligt fokus på at støtte nye medarbejdere, så de lærer mere og ikke forlader faget ved voldsomme oplevelser. Demensteamet underviser også nye medarbejdere, og alle har deltaget i et kursus i Nænsom Nødværge.

Ledelsen beretter, at de har en strategi for fastholdelse, uddannelse og rekruttering. De har få ufaglærte medarbejdere, hvoraf de fleste nu er under uddannelse, og dertil ansættes unge i inspirationsjob. Som led i rekruttering har de også afholdt Frivilligfredag og for nylig er to nye SOSU-hjælpere ansat i dagvagten. For at sikre tilstrækkelig bemanning om eftermiddagen har ledelsen ændret arbejdstiderne flere gange i løbet af året. Medarbejderne udtrykker tilfredshed med organiseringen, hvor de forskellige fagligheder arbejder tæt sammen, hvilket giver dem en større tryghed i at håndtere udfordringer. Det understreges, at der er en ligeværdig kultur, hvor medarbejderne hjælper hinanden, og at pædagogen fx fungerer som en god sparringspartner, især omkring pædagogiske og kreative tiltag. Medarbejderne beskriver, at ledelsen er gode til at sørge for undervisning, så de kan få mere viden. En medarbejder påpeger, at hun kunne bruge lidt mere demensfaglig viden, og tilføjer, at dette kommer løbende. En pårørende bemærker, at det siger noget positivt om stedet, at nogle medarbejdere har arbejdet der i mere end 10 år, og fortæller, at et konkret skift af kontaktperson hos beboeren er forløbet fint.

#### Tema 8. Fysiske rammer og miljø

Score 5

Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer på Plejehjem Lindehaven i meget høj grad understøtter beboernes trivsel. Lederen oplyser, at de snart får ombetrukket nogle møbler, så de bliver lettere at aftørre og vedligeholde. Desuden vil en væg blive dekoreret med folie for at skabe en hyggelig atmosfære og omkranse afdelingen. Medarbejderne fortæller, at selvom de ikke har meget plads indendørs, får de det til at fungere, og at haven bruges som et ekstra rum om sommeren.

Beboerne udtrykker tilfredshed med deres boliger og fællesarealer, som de beskriver som "*så fine*" og "*hyggelige*." En pårørende bemærker, at plejecenteret er hyggeligt, og at det er en fordel, at det ikke er for stort.

Under besøget observerer tilsynet, at fællesarealerne er dekoreret med grønne planter, plantekasser, elektroniske stearinlys samt reminiscensbilleder på væggene. Den overdækkede terrasse er pyntet med lyskæder og i køkkenet er der dækket op med lys og blomster.

### 3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

Dato og tidspunkt for tilsynet	
Den 29. oktober 2024 kl. 8.00 - 11.30	
Deltagere i interviews	
Centerleder Anette Winthlev-Jensen og afdelingsleder Lotte Hansen Tre medarbejdere samt en sygeplejerske ved gennemgang af dokumentation To beboere og to pårørende	
Tilsynsførende og kontaktoplysninger	
Tilsynsførende: Tina Risager, Center for Refleksiv Praksis, lektor, sygeplejerske, dp. I ledelse, cand.mag. <a href="mailto:resopti@resopti.dk">resopti@resopti.dk</a> , tlf.: 60551327 Karen Klitsgaard Müller, pædagog, proceskonsulent og cand.mag. i Læring og forandringsprocesser	
Vurderingsskala	Score
<b>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>meget høj grad</i></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Niveauet er højt for alle indikatorer.</li> <li>Tilsynet kan give anledning til enkelte anbefalinger om udviklingsmuligheder for yderligere at forbedre indsatserne.</li> </ul>	5
<b>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>høj grad</i></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Niveauet er højt på næsten alle indikatorer.</li> <li>Tilsynet kan give anledning til enkelte anbefalinger om udviklingsmuligheder. Der kan ligeledes gives anbefalinger om en fokuseret indsats på et afgrænset område.</li> </ul>	4
<b>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>middel grad</i></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Niveauet kan være varieret eller generelt middel.</li> <li>Tilsynet vil give anledning til anbefalinger om fokuserede indsats med henblik på at øge kvaliteten af indsatserne.</li> </ul>	3
<b>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>lav grad</i></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Niveauet kan være varieret eller generelt lavt.</li> <li>Tilsynet vil give anledning til anbefalinger om fokuserede indsats med henblik på at øge kvaliteten af indsatserne.</li> </ul>	2
<b>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>meget lav grad</i></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tilbuddet leverer indsatserne i en meget lav kvalitet og lever ikke op til det, som kan forventes ud fra kvalitetsstandard og politikker på området.</li> <li>Niveauet er generelt lavt.</li> <li>Tilsynet vil give anledning til anbefalinger om fokuserede indsats med henblik på at øge kvaliteten af indsatserne.</li> <li>Tilsynet følges op af en kontakt til forvaltningen</li> </ul>	1