

TILSYNSRAPPORT BALLERUP KOMMUNE

Plejecenter Lindehaven

September 2021




evidentia

bedre til at gøre godt

1. TILSYNETS SAMLEDE RESULTAT

1.1 Overordnet vurdering

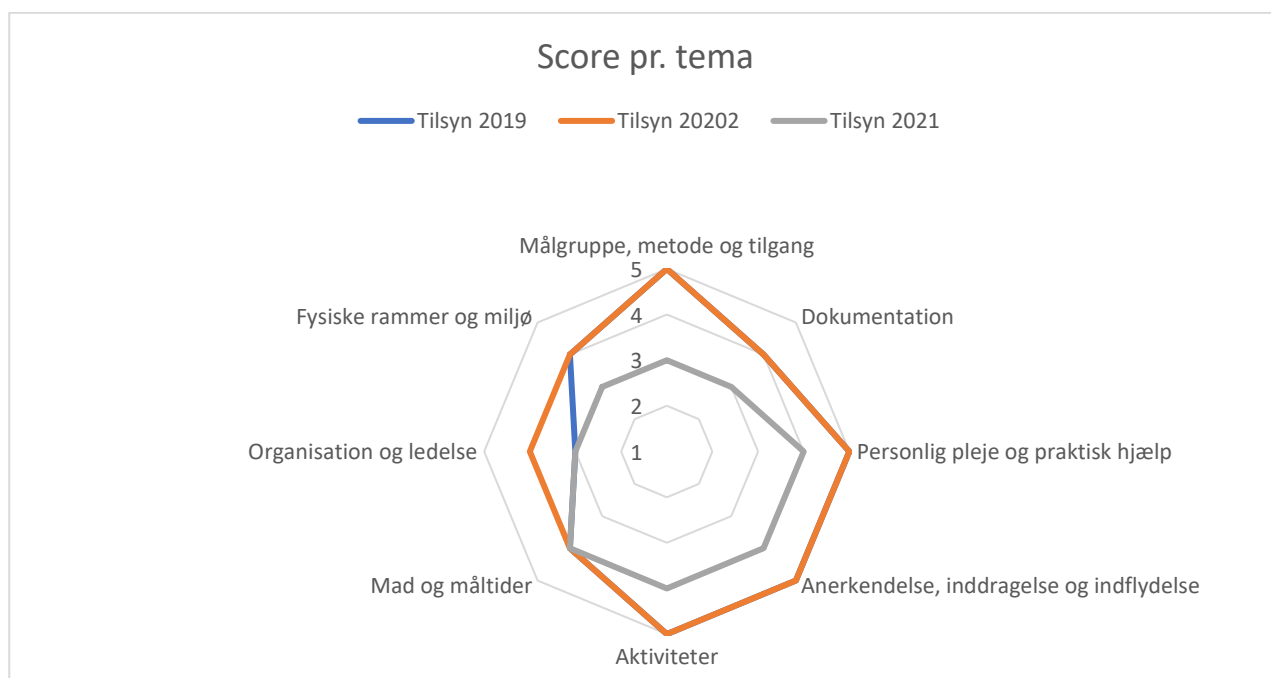
På vegne af Ballerup Kommune har Evidentia foretaget et tilsyn med Plejecenter Lindehaven. Det er vores vurdering, at plejecentret samlet set er et velfungerende tilbud, som lever op til servicelovens paragraffer og Ballerup Kommune kvalitetsstandarder og politikker.

Plejecenter Lindehaven er karakteriseret ved tilfredse borgere og pårørende, som oplever, at ydelserne lever op til deres behov. Pårørende giver dog også for bekymring om medarbejdernes travlhed, udskiftning og sprogbarrierer, som de mener påvirker kvaliteten i plejen. Medarbejdere udtrykker behov for tættere faglig ledelse. Det er tilsynets vurdering, at Plejecenteret Lindehaven har behov for støtte fra ledelsen til kompetenceudvikling, ensartede arbejdsmetoder og til styrkelse af fagligt sprog og en fælles kultur.

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.



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.	<p>Evidentia anbefaler, at ledelsen iværksætter tiltag, der kan styrke demensfaglige kompetencer, et fælles fagligt sprog og en samlende tværfaglig kultur.</p> <p>Evidentia anbefaler, at Plejecenteret Lindehaven sikrer faglig refleksion og kompetenceudvikling af medarbejderne i relation til pårørendeperspektiv og pårørendesamarbejde.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der sættes fokus på at behandle beboerne med værdighed og respekt i alle sammenhænge.</p> <p>Evidentia anbefaler, at plejecenteret Lindehaven sikrer rengøring af hjælpemidler, gulve og møbler, så miljøet understøtter trivsel og velvære for beboerne.</p>
Udviklingspunkter Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.	<p>Evidentia anbefaler på baggrund af tilsyn, at ledelsen fortsætter arbejdet med at systematisere arbejdsgange i overgang mellem Korttidspladser Lindehaven og andre interkommunale og tværsektorielle enheder.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at Plejecenteret Lindehaven iværksætter eller indgår i tiltag, som kan forebygge misforståelser og fejl, der er afledt af sprogbarrierer mellem personale og beboere.</p>

1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
<p>Ved sidste tilsyn anbefalede Evidentia en god introduktion af ny afdelingssygeplejerske, idet der blev identificeret et særligt behov for kontinuitet og ro i afdelingen. Den nye afdelingssygeplejerske er ansat og iværksætter aktuelt tiltag for at skabe en god arbejdskultur med kompetente medarbejdere og faste arbejdsmetoder.</p> <p>Ved seneste tilsyn anbefalede Evidentia, at Lindehaven sørger for en opdateret hjemmeside, hvor gamle opslag og informationer er fjernet. Ledelsen beskriver, at der kontinuerligt arbejdes på dette.</p>

2. VURDERING AF TEMAER

Tema 1. Målgruppe, metoder og tilgang	Score 3
<p>Tilsynet vurderer, at Plejecenteret Lindehaven til dels arbejder med relevante metoder og tilgange i relation til målgruppen.</p> <p>Idet Lindehavens leder i en længere periode har været konstitueret på to yderligere plejecentre og afdelingssygeplejersken er nyansat, har der ikke været tæt faglig ledelse og kontinuitet i arbejdsmetoder og tilgange på Lindehaven i perioden.</p>	

<p>Ledelsen redegør for triagering og beboerkonferencer, som skal være faste arbejdsmetoder, hvilket afdelingssygeplejersken skal facilitere. Der har ikke i den seneste 5-6 måneder været kontinuitet i gennemførelse af faglige konferencer og arbejdsmetoder. Der er planlagt en opfølgende proces efter nogle af Lindehavens medarbejdere har indgået i demensrejseholdets kompetenceudviklingsforløb.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de møder beboerne med ro og venlighed. Medarbejderne har svært ved at redegøre for relevante arbejdsmetoder og anvender kun i begrænset omfang faglige termer i relation til personcentreret omsorg. Evidentia anbefaler, at ledelsen iværksætter tiltag, der kan styrke de faglige kompetencer og tværfagligt samarbejde, herunder fokus på implementering af de metoder, som medarbejderne skal undervises i hen over efteråret.</p>	
Tema 2. Dokumentation	Score 3
<p>Det er tilsynets vurdering, at der til dels arbejdes ensartet og udviklende med dokumentation.</p> <p>Dette er et indsatsområde for den nye afdelingssygeplejerske, som skal oplæres i systemet. Medarbejdere giver udtryk for, at de har svært ved at finde den røde tråd i dokumentationen. Der mangler ordentlig tid til introduktion. Nogle medarbejdere udtrykker, at de selv står for at lære dokumentationspraksis, dog med støtte ved efterspørgsel.</p> <p>Tilsynet gennemgår dokumentation ved tre beboere.</p> <p>Ved den ene beboer er der ingen tilstande udfyldt i tilstandshjulet. Døgnrytmeplanen er udfyldt, dog i et meget distanceret sprog. Tilsynet finder meget sparsom sammenhæng mellem observationer af medarbejdernes indsats på tilsynsdagen og dokumentationen. Tilsynet finder en sparsom beskrivelse af livshistorie, som med fordel kunne udfoldes for at målrette indsatserne. Ved denne beboers dokumentation finder tilsynet information om en anden borger, der er nævnt ved (herre)navn.</p> <p>Ved en anden beboer er relevante tilstande udfyldt. Tilsynet erfarer, at beboerens kendte sygdomstilstand harmonerer godt med den medicinske behandling, der fremgår af opstart og dosis. Det fremgår i øvrigt af døgnrytmeplan, at beboeren kan spise og drikke selv. Tilsynet observerer dog i køkkenområdet, at beboeren bliver madet af medarbejder.</p> <p>Ved én tredje beboer finder tilsynet det vanskeligt at finde rundt i dokumentationen, idet beboeren indenfor en kort tidsperiode har modtaget hjælp i egen lejlighed, på korttidsplads og nu på plejecenter. Overgangene fremgår ikke og informationer og beskrivelse af den forskelligartede hjælp er blandet i Nexus. Det er vanskeligt at finde overblik over aktuelle og relevante indsatser og handlinger.</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 medarbejderne bruges der hver morgen god tid på tavlemøde. Her vendes mange ting og man lærer de nye kolleger og deres kompetencer at kende. Medarbejderne redegør relevant for det forebyggende arbejde, herunder observationer, vejning og sparring med kolleger, plejehjemslæge og SHS teamet. Hver formiddag foretages triagering af beboerne ud fra morgens observationer.</p> <p>I et sparsomt verbalt sprog udtrykker de beboere, som tilsynet er i dialog med, tilfredshed med den hjælp og service de modtager. Tilsynet observerer, at den ene beboer får hjælp til spisning og mobilisering. Det observeres også, at beboerens stue er rengjort og sengen er redt. Dog bemærkes det, at kørestolen er beskidt på både armlæn, sæde og stel.</p> <p>En beboer observeres med meget lange negle. Beboeren kan ikke selv huske, om det er dennes eget ønske. Dette fremgår heller ikke af dokumentationen.</p>	

En pårørende vurderer, at beboerne får den hjælp de har behov for. Dog nævnes specifikt, at beboerens negle først bliver klippet, når den pårørende minder personalet om det. Den pårørende udtrykker generel tillid til, at hjælpen bliver givet, omend der kan gå en rum tid fra behovet opstår, til hjælpen bliver givet.

En anden pårørende nævner, delvis tilfredshed med den pleje og hjælp som tilbydes beboerne. Det udtrykkes specifikt, at medarbejderne ikke har tid og ressourcer til rådighed og at der er mange nye medarbejdere og en del sprogbarrierer.

Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse

Score 4

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

De beboere som tilsynet er i dialog med oplever at blive hørt og respekteret. Tilsynet observerer, at medarbejdere med humor og venlighed er sammen med beboerne i fællesarealer og spørger beboerne om hvad de ønsker til morgenmad. Der ses dog en medarbejder, som behandler en beboer uværdigt ved hjælp til spisning. Leder oplyser efterfølgende, at denne medarbejder ikke længere er på Lindehaven.

Pårørende vurderer, at medarbejderne møder beboerne med individuelle tilgange og blik for den enkeltes behov.

Medarbejderne lægger vægt på at møde beboerne med anerkendelse og smil. Samt at sikre beboerne en så god livskvalitet som muligt i deres sidste tid.

Tema 5. Aktiviteter

Score 4

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

Ledelsen beskriver, at der er ansat en pædagogisk uddannet aktivitetsmedarbejder, som har særligt fokus på at igangsætte og facilitere forskellige aktiviteter. Det er ledelsens hensigt, at der skal ansættes mere pædagogisk personale i fremtiden. Tilsynet observerer, at der i cafeen er arrangeret klaverkoncert, hvor flere beboere deltager.

Medarbejderne udtrykker, at aktiviteterne ikke i tilstrækkelig grad er tilpasset beboernes formåen. Ofte er aktiviteterne for lange og tærer på beboernes ressourcer. Tilsynet vurderer, at samarbejdet omkring dette er udfordret.

Tilsynet vurderer, at ledelsen med fordel kan støtte sundhedsfagligt og pædagogisk personale i en sammenhængende og fælles indsats omkring aktiviteter, som understøtter trivsel for beboerne.

Tema 6. Mad og måltider

Score 4

Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes relevant med at skabe gode rammer omkring måltidet.

På Lindehaven observerer tilsynet, at der sidder få beboere i fælleskøkkenet ved morgenmåltidet. Personalet skaber en hyggelig stemning ved samtaler med beboerne. Der pågår også megen intern dialog, som ikke har beboeren i fokus.

Tilsynet observerer, at to medarbejdere sidder ved bordet med beboerne og drikker kaffe, mens de bistår ved måltidet.

Tilsynet anbefaler, at der reflekteres over, hvorvidt det understøtter beboernes behov, at TV er tændt med lyd på under måltidet.

Pårørende og beboer beskriver, at det er muligt at få andet mad på Lindehaven, hvis det efterspørges.

Tema 7. Organisation og ledelse	Score 3
<p>Tilsynet vurderer, at der er en ansvarlig og fagligt kompetent ledelse, som har rakt over et stort ledelsesspænd hen over det seneste halve år, idet leder udover Plejecenter Lindehaven og Aktivitet og aflastning har været konstitueret på to yderligere plejecentre.</p> <p>Der er ansat en afdelingssygeplejerske indenfor det seneste år, som arbejder med rekruttering af nye kollegaer og implementering af arbejdsmetoder og opretholdelse af kvalitet i plejen. Det er planlagt, at afdelingsleder, nyansatte og alle øvrige medarbejdere skal gennemføre demensfaglig kompetenceudvikling. Disse forløb starter d. 5/10 2021.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for, at det har været nogle meget hårde år, der har været præget af manglende personale, corona-pandemien og at lederen har været meget væk fra huset.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for ikke at kunne nå deres opgaver og at det slider hårdt at arbejde sammen med mange vikarer og ufaglærte afløsere.</p> <p>Tilsynet kan konstatere, at medarbejdernes måde at omtale andre medarbejdere på er præget af forræelse og manglende samarbejde. Det er derfor tilsynets vurdering, at der er behov for et særligt fokus på kulturen i huset.</p> <p>Pårørende udtrykker generel tillid til ledelsen, dog også bekymring for medarbejdernes trivsel.</p> <p>Tilsynet giver en anbefaling til plejecenteret lindehaven om at arbejde målrettet med demensfaglig kompetenceudvikling og en samlende kultur for de tværfaglige medarbejdere.</p>	
Tema 8. Fysiske rammer og miljø	Score 3
<p>Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer og miljøet understøtter til en vis grad understøtter borgernes trivsel og rehabilitering.</p> <p>Leder fortæller, at Lindehaven afventer svar på, om de har fået del i puljen ang. <i>'Mere hjemlighed'</i>, som er udbudt af Sundhedsstyrelsen. Det opleves vanskeligt at forene ønsket om at skabe et hjemligt miljø med brandmyndighedernes krav.</p> <p>Beboerne, som tilsynet er i dialog med, giver udtryk for delvis tilfredshed med de fysiske rammer og miljøet. Lejlighederne vurderes små og én beboer har ønske om mere plads i køkkenet. Pårørende til denne beboer udtrykker ønske om en kogeplade, så de kan lave mad sammen.</p> <p>En anden pårørende nævner specifikt utilfredshed med rengøringen, idet der ofte findes madrester på gulve og bordplader. Den pårørende nævner, at de ved besøg selv rengør yderligere på stuen, ligesom beboerens rollator rengøres af pårørende.</p> <p>Ved tilsynets besøg ved en beboer observeres, at kørestolen er synligt beskidt og klistret på armlæn, stel og siddeflade. Tilsynet kommer derfor med en anbefaling på dette område.</p>	
Tema 9. Pårørendesamarbejde (særligt fokusområde)	Score 3
<p>Tilsynet vurderer, at Plejecenteret Lindehaven med fordel kan sikre faglig refleksion, ensartet tilgang og kompetenceudvikling i relation til pårørendeperspektiver og pårørendesamarbejde blandt medarbejderne.</p> <p>Der afholdes pårørendemøder to gange årligt. Som noget nyt foregår det dels over Whereby platformen og dels med fysisk fremmøde. Dermed får flere pårørende mulighed for at deltage. Lederen beskriver, at der også i relation til pårørendesamarbejde skal iværksættes systematiske arbejdsmetoder. Ifølge leder indkaldes hurtigt til samtale, hvis der er fornemmelse for <i>'kurrer på tråden'</i> eller misforståelser.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de forsøger at være tæt på pårørende og for det meste har et godt samarbejde med dem. En medarbejder giver et eksempel på, at hun i en situation, hvor en pårørende var</p>	

utilfreds, ringede og fik talt ud med vedkommende. Herefter blev samarbejdet fint. Situationen fremstilles ikke som eksempel på en metode, men som en god ide medarbejderen fik.

Pårørende nævner, at der kan opleves manglende sammenhæng mellem de tre vagtlag dag-, aften- og nattevagt.

3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

Dato og tidspunkt for tilsynet
Den 27. september 2021 kl. 8.30 -12.30
Deltagere i interviews
Leder Anette Winthlev-Jensen Tre beboere Tre medarbejdere To pårørende
Tilsynsførende og kontaktoplysninger
Tina Risager, lektor, cand.mag., sygeplejerske Maud Rosendahl, cand.scient.soc. Mobil: 24 29 50 52, e-mail: mcr@evidentia.dk