

TILSYNSRAPPORT BALLERUP KOMMUNE

Lundehaven

September 2020




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 Lundehaven. Det er vores vurdering, at plejecentret samlet set er et velfungerende tilbud, som i vid udstrækning lever op til servicelovens paragraffer og Ballerup Kommune kvalitetsstandarder og politikker.

Lundehaven er karakteriseret ved generelt tilfredse beboere og pårørende, som oplever at ydelserne lever op til deres behov. Medarbejdere og ledere fremstår reflekterede og engagerede.

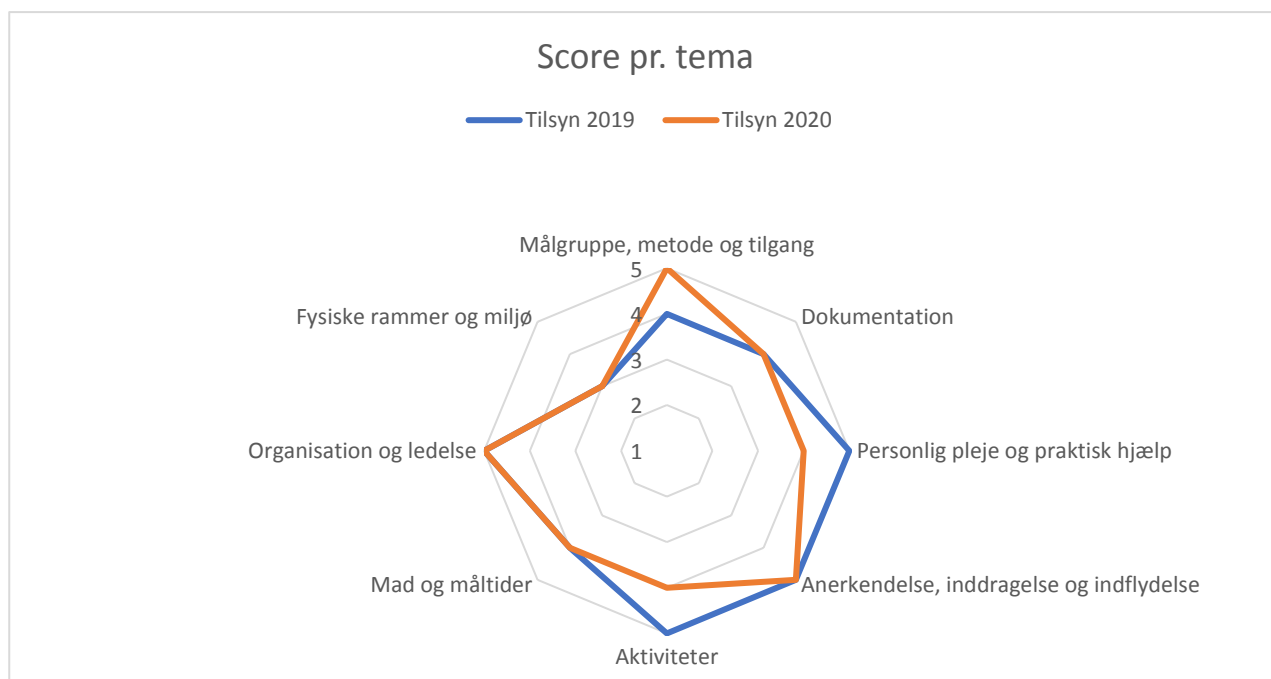
Selv om coronapandemien har været svær for alle parter, er det tilsynets indtryk, at det håndteres godt og relevant. Der er blevet skabt tryghed for både beboere og medarbejdere.

Tilsynet giver anledning til anbefalinger. Enkelte af disse er gentagelser fra sidste år, fordi der ikke har været tid til at arbejde med dem.

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, **Magtanvendelse**, vurderes at være opfyldt i meget høj grad.

1.3 Fokusområder og udviklingspunkter

På baggrund af det samlede tilsyn anbefales følgende fokusområder og udviklingspunkter:

Definition	Anbefalinger
<p>Fokusområder</p> <p>Områder, hvor der er behov for en fokuseret indsats med henblik på at forbedre praksis.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der sikres en konsekvent og ensartet praksis for anvendelse af værnemidler, herunder særligt mundbind og visir.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at der fortsat arbejdes med at sikre, at beboernes livshistorier indsamles og gøres elektroniske. Når det har vist sig at være svært at få pårørende til at aflevere en udfyldt livshistorie, bør det overvejes at finde en anden metode end den hidtil benyttede. Man kan forsøgsvist udlevere skemaet, når den pårørende ankommer til et besøg og bede om at få det tilbage, når de forlader plejecenteret.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at fokus på tiltag, der forebygger urinvejsinfektioner afspejles af dokumentationen, enten gennem indsatsmål, handleanvisninger og/eller døgnrytmeplanen.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at det aftales konkret, hvem der dagligt har ansvar for at ordne gardinerne, så de hænger pænt, og dermed understøtter en rar stemning på de fælles arealer.</p>
<p>Udviklingspunkter</p> <p>Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at det overvejes endnu en gang undersøges, om der er mulighed for at vaske gulvene, så man sikre en bedre hygiejne. Der udvikles løbende nye produkter til rengøring og pleje af gulve.</p>

1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
<p>Ved sidste tilsyn blev der givet en anbefaling om at sikre, at livshistorien for alle beboere er elektronisk tilgængelig. Dette mangler fortsat at blive implementeret. Der udleveres skemaer til pårørende, som kun i meget få tilfælde afleverer det tilbage udfyldt. I de tilfælde, hvor det vurderes at livshistorien er særlig vigtig, udfyldes livshistorien på baggrund af et interview med pårørende.</p> <p>Der blev ligeledes givet en anbefaling om at sikre en relevant stimulerende stemning på de fælles arealer. Her er der planer om at igangsætte brugen af Televindu, som tilbyder videoer særligt målrettet personer med demens eller anden kognitiv svækkelse.</p>

2. VURDERING AF TEMAER

Tema 1. Målgruppe, metoder og tilgang	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret Lundehaven samlet set arbejder med relevante metoder og tilgange i forhold til målgruppen, som i høj grad består af beboere med demens.</p> <p>Leder og medarbejdere redegør relevant for de faglige metoder og tilgange, herunder den personcentrerede omsorg, værdighed og selvbestemmelse.</p> <p>Lundehaven skulle have været undervist i demensrejseholdets metoder, herunder beboerkonferencer, af udviklingspsygeplejersken, som har deltaget i processen på Rosenhaven. Undervisningen blev dog udsat som følge af nedlukningen.</p> <p>Når der kommer nye beboere, er det vigtigt for medarbejderne at møde dem, hvor de er. Man læser derfor op på den dokumentation, som allerede findes om beboeren og forsøger at få pårørende til at bidrage med viden om beboerens livshistorie. Det har dog vist sig at være svært.</p>	
Tema 2. Dokumentation	Score 4
<p>Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes målrettet med dokumentation.</p> <p>Der er gennemgået dokumentation for fire beboere. I alle fire eksempler fremstår døgnrytmeplanerne opdaterede, fyldestgørende og retvisende. Der er flere gode eksempler på fyldestgørende handlingsanvisninger, knyttet op på tilstande og indsatsmål.</p> <p>Tilsynet finder enkelte eksempler på handlingsanvisninger, som enten er fra før borgeren flyttede ind på plejecenteret eller hvor der er tvivl om, hvorvidt handleanvisningen stadig er aktuell. Der er således behov for at forholde sig til, om disse skal inaktiveres/gøres potentielle. Det vil sikre et bedre overblik over borgerens behov.</p> <p>Selv om der i to af de fire beboeres journaler fremgår, at beboeren har eller for nyligt har haft urinvejsinfektion, er der ikke udarbejdet indsatsmål, handlingsanvisninger eller beskrivelser i døgnrytmeplanen for dette. Tilsynet anbefaler derfor, at der sættes fokus på tiltag, der forebygger UVI, afspejles af dokumentationen.</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>Medarbejder kan på relevant vis redegøre for, hvordan de sikrer, at beboerne modtager den nødvendige pleje og omsorg gennem den daglige triagering og sparring med ledelse.</p> <p>Tilsynet observerer, hvordan en beboer liftes ud af sengen og støttes i personlig pleje. Det fremgår tydeligt, at medarbejderen kender beboerens ønsker til fremgangsmåde og særlige hensyn. Medarbejderen kommunikerer fint og kontinuerligt med beboeren undervejs.</p> <p>Tilsynet observerer, at der ikke konsekvent anvendes relevante værnemidler i den personlige pleje. Samme indtryk giver beboerne udtryk for. Medarbejderne giver udtryk for, at de selv skal vurdere, hvornår de skal bruges og at der fortsat skal spares på mundbind mv. De nævner, at det kan være relevant at bruge ved mundpleje, øjendråber og når en beboer skal mades. Ifølge leder har vejledning tidligere lagt op til, at brug af værnemidler skulle vurderes i hvert enkelt tilfælde, men at den nu er ændret. Der er således behov for at sikre, at medarbejderne følger gældende retningslinjer.</p> <p>Beboere og pårørende giver udtryk for, at de generelt er tilfredse med hjælpen og oplever, at den lever op til beboerens behov.</p>	

<p>En beboer udtrykker taknemlighed over, at nattevagten hjælper hende med nedre hygiejne inden dagvagten møder ind, så hun kan komme tidligt op.</p> <p>En beboer giver udtryk for, at hun ikke føler sig ordentligt soigneret efter toiletbesøg, som foregår på bækkenstol. Dette mener hun er pga. travlhed.</p> <p>En pårørende har oplevet ikke at kunne finde personalet i weekenden og om aftenen og at beboere har troet, at hun var ansat.</p>	
Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.</p> <p>Beboerne giver udtryk for at de i meget høj grad bliver set, hørt og mødt i øjenhøjde.</p> <p>Der kan i alle sammenhænge observeres en god omgangstone og kommunikation, hvor beboerne spørges ind til ønsker, fx om morgenmad, hvad de gerne vil se i TV mv.</p> <p>Medarbejderne lægger stor vægt at sikre beboernes værdighed ved at gøre alle indsatser og pleje individuelt og tilpasset efter beboerens ønsker. Derigennem søger medarbejderne at understøtte at beboeren kan bevare sin identitet. Der gives fine eksempler på dette.</p>	
Tema 5. Aktiviteter	Score 4
<p>Gennem sommeren er der blevet afholdt mange forskellige udendørs koncerter, teaterforestillinger og fester for beboerne, mens der har været skruet ned for de indendørs fælles aktiviteter. Nogle beboere trivedes godt med den ro, som neddrogning af aktiviteter, besøg mv. medførte. For andre har det været et stort savn, særligt savnet af de pårørende har været overvældende.</p> <p>En af de beboere, som tilsynet talte med, giver udtryk for, at hun savner sin træning og at hun keder sig. En anden beboer føler sig ensom og ønsker sig mere 1-1 kontakt og små gåture ud af huset. Ifølge leder har COVID-19 betydet, at man ikke kunne gå ture uden for huset med beboerne.</p> <p>Aktivitetsmedarbejderen gennem mange har sagt op og der skal derfor ansættes en ny. Der er ifølge leder mange relevante ansøgere.</p> <p>En pårørende fremhæver aktivitetsmedarbejderens kæmpe indsats for fællesskab og indhold i beboernes hverdag, og frygter for en periode uden aktiviteter.</p> <p>Medarbejderne oplever, at en del af beboerne gerne vil se tv sammen på fællesarealerne. Nogle kan selv vælge, hvad de ønsker at se, men ikke alle. I en afdeling har man erfaret, at programmer om dyr tiltrækker mange og giver anledning til gode snakke efterfølgende. Tilsynet vurderer, at dette vil kunne understøttes yderligere af brugen af Televindu.</p>	
Tema 6. Mad og måltider	Score 4
<p>Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes relevant med at skabe gode rammer omkring måltidet. Medarbejder arbejder fortsat med faste rutiner, hvor der aftales en klar opgavefordeling for at skabe ro og hygge om måltidet. Ved morgenmåltidet er der kun i nogle køkkener personale til stede. Ifølge leder er der altid personale til stede i de tilfælde, hvor der er borgere har behov for observation under måltidet, fx grundet dysfagi eller behov for hjælp til indtag.</p> <p>Beboere og pårørende udtrykker stor tilfredshed med maden, som smager godt. Ingen har oplevet at kunne komme med ønsker til menuen.</p> <p>Der arbejdes på 2. sal med opdelt spisetider, således tre beboere med stort støttebehov spiser først og dernæst de øvrige. En beboer udtrykker stor tilfredshed med denne ordning.</p>	

<p>En beboer oplever, at en enkelt medarbejder har meget travlt med at få ryddet maden væk efter aftensmaden. Dette gør ifølge beboeren spisesituationen stressende og kan medføre insufficient ernæringsindtag.</p> <p>Der kan observeres en varm og hyggelig stemning i køkkenerne.</p>	
Tema 7. Organisation og ledelse	Score 5
<p>Under corona pandemien og nedlukningen i foråret har ledelsen haft meget fokus på at sikre et tæt samspil i ledelsen for på den måde at kunne informere og skabe ro blandt personalet. AMR/ TMR har løbende været inddraget. Der har været et enkelt udbrud af Covid-19.</p> <p>Det opleves generelt, at sygefraværet har været lavt under nedlukningen, hvilket har haft en meget positiv betydning for plejen. Ligeledes har færre møder for ledelsen skabt mere tid til at løse udfordringer på plejecenteret.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for stor tilfredshed med ledelsens håndtering af situationen. De har været gode til at forklare og altid kontaktbare, ligesom de har givet god støtte i svære situationer.</p> <p>De oplever generelt, at der er et godt samarbejde, også på tværs af afdelingerne. Særligt fremhæves det gode samarbejde på 2. sal. På 1. sal har der været mange vikarer og der opleves en udfordring med at få kompetente assistenter.</p> <p>Der er etableret tværgående halvårlige møder mellem aftenvagterne på de to etager, med henblik på at styrke samarbejdet.</p> <p>De pårørende er generelt meget tilfredse med ledelsen. En oplever dog kun at få besked, hvis der er noget galt og kunne godt tænke sig en opdatering fx hver 4. måned på, hvordan det går.</p> <p>En anden pårørende oplever, at ledelsen er rigtig gode til at samarbejde og altid at kunne ringe og give og få informationer om sin far.</p> <p>Ledelsen får generelt stor ros af de pårørende for håndteringen af corona-situationen.</p>	
Tema 8. Fysiske rammer og miljø	Score 3
<p>Det er tilsynets vurdering, at de fysiske rammer i nogen grad understøtter beboernes trivsel.</p> <p>Under tilsynet kan det observeres, at flere beboere sidder sammen i fællesrummet med en medarbejder og drikker kaffe og ser Godmorgen TV. Der er en varm og rar stemning. En medarbejder fortæller, at der er flere i jobprøvning for tiden, hvilket giver mere mulighed for at hygge med beboerne.</p> <p>På grund af brandmyndighedernes regler, virker gangene på plejecenteret øde og tomme og kan være svære at finde rundt i. Der er ifølge ledelsen igangsat et arbejde med at møblere rummene for enden af gangene, så det bliver mere indbydende at sætte sig der. For at camouflere bagdørene er der sat billeder op af fx en reol eller andet møbel.</p> <p>Der skal opsættes glasvægge ved dagligstuerne, som kan understøtte, at der skabes et stuemiljø.</p> <p>Tilsynet kan flere steder se, at gardinerne hænger krøllede eller har løsnet sig fra hægterne. Ligeledes at der flere steder hænger påskepynt. Samlet set giver det et indtryk af, at der mangler opmærksomhed på detaljerne.</p> <p>Mange steder står dørene åbne ind til beboerne, hvilket ifølge medarbejderne skyldes, at kaldeanlægget ikke fungerer ordentligt. Beboerne er derfor mest trygge ved, at de selv kan tilkalde hjælp gennem en åben dør.</p>	

Tilsynet finder det stadig upraktisk og uacceptabelt, at gulvene ikke kan vaskes i boligerne. Ledelsen har tidligere forsøgt at rejse problematikken over for boligselskabet, uden at der har kunnet findes en løsning.

I et par boliger kan tilsynet konstatere, at gulvene ser snavsede ud. En pårørende udtrykker stor utilfredshed med hygiejnen og rengøringen på stuerne. Hun vasker selv gulvet i boligen med brun sæbe ved hvert besøg.

En beboer udtrykker sin frustration over, at skabene er så høje, at hun ikke kan nå dem uden hjælp.

Tema 9. Magtanvendelse (særligt fokusområde)

Score 5

Det er tilsynets vurdering, at den pædagogiske tilgang i høj grad forebygger unødige magtanvendelser og konflikter. Der har ikke været nogle indberetninger af magtanvendelser i det seneste år.

Medarbejderne reflekterer relevant over, hvordan man kan forebygge brug af unødige magtanvendelser. Hvis en beboer har udadreagerende adfærd, bliver der nedsat et team omkring beboeren, som varetager plejen. Der kan gives eksempler på, hvordan dette har haft en god effekt.

På 1. sal er der aktuelt udfordringer med en beboer. Her har man fået sparring og hjælp fra en konsulent fra demensrejseholdet og fra den kommunale demenspraktiker, som bl.a. kom og observerede praksis.

Ikke alle medarbejdere føler sig tilstrækkeligt fagligt klædt på inden for demensområdet, men det opleves at der er relevant mulighed for sparring.

Der har ifølge ledelsen endnu ikke været undervisning omkring den nye lovgivning. Der bruges tid på at give input om de nye regler på de "femten faglige minutter", som foregår en gang ugentligt.

3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

Dato og tidspunkt for tilsynet
Den 8. september 2020 kl. 9-12
Deltagere i interviews
Leder Charlotte Harboe To afdelingsledere Udviklingssygeplejerske Fire medarbejdere, heraf to social- og sundhedshjælpere og to assistenter Fire beboere og to pårørende
Tilsynsførende og kontaktoplysninger
Katrine Fenger, sygeplejerske Maud Rosendahl, cand.scient.soc. Mobil: 24 29 50 52, e-mail: mcr@evidentia.dk