

TILSYNSRAPPORT BALLERUP KOMMUNE

Plejehjem Lundehaven

August 2022




evidentia

bedre til at gøre godt

1. TILSYNETS SAMLEDE RESULTAT

1.1 Overordnet vurdering

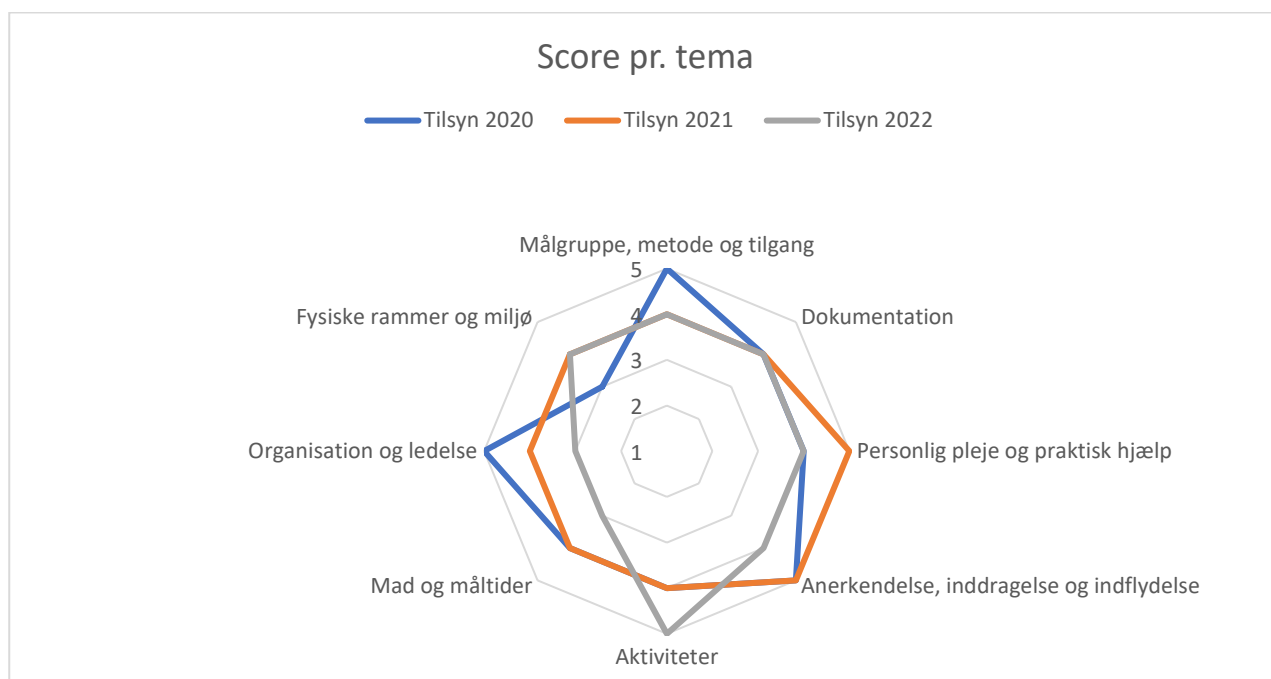
På vegne af Ballerup Kommune har Evidentia foretaget et tilsyn med Plejehjem Lundehaven. Det er vores vurdering, at plejecentret samlet set er et velfungerende tilbud, som i vid udstrækning lever op til servicelovens paragraffer og Ballerup Kommune kvalitetsstandarder og politikker.

Lundehaven er karakteriseret ved meget tilfredse beboere og pårørende, som oplever at ydelserne lever op til deres behov. Dog er beboerne fortsat ikke helt tilfredse med maden. Medarbejdere og ledere fremstår reflekterede og engagerede.

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 der igen sættes fokus på at dokumentere oplysninger om beboernes livshistorie og interesser i Nexus, så plejen kan tilrettelægges med afsæt heri.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der arbejdes med at inddrage beboerne i valg af menu og at den varme mad serveres på fade, så beboerne selv kan bestemme omfang.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der med henblik på trivsel og fastholdelse af personalet arbejdes med at sikre et godt og konstruktivt samarbejde både mellem ledelse og medarbejdere og på tværs af afdelingerne.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der forventningsafstemmes i samarbejdet mellem centerleder og medarbejdere, så perspektiver fra begge parter bliver italesat på en konstruktiv måde, fx i forbindelse med klagesager.</p> <p>Evidentia anbefaler, at ledelsen hjælper medarbejderne med at prioritere opgaverne, så de får en bedre indsigt i, hvilket serviceniveau/kvalitetsstandard de skal arbejde efter fremadrettet.</p>
Udviklingspunkter Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.	<p>Evidentia anbefaler, at det overvejes om der kan findes en anden løsning, i forbindelse med opbevaring af bleer, fx mindre leveringer, så de ikke stables udenfor lejlighederne.</p>

1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
<p>Ved sidste tilsyn blev der givet en anbefaling om at sikre, at livshistorier indsamles hos alle beboere, så tilgang og den socialfaglige handleplan kan tage afsæt deri og målrettes den enkelte beboer i en personcentreret omsorg. Ifølge ledelsen er der fortsat fokus på at sikre en god indflytning, herunder indsamling af livshistorier. Tilsynet kan dog ved dette års tilsyn konstatere, at der kun ved én ud af tre beboere er dokumenteret oplysninger om livshistorie. Der gives således igen i år en anbefaling om dette.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at årsagen til, at beboeren modtager den medicin som fremgår af FMK, fremstår tydelig og utvetydigt. Denne problemstilling er ifølge ledelse løftet op på centralt niveau.</p>

2. VURDERING AF TEMAER

Tema 1. Målgruppe, metoder og tilgang	Score 4
---------------------------------------	---------

Tilsynet vurderer, at plejecentret samlet set arbejder med relevante metoder og tilgange i forhold til målgruppen. Ifølge ledelsens er flertallet af beboerne præget af demens. Dertil har en øget andel af beboerne også svære psykiske problemer.

Ledelse og medarbejdere redegør relevant for beboerkonferencer, som igen skal foregå systematisk en gang om måneden på hver afdeling. Dette er endnu ikke iværksat. Det er målet at have en konference om alle ny indflyttede beboere. Afdelingssygeplejersken er demensressourceperson og derudover er der demensnøglepersoner i personalegruppen. I særligt svære situationer kan man dertil hente hjælp hos demenspraktikere, som fx foretager observationer af personalets tilgang og efterfølgende sparring.

Ifølge medarbejderne kan der ligeledes være behov for at udarbejde socialpædagogiske handleplaner, som revideres hver tredje måned. Medarbejderne har fokus på at følge handleplanen stringent og det prioriteres, at det er fast personale, som varetager plejen hos den pågældende beboer. Medarbejderne udtrykker, at aktuelt er flere beboere med demens er i dårlig trivsel. Medarbejderne fortæller, at de mangler faglige redskaber og at det påvirker deres arbejdsmiljø kraftigt.

Ifølge ledelsen pågår der aktuelt undervisning i personcentreret omsorg og en medarbejder er i gang med Marte Meo terapeutuddannelsen. Tilsynet drøfter med ledelsen at det kan være relevant at få etableret et forløb med VISO på konkrete beboere.

Tema 2. Dokumentation	Score 4
<p>Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes målrettet med dokumentation.</p> <p>Ifølge udviklingssygeplejerske laves der en sygeplejefaglig udredning ved indflytning. Efterfølgende er det mindst hver tredje måned, at helbredstilstande vurderes. Alle aktuelle og potentielle problemstillinger fremgår i tilstandshjulet. Alle medarbejdere på hver etage deltager i vurdering af hverdagsændringer. Alle faggrupper triagerer op, mens der skal en sygeplejerske med til at triagere ned.</p> <p>I de tre eksempler på dokumentation, som tilsynet ser, er døgnrytmeplanerne og helbredstilstande relevante og velbeskrevne. Hos en borger ses to forskellige udlægninger af borgers kognitive tilstand under hhv. dag og aftenbeskrivelsen.</p> <p>I ét af de tre eksempler fremgår der en livshistorie. Medarbejderne beskriver, at livshistorien indhentes ved indflytning og at den fx bruges ved beboerkonference til at finde meningsfulde beskæftigelser til beboeren.</p> <p>En borger fortæller, at det er meget afgørende for hende at komme ud i naturen. Denne interesse fremgår ikke af dokumentationen. Tilsynet anbefaler, at der sættes fokus på at notere oplysninger af denne karakter i generelle oplysninger, ligesom der bør dokumenteres oplysninger om beboernes livshistorie i alle tilfælde.</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. Der foretages en daglig triagering sidst på formiddagen, som ifølge medarbejderne er med til at understøtte prioritering af opgaverne. Det har krævet øvelse at kunne fokusere på de relevante observationer til brug for triageringen.</p> <p>Ifølge udviklingssygeplejersken er der fokus på forebyggelse af trykskader og UVI. Der er et ønske om at arbejde med 'I sikre hænder,' som udviklingssygeplejerske tidligere har været en del af.</p> <p>I forhold til det særlige fokusområde vefærdsteknologi peger ledelsen særligt på, at medarbejderne via telefoner skal have nem adgang til procedurer, vejledninger mv. Fx arbejdes der på at medarbejderne via</p>	

QR scanner skal kunne tilgå instrukser vedrørende brug af forskellige hjælpemidler. Alle telefoner skal derfor have installeret en App-pakke. Det er aktuelt i proces. Der er også netop bestilt en Raiser løftepude. Der har gennem et par år været anvendt Televindu med slow-videoer. Det skal relanceres i september. Der er også gjort erfaringer med, at beboere bruger WR briller og profiterer godt af det. Endelig er der for nylig installeret døgnrytmelys på begge etager.

De tre beboere, som tilsynet taler med, giver udtryk for, at de er meget tilfredse med hjælpen og oplever, at den lever op til deres behov. Også den pårørende oplever, at der beboeren får tilpas hjælp og pleje. En beboer giver udtryk for, at der i sommerperioden ikke har været helt samme hjælp, som der ellers plejer, fordi personalet har haft meget travlt. En anden beboer giver udtryk for, at der trods mange vikarer har været samme høje standard i plejen. En tredje beboer fortæller, at der er mulighed for at komme i bad, når man gerne vil.

Beboerne udtrykker ligeledes tilfredshed med rengøringsstandard. En pårørende oplever, at gulvet indimellem er beskidt.

Beboerne oplever sig trygge ved den indsats, der ydes i forhold til deres sundhedsmæssige problemstillinger.

Tilsynet kan under besøget observere, at medarbejderne spørger ind til, hvad beboerne har behov for hjælp til. Tilsynet observerer ligeledes i nogle boliger, at gulvet fremstår med tydelige pletter.

Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse

Score 4

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

Beboerne giver udtryk for, at de bliver lyttet til og at deres ønsker ofte bliver imødekommet. De er klar over, hvem deres kontaktpersoner er og henvender sig ofte til disse, når der er noget. En beboer fortæller, at hun bliver behandlet respektfuldt af lang de fleste, men at enkelte kan finde på at irettesætte hende. En anden beboer fortæller, at der er to medarbejdere, som kender ham godt. De lytter altid og er i godt humør.

Den pårørende oplever også, at der bliver lyttet til beboeren, som ind i mellem godt kan give udtryk for noget utilfredshed. Generelt vurderes kommunikationen mellem medarbejderne og de pårørende at være upåklagelig. De ringer, hvis der er noget og er meget søde. *"Jeg har udelukkende kun positive ting at sige om personalet"* siger den pårørende.

I relation til det særlige fokusområde **den gode indflytning** giver medarbejderne udtryk for, at de lægger vægt på at være godt forberedt, når der kommer en ny beboer. Derfor er der udpeget en kontaktperson, som har læst op på dokumentation om vedkommende. Der er afgørende at etablere en god kontakt med de pårørende. I den første tid spørger man ind til beboerens ønsker om forskellige ting, fx ønske om tilsyn om natten.

Det er ifølge medarbejderen afdelingsleder, som beder de pårørende om at udfylde livshistorien, som efterfølgende skrives ind i Nexus. Livshistorien kan give medarbejderne et hint om emner, som beboeren kan være interesseret i at tale om. Medarbejderne redegør for, at når de på den måde kan inkludere beboeren i samtale, så oplever beboeren det som anerkendelse. Der holdes også indflytningssamtaler på 1. sal, men på grund af travlhed og stor udskiftning på 2. sal er det i en periode ikke blevet prioriteret.

Ifølge ledelsen er der et projekt i støbeskeen, som skal illustrere beboerens livshistorie på en planche, som kan hænges i boligen.

Det kan observeres, at medarbejderne er opsøgende overfor beboerne og spørger dem, om de fx vil ud og spise morgenmad eller deltage i sangarrangement mv.

Hos en beboer fortæller en medarbejder tilsynet, at man helst skal undgå at tale om noget fra beboerens fortid, da denne så bliver ked af det. Beboeren bliver i samtalen med tilsynet bevæget og får tårer i

øjnene, når samtalen falder på det sted, hun er flyttet væk fra. Det er dog tilsynets opfattelse, at det er et misforstået hensyn at tage til beboeren ikke at tale om fortiden, som beboeren faktisk gerne vil fortælle om.

Der kan generelt observeres en god omgangstone og kommunikation.

Tema 5. Aktiviteter	Score 5
<p>Det er tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes varierede og tilstrækkelige tilbud om aktiviteter i hverdagen.</p> <p>Ifølge medarbejderne er der mange aktiviteter, herunder også holdtræning. Der kommer frivillige i huset og en præst. Der holdes ligeledes en række fester.</p> <p>De tre beboere fortæller også, at der er mange aktiviteter i huset, som fx musik, fest i haven, dans, tøjsalg, gymnastik og udflugter. En beboer fortæller om mange forskellige ture med Rosenbussen, hvilket også fremgår af beboerens dokumentation.</p> <p>En beboer oplever, at der altid er nogle at tale med, også om eftermiddagen og aftenen. <i>"Vi er en lille gruppe, som spiser sammen og taler med hinanden."</i> En anden beboer har fået hjælp af personalet til at finde sammen med andre beboere, som også er kognitivt velfungerende.</p> <p>Den pårørende oplever, at beboeren er livet meget op efter, at hun er flyttet ind på Lundehaven. Hun laver meget forskelligt, hvor hun før sad meget foran TV.</p> <p>Tilsynet kan observere, at der er fællessang med en medarbejder på 1. sal. Ca. 15 beboere er samlede og synger, mens en frivillig spiller klaver. Bordet er pyntet med dug og blomster og der serveres noget at drikke.</p>	
Tema 6. Mad og måltider	Score 3
<p>Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes relevant med at skabe gode rammer omkring måltidet. Medarbejder kan redegøre for hvordan de bidrager til at skabe gode måltider, fx ved at sørge for ro og hyggelig stemning. Det betyder bl.a. at de er opmærksomme på ikke at starte opvaskemaskinen under måltidet. Medarbejderne oplever, at måltiderne er dagens højdepunkt for beboerne og derfor skal det være en god oplevelse.</p> <p>En beboer fortæller, at hun altid sidder på en bestemt plads i køkkenet og får sin mad. Der er nogen hun kender og kan snakke med. Beboeren oplever at maden er udmærket, selv om hun er lidt kræsen. Man kan altid bede om noget andet, hvis man ikke kan lide det. Den pårørende fortæller at beboeren ikke er glad for den varme mad og nogle gange spytter det ud og gemmer det i en serviet i en skraldespand. Hun vil ikke levere det urørt tilbage.</p> <p>En anden beboer finder, at især morgenmad og frokost smager godt, mens aftensmaden er mindre god. Der er meget ofte svinekød på menuen og portionerne er alt for store. Beboeren ønsker at der bliver mere fokus på den varme ret, i forhold til medbestemmelse om menu og portionernes størrelse. Tilsynet anbefaler, at der arbejdes med at inddrage beboerne i valg af menu og at den varme mad serveres på fade, så beboerne selv kan bestemme omfang.</p> <p>En beboer på 1. sal fortæller, at maden her serveres på fade.</p> <p>En af beboerne fortæller, at han selv tager juice og mælk i køleskabet, da der ellers kan være lang ventetid. Det er ikke alle medarbejdere, som vil acceptere, at han gør dette. Tilsynet foreslår at det undersøges, om der kan være et køleskab med bl.a. drikkevarer, som beboerne selv kan tage af.</p> <p>Ifølge medarbejderne vejes beboerne månedligt, men det har haltet med at få det gjort på 2. sal på grund af manglende tid.</p>	

Tema 7. Organisation og ledelse	Score 3
<p>Der er siden sidste tilsyn kommet delvis ny ledelse på Lundehaven, idet både centerleder (som var fraværende på tilsynsdagen) og en afdelingssygeplejerske er relativt ny. Også kvalitets- og udviklingsygeplejersken er ny i rollen.</p> <p>Ifølge ledelsen er der igangsat en proces med at korrigere serviceniveauet til budgettet. Det betyder bl.a. at de seneste tre assistentstillinger, som er opsagt, ikke genbesættes.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for, at der er et dårligt arbejdsmiljø på grund af stor travlhed. I ferieperioden har det været meget udtalt, men de oplever også, at det er et udtalt problem nu, hvor det meste ferie er afviklet. Det resulterer ifølge medarbejderne i, at de oplever ikke at slå til og at de leverer halvhjertede løsninger. De påpeger, at mange beboere er meget dårlige og har brug for gentagen guidning, hvilket presser medarbejderne tidsmæssigt.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der kan være behov for at gøre en ekstra indsats fra ledelsens side til at hjælpe medarbejderne med at prioritere opgaverne, så de får en bedre indsigt i, hvilket serviceniveau/kvalitetsstandard de skal arbejde efter.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der har været nogle klager fra pårørende omkring rengøringsstandard og beboernes udseende. I disse tilfælde har de oplevet, at centerleder ikke forholder sig konstruktivt til medarbejderne. Evidentia anbefaler, at der forventningsafstemmes i samarbejdet mellem centerleder og medarbejdere, så perspektiver fra begge parter bliver italesat på en konstruktiv måde.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de uoverensstemmelser, der tidligere har været i personalegruppen, nu er løst og at de generelt er blevet bedre til at samarbejde.</p> <p>Med hensyn til det særlige fokusområde på fastholdelse af personale giver ledelsen udtryk for, at det er vigtigt at skabe et godt arbejdsmiljø, så det er godt at være her. Der arbejdes bl.a. med 'ønskeplanen', hvor medarbejderne kan ønske sine timer. Der arbejdes ligeledes med kulturen, herunder at oplæse silo-opdeling, som kan gøre det svært for medarbejderne på tværs at hjælpe hinanden.</p> <p>Den nye afdelingssygeplejerske fornemmer, at medarbejdere har det godt med hinanden og at de som gruppe gerne vil have mulighed for kompetenceudvikling.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at der med henblik på at fastholde personalet arbejdes med at sikre et godt og konstruktivt samarbejde både mellem ledelse og medarbejdere og på tværs af afdelingerne.</p> <p>En beboer giver udtryk for, at der er få medarbejdere, og at det er særligt mærkbart i ferieperioden. Både beboere og pårørende udtrykker, at der kan være lidt forvirring om kommandovejene og hver der fx er ansvarlig i ferieperioden. Det er dog ikke noget større problem for dem, da de blot spørger sig frem ved behov.</p>	
Tema 8. Fysiske rammer og miljø	Score 4
<p>Det er tilsynets vurdering, at de fysiske rammer med lange gange, højt til loftet og store fællesarealer, som ikke er adskilt af flytbare vægge eller lignende, gør det svært at skabe hjemlig atmosfære og ro. På tilsynsdagen er der et arbejde i gang med at opsætte brandgardiner mellem gange og opholdsområder. Dette for at give mulighed for møblering. Der er tilbagevendende problemer med at finde balance mellem brandsikkerheden og hygge.</p> <p>Beboerne og den pårørende giver udtryk for tilfredshed med deres boliger og de fællesarealer. En beboer er ked af, at der står store papkasser med bleer udenfor døren og på badeværelset. Der bliver leveret for mange på en gang uden hensyn til forbruget.</p>	

Tilsynet kan flere steder observere, at der på samme måde står kasser med bleer stablet oven på hinanden foran beboernes stuer, hvilket giver en institutionspræget fornemmelse. Tilsynet anbefaler, at det overvejes om der kan findes en anden løsning, fx mindre leveringer.

Med hensyn til det særlige fokusområde på **tryghed og sikkerhed for medarbejdernes** påpeger ledelsen, at alle medarbejdere har mobiltelefoner på sig og kan ringe efter eventuel hjælp. Medarbejderne har ikke selv tænkt over muligheden for en overfaldsalarm, men mener, at det ville være relevant i nogle tilfælde. Medarbejderne fortæller, at de i nogle perioder har måttet følge efter en beboer, som forlod plejehjemmet og derfor har gået ude i både kulde og hede, uden at der var tænkt over hensyn til, at de blev hhv. afkølede og derfor syge eller at både de selv og beboeren fik tilstrækkeligt med væske i meget varme perioder.

3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

Dato og tidspunkt for tilsynet
Den 18. august 2022 kl. 8.30-12.30
Deltagere i interviews
En nyansat afdelingssygeplejerske En afdelingssygeplejerske fra Rosenhaven (tidligere kvalitets- og udviklingsygeplejerske på Lundehaven) Kvalitets- og udviklingsygeplejerske Lundehaven (nyansat) Tre beboere Én pårørende Tre medarbejdere
Tilsynsførende og kontaktoplysninger
Tina Risager, sygeplejerske og lektor Maud Rosendahl, cand.scient.soc. Mobil: 24 29 50 52, e-mail: mcr@evidentia.dk