

TILSYNSRAPPORT BALLERUP KOMMUNE

Lundehaven

November 2019




evidentia

bedre til at gøre godt

1. TILSYNETS SAMLEDE RESULTAT

1.1 Overordnet vurdering

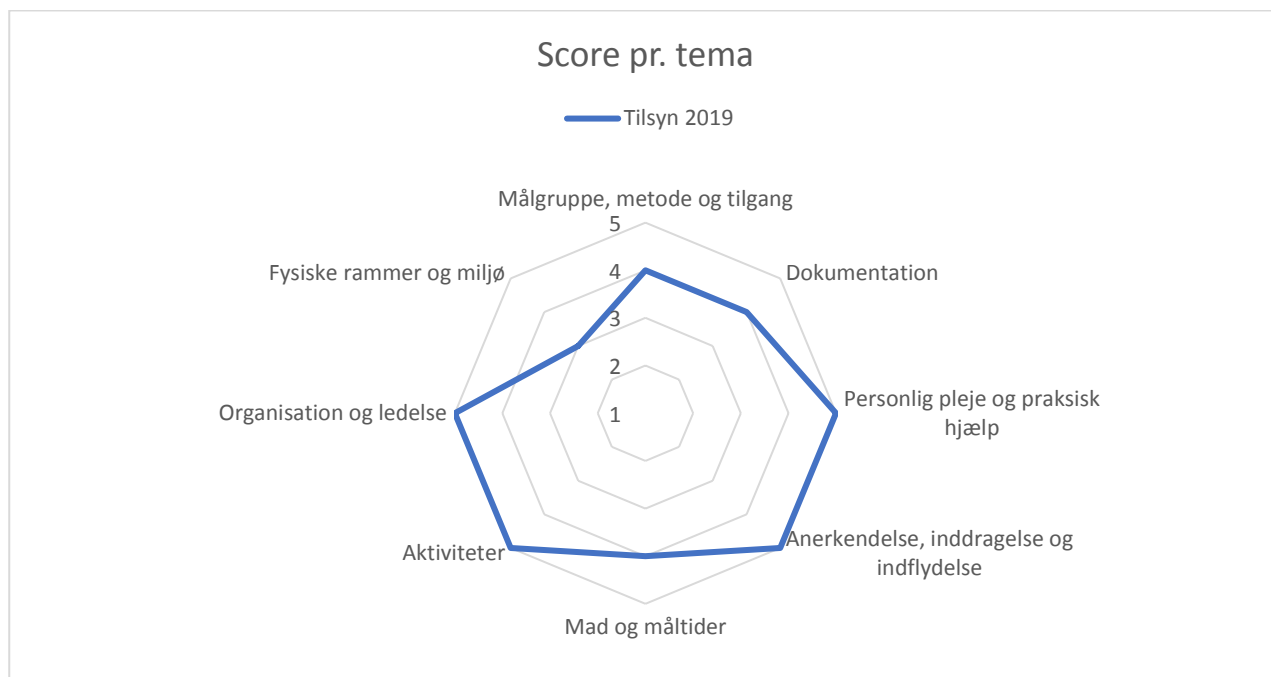
På vegne af Ballerup Kommune har Evidentia foretaget et tilsyn med Lundehaven. Det er vores vurdering, at plejecentret samlet set er et velfungerende tilbud, som i vid udstrækning lever op til servicelovens paragraffer og Ballerup Kommune kvalitetsstandarder og politikker.

Plejecenteret er karakteriseret ved meget tilfredse beboere og pårørende, samt engagerede medarbejdere og ledere. Tilsynet giver anledning til enkelte anbefalinger bl.a. vedrørende miljø og stemning i de fysiske rammer.

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.	Evidentia anbefaler på baggrund af tilsynet, at der arbejdes med at sikre, at livshistorien for alle borgere indgår i den elektroniske dokumentation. Evidentia anbefaler, at der sættes fokus på, hvordan man kan skabe en rolig og relevant stimulerende stemning på de fælles arealer, særligt hvad angår brug af tv-apparaterne og valg af programmer, når borgerne ikke selv aktivt har valgt noget, som de gerne vil se.
Udviklingspunkter Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.	Evidentia anbefaler, at det overvejes, om der er tilstrækkelige personaleressourcer til rådighed på alle afdelinger i aftenvagten.

1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
<p>Tilsynet vurderer, at der er arbejdet relevant med anbefalingerne fra sidste års tilsyn. I forhold til anbefaling vedrørende medicin håndtering er der ifølge ledelsen arbejdet på flere fronter. Dels går kvalitets- og udviklingssygeplejersken med ind i medicin håndteringen, dels foretages der medicinaudit hvert halve år. Dels er der blevet indkøbt en medicinvogn med særlig dug til hver etage, som betyder at doseringen kan foregå på et roligt sted uden forstyrrelser. Endelig har alt personale været igennem et e-learning kursus.</p> <p>Det vil fremgå under de nedenstående temaer, hvordan der er arbejdet med de øvrige anbefalinger.</p>

2. VURDERING AF TEMAER

Tema 1. Målgruppe, metoder og tilgang	Score 4
<p>Tilsynet vurderer, at der samlet set arbejdes med relevante metoder og tilgange i forhold til målgruppen, som i vid udstrækning består af beboere med demens.</p> <p>Ifølge medarbejdere har fokus på at yde omsorg og møde beboerne der, hvor de er. De fremhæver, at de ofte formår at øge beboernes generelle trivsel betydeligt, når de flytter ind på plejecenteret. Ofte kommer beboerne mere til kræfter og bliver motiveret til at deltage i både egenomsorg og aktiviteter efter et stykke tid.</p> <p>Ligeledes er det vigtigt for medarbejderne at møde de pårørende og deres behov. Det gøres bl.a. ved at afholde indflytningssamtaler et par uger efter, at beboeren er flyttet ind.</p>	

<p>Humor fremhæves som meget værdifuld i tilgangen til beboerne, ikke mindst når det drejer sig om at motivere beboerne. Det er en god metode til at skubbe lidt på dem, udtrykker medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne kan give relevante eksempler på, hvordan der arbejdes rehabiliterende med fokus på at understøtte beboernes egne ressourcer i hverdagens aktiviteter, hvad enten det handler om den personlige pleje eller måltider. Derudover tilbydes forskellige former for træningsaktiviteter i samarbejde med fysio- og ergoterapeuter. Den rehabiliterende tilgang genfindes også i dokumentationen, hvor tilsynet ser gode beskrivelser af, fx hvordan en beboer kan understøttes i egen pleje.</p> <p>Medarbejderne har adgang til alle relevante procedurer og retningslinjer fra skærm i personalerummet.</p> <p>Ifølge ledelsen afholdes der rehabiliteringsmøder månedlig, hvor 3-4 beboere gennemgås grundigt med fokus på eventuelle ændringer, inddragelse af aktiviteter, samt beboers ønsker og behov.</p> <p>Ifølge ledelsen er livshistorier også væsentlig for tilgangen til beboerne, men det er igennem en periode blevet mest prioriteret ved beboere med demens.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at den pædagogiske tilgang bidrager til at forebygge konflikter og unødige magtanvendelser. Der gives gode eksempler på, hvordan medarbejderne observerer hinanden fx i plejesituationer og giver sparring på, hvordan man bedst muligt kan forebygge konflikter med beboeren.</p> <p>Særligt i forbindelse med måltiderne er det nødvendigt at forebygge konflikter, fx ved at være meget bevidst om placering ved bordene. Medarbejderne er ikke helt enige om, hvor ofte der opstår konflikter blandt beboerne. En medarbejder tilkendegiver, at det sommetider kan være nødvendigt at køre en beboer ud på gangen, så man kan tage en stille og rolig snak.</p> <p>Ifølge ledelsen udarbejdes der socialpædagogiske handleplaner for borgere, hvor der er behov for en ensartet tilgang for at forebygge konflikter. Der er mulighed for at få sparring fra demenskoordinator og demenspraktikere. De ser frem til at deltage i et forløb med demensrejseholdet, som skal foregå på Rosenhaven, og som bl.a. lægger op til en ny struktur på beboerkonferencer.</p>	
Tema 2. Dokumentation	Score 4
<p>Det er tilsynets vurdering, at der i høj grad arbejdes målrettet med dokumentation. Det lægges til grund for vurderingen, at de eksempler på dokumentation, som tilsynet gennemgår, fremstår opdaterede, fyldestgørende og retningsvisende. I særdeles skal det fremhæves, at der er formuleret målbare mål, som hvert har tilknyttet yderst relevante handleanvisninger.</p> <p>I et enkelt tilfælde ses et mål, som omhandler god trivsel hos borger. Her finder tilsynet, at det vil være relevant at lave en beskrivelse af, hvordan det kan vurderes om borger er i god trivsel.</p> <p>Hos to borgere er livshistorien ikke dokumenteret i systemet, men forefindes ifølge ledelsen i en papirudgave.</p> <p>Ifølge ledelsen foretages der løbende opdateringer af døgnrytmeplanerne, samt en gennemgang hver tredje måned. Ledelsen foretager løbende kontroller af dokumentationen. Der har været undervisning i FSIII og nexus for alle medarbejdere og derudover arbejder kvalitets- og udviklingssygeplejersken med at give sidemandsoplæring.</p> <p>Der kan observeres en god sammenhæng med beboernes fysiske, psykiske og sociale tilstand og beskrivelser i dokumentationen.</p>	
Tema 3. Personlig pleje og praktisk hjælp	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne modtager den hjælp, de har behov for og krav på, jf. serviceloven og Ballerup Kommunes kvalitetsstandarder.</p>	

Medarbejder kan på relevant vis redegøre for, hvordan de sikrer, at beboerne modtager den nødvendige pleje og omsorg ved brug af daglig triagering, hvor alle beboere på etagen gennemgås og vurderes i forhold til kompleksitet i plejen. Triageringen gennemgås, når aftenvagterne møder ind. Medarbejderne er glade for, at de er orienterede om alle beboere på deres etage, hvis de fx skal afløse i den afdeling, som de ikke normalt er tilknyttet.

Der kan også afholdes beboerkonferencer med sygeplejerske og afdelingsleder, hvis man fx observerer, at en beboer har ændret adfærd eller der på anden vis er behov for det. Det er et godt supplement til triageringen.

Beboerne og deres pårørende giver udtryk for, at de er meget tilfredse med hjælpen og oplever, at den lever op til beboernes behov. En beboer og dennes pårørende giver udtryk for, at det kan være svært at udtrykke ønsker omkring plejen og hvilken måde hjælpen ønskes på, ligesom der kan være sproglige udfordringer med nogle medarbejdere. Der opleves også en forskelligartet tilgang fra medarbejdernes side, men gennemgående er det godt og tilfredsstillende hjælp.

Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse

Score 5

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

Beboerne og deres pårørende giver udtryk for, at de i meget høj grad bliver medinddraget og har indflydelse på eget liv og hverdagen på plejecentret. De giver udtryk for, at de er meget glade for medarbejderne, som opleves meget søde og venlige.

Medarbejderne lægger vægt på at møde beboerne med godt humør, øjenkontakt og smil på læben.

Tilsynet kan generelt observere en god og anerkendende omgangstone og kommunikation.

Tema 5. Mad og måltider

Score 4

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 sprede en hyggelig og til tider festlig stemning i køkkenet, samtidigt med at der er ro omkring måltidet, hvor man undgår at gå frem og tilbage. De understøtter så vidt muligt, at der kommer gang i snakken mellem beboerne. Ifølge ledelsen har der været sat meget fokus på måltiderne i det sidste år.

I en afdeling oplever medarbejderen, at det kan være svært at skabe fællesskab og hygge, da beboerne i afdelingen for manges vedkommende har en meget svær demens. Nogle dage kan beboerne reagere godt på, at der spilles musik under måltidet, men det varierer. Medarbejderen er i princippet alene til at varetage de 12 beboere på afdelingen, dog er der aktuelt en ekstra medarbejder, da en beboer har behov for fast vagt. Det opleves som en stor aflastning. Ud fra medarbejders beskrivelse vurderer tilsynet, at det kan være relevant at overveje, om der er tilstrækkelige medarbejderressourcer i aftenvagten.

Beboerne og deres pårørende giver udtryk for stor tilfredshed med maden, som de finder smager godt. En beboer har en særlig udfordring med at synke og får sondeernæring og blendet/moset kost. Dette er velbeskrevet i dokumentation, hvor det også fremgår, at beboer holder meget af marineret sild. Den pårørende kan bekræfte, at beboeren får sild hver dag til frokost. Ligeledes er den pårørende taknemmelig for, at medarbejderne har gjort en stor indsats for at udrede og afhjælpe borgerens pludseligt opståede synkebesvær.

Tilsynet vurderer, at beboerne får dækket deres behov for ernæring. Ifølge medarbejderne er der et godt samarbejde med køkkenet, som bl.a. har resulteret i at beboerne tilbydes forskellige lækkerier fra fristevognen både formiddag og eftermiddag. Alle beboere vægt følges op hver måned.

Tema 6. Aktiviteter	Score 5
<p>Beboerne tilbydes varierede og tilstrækkelige tilbud om aktiviteter i hverdagen.</p> <p>En medarbejder har særligt ansvar for aktiviteter og tilbyder en lang række forskellige muligheder, fx ture ud af huset, besøg af dyr, arrangement med spejdere mv. Ofte tager aktiviteterne udgangspunkt i beboernes ønsker, som fx er fremkommet i forbindelse med drømmebogsprojektet.</p> <p>Aktiviteterne er også for beboerne i de tilknyttede ældreboliger og nogle af disse beboere fungerer ind i mellem som frivillige i aktivitetstilbuddet.</p> <p>Beboerne og deres pårørende giver udtryk for, at de er tilfredse med udbuddet af aktiviteter. For en beboer fremgår det af dokumentationen, at gåture er meget vigtige for denne. Dette understøttes af en fin beskrivelse af, hvordan dette implementeres i praksis.</p> <p>Under tilsynet kan det observeres, at langt de fleste beboere opholder sig i egen bolig og ser tv, mens de, som opholder sig i fællesrummene, sidder foran fjernsynene i stuerne.</p>	
Tema 7. Organisation og ledelse	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at der er en ansvarlig og fagligt kompetent ledelse, bestående af øverste leder og to afdelingsledere, som alle tre er sygeplejersker og erfarne ledere.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for, at der er et godt internt samarbejde og en åbenhed over for sparring. De oplever en velfungerende ledelsesstruktur. Der er altid åbne døre til lederne, som nærværende og lyttende.</p> <p>Ledelsen giver udtryk for, at der er et kontinuerligt fokus på kompetenceudvikling, herunder supervision, som gives af en intern konsulent og af demenspraktikere ved behov. Medarbejderne siger samstemmende, at de oplever gode muligheder for faglig udvikling, herunder både kurser og supervision.</p> <p>Med henblik på at forebygge samarbejdsvanskeligheder holder ledelsen konsekvent trivselsmøder. Det opleves, at der er skabt et bedre samarbejde på tværs af afdelinger på aftenholdet. Aftenvagterne roterer mellem afdelingerne og ældreboligerne for at lette både det fysiske og psykiske arbejdspress.</p> <p>Der laves en årlig social kapital måling og ledelsen udarbejder handleplaner i forlængelse heraf med fokus på, hvad det er i samarbejdet, som kan slå ud på målingen.</p> <p>Alle nye medarbejdere kommer ifølge ledelsen igennem et introduktionsforløb og herunder en række undervisningsgange om hhv. ernæring, demens, palliation, rehabilitering og forflytning. Disse afholdes i samarbejde med Rosenhaven.</p>	
Tema 8. Fysiske rammer og miljø	Score 3
<p>Set i lyset af, at der er mange beboere med svær demens, er det tilsynets vurdering, at de fysiske rammer i middel grad understøtter beboernes trivsel. Der giver store udfordringer at skærme beboerne fra udgange og elevatorer, ligesom det er svært at skabe hyggelige aflukkede rum, som giver beboerne lyst til at slå sig ned.</p> <p>Ledelse og medarbejdere påpeger, at gulvene er uegnede til formålet, idet de ikke må vaskes almindeligt. Der er givet tilladelse til at lakere gulvene i køkkenerne, men ikke i boligerne.</p> <p>Medarbejder klager over, at indeklimaet er meget tørt og giver sviende øjne efter nogle timer.</p> <p>Siden sidste tilsyn har brandmyndighederne været på besøg, hvilket resulterede i, at en hel del møbler skulle fjernes, fordi fællesrummene samtidigt er brandveje.</p>	

Tilsynet bemærker, at der i fællesrummene særligt på 1. sal under hele tilsynet er tændt for de store fjernsyn og at de viste programmer er amerikanske realityprogrammer afbrudt af hyppige reklameblokke. En medarbejder kan ikke svare på, om det er beboerne, som har ønsket at se disse programmer. I en af stuerne sidder en beboer og sover foran fjernsynet, mens andre går omkring uden tilsyneladende at se tv.

Det er tilsynets vurdering, at der med fordel kan reflekteres over, om der kan vælges mere rolige eller relevante udsendelser, når fjernsynet er tændt – med mindre beboerne selv ønsker at se noget bestemt.

En pårørende påpeger, at det kunne overvejes at erstatte tv lyden med noget afdæmpet musik, for at skabe en hyggelig stemning i fællesrummene.

En beboer giver udtryk for stor tilfredshed med egen bolig og de fysiske rammer generelt, som opleves meget hjemlige og hyggelige.

3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

Dato og tidspunkt for tilsynet
Den 6. november 2019 kl. 14-18.
Deltagere i interviews
Leder Charlotte Harbou To afdelingsledere, kvalitets- og udviklingssygeplejersken og sygeplejersken Fire medarbejdere (en hjælper og tre assistenter) Tre beboere og deres pårørende, samt beboere i fællesområderne
Tilsynsførende og kontaktoplysninger
Ulla Gundersen, sygeplejerske Maud Rosendahl, cand.scient.soc. Mobil: 24 29 50 52, e-mail: mcr@evidentia.dk