

TILSYNSRAPPORT BALLERUP KOMMUNE

Lundehaven

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

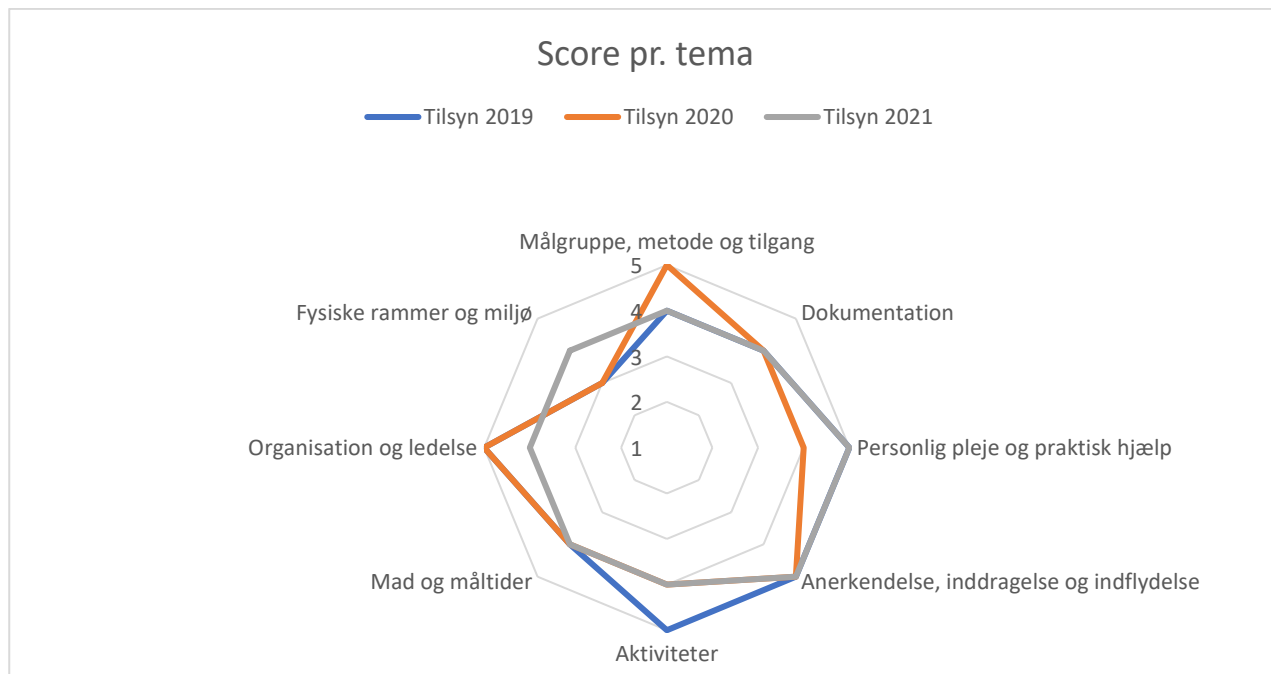
Lundehaven er karakteriseret ved generelt tilfredse beboere og pårørende, som oplever at ydelserne lever op til og er tilpasset deres behov. Medarbejdere og ledere fremstår reflekterede og engagerede. Rekrutteringsvanskeligheder fylder en del, hvilket påvirker gennemførelse af opkvalificering af medarbejderne og prioritering af sociale aktiviteter negativt.

Tilsynet giver anledning til anbefalinger i relation til dokumentation og arbejdet med livshistorier. Derudover opfordres Lundehaven til fortsat at arbejde med atmosfæren og den hjemlige stemning på Lundehaven, der er et stort hus med højt til loftet og lange gange.

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.



I år er det særlige fokusområde, **Pårørendesamarbejde**, hvilket 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 livshistorier indsamles hos alle beboere, så tilgang og den socialfaglige handleplan kan tage afsæt deri og målrettes den enkelte beboer i en personcentreret omsorg.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at årsagen til, at beboeren modtager den medicin som fremgår af FMK, fremstår tydelig og utvetydigt.</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 drøftes om måltiderne i højere grad kan serveres på fode for at understøtte beboernes selvbestemmelse.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at der på Lundehaven fortsat arbejdes med at skabe en hjemlig atmosfære i fællesarealerne, fx ved at fjerne hjælpemidler.</p>

1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
<p>Siden sidste tilsyn er der arbejdet på oprydning og forbedring af en rar stemning i fællesarealerne, fx ved at hænge gardiner pænt. Der er indkøbt nye møbler, ligesom det er planlagt at etablere stillezoner for beboere med demens. Lundehaven har brandeftersynet givet påbud, hvilket vanskeliggør, at der kan stilles møbler som ønsket. Ledelsen fortæller, at de nu har fået tilladelse til at lakere trægulvene i boligerne, så de efterfølgende kan vaskes. Det gælder dog ikke gulve i gange og fællestuer.</p> <p>Ledelsen beskriver, at der ikke har været tid til at arbejde med, hvordan forebyggelse af urinvejsinfektioner afspejles i dokumentationen. Der har i stedet været fokus på indberetning af UTH. I øvrigt har det store fokus været på forebyggelse og håndtering af corona-situationen. Ledelsen beskriver, at det ikke længere er relevant at indføre nye tiltag vedrørende brug af mundbind og visir, som også var en anbefaling ved sidste tilsyn.</p>

2. VURDERING AF TEMAER

Tema 1. Målgruppe, metoder og tilgang	Score 4
<p>Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes med relevante metoder og tilgange i forhold til målgruppen.</p> <p>Ifølge ledelsen er der et stigende antal beboere med demens, Parkinsons sygdom og psykiatriske lidelser. Ledelsen beskriver, at der samarbejdes med gerontopsykiatrien. Medarbejderne mangler generelt tilstrækkelig viden og erfaring indenfor psykiatri.</p> <p>Lundehaven har en socialpædagog ansat, som har særligt fokus på aktiviteter og indsatser rettet mod beboere med psykiatriske lidelser og demens. Tilsynet observerer socialpædagogens arbejde i fællesrummet med en gruppe (10-12) beboere, hvor hun anvender berøring, stemmens klang, nærvær</p>	

<p>og fællesskab som metode.</p> <p>I foråret blev der gennemført beboerkonferencer ca. to gange om måneden, hvilket ifølge medarbejderne har været en stor succes. De fremhæver særligt det at have fælles forståelse af mål og indsatser, samt at have tid til at gå i dybden med en enkelt beboer og få nye ideer til at takle udfordringerne. Der tages udgangspunkt i den personcentrerede omsorg.</p> <p>Ledelsen vurderer, at metoden hjælper medarbejderne til at blive mere nysgerrige på beboerne og de lytter i større grad til hinanden. Det beskrives, at det har været svært at opretholde de systematiske arbejdsgange hen over corona-perioden. Ifølge ledelsen vil medarbejderne få et opfølgende forløb med undervisning i demensrejseholdets metoder i efteråret 2021.</p> <p>På Lundehaven samarbejder man med plejehjemslæge og akut-teamet. Dette bidrager, ifølge ledelsen, til at forebygge indlæggelser og genindlæggelser. Der er gennemført undervisning om TOBS, urinvejsinfektion og mundpleje, som er tiltag, der kan forebygge indlæggelser. Medarbejderne kan redegøre relevant for, hvordan de gennem daglig observationer og indsatser arbejder forebyggende.</p>	
Tema 2. Dokumentation	Score 4
<p>Generelt vurderer tilsynet, at den gennemgåede dokumentation er velbeskrevet i et fagligt og professionelt sprog. Kvalitetssygeplejersken redegør for, at hun aktuelt arbejder med oprydning i 'gamle data', som er overført fra tidligere system. I dagligdagen anvendes dokumentation af både sygeplejersker, SOSU-assistenter og SOSU-hjælpere.</p> <p>Tilsynet kan konstatere, at de gennemgåede døgnrytmeplaner er fyldestgørende og handlingsorienterede. Der ses ligeledes eksempler på socialpædagogiske handleplaner, som giver anvisninger til indsatser. Disse kan i et eksempel også ses udført i praksis.</p> <p>I et andet eksempel er beboerens livshistorie ikke udfyldt og der ses derfor ikke sammenhæng mellem handleplanen og livshistorien. Eksempelvis kunne beboeren ikke redegøre for, hvor mange han børn/børnebørn han havde, hvad han havde arbejdet med tidligere eller hvilke interesser han har/har haft. Tilsynet kunne ikke efterfølgende finde disse oplysninger i Nexus. Tilsynet anbefaler, at livshistorien beskrives ved alle beboere, og at videndeling iværksættes, så der i praksis kan opleves sammenhæng mellem livshistorie og socialpædagogisk handleplan. Det kan ifølge ledelse og medarbejdere være en udfordring at få de pårørende til at aflevere udfyldte livshistorier. Leder oplyser at der er iværksat ny arbejdsgang for at indhente disse.</p> <p>Ved kontrol af FMK ses en opdateret liste. Der kan dog ikke, hverken i tilstande eller korrespondancer med sygehus/læge, findes en årsag til, at beboeren siden 2019 har fået Furix og Kaleorid dagligt.</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> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan der i dagligdagen tages udgangspunkt i dokumentation og den daglige triagering af beboerne. Beboernes pårørende bidrager til at belyse beboernes vaner og rutiner og medarbejderne søger at indrette hjælp og pleje i overensstemmelse hermed.</p> <p>To af de beboere, som tilsynet er i dialog med, kan ikke sprogligt redegøre for egen vurdering af hjælpen. Det observeres, at beboerne har rene negle, rent og velfriseret hår. Beboerne har rent tøj på som passer i størrelsen. Beboerne har en afslappet kropsholdning, er smilende og vil gerne i dialog med medarbejdere og tilsynet. En beboer har ikke behov for hjælp til personlig pleje.</p> <p>Den ene beboers stue var ikke ordnet efter morgenplejen, så sengen stod uredt og gulvet trængte til at blive rengjort.</p>	

Ved samtale med beboernes pårørende, beskriver disse tilfredshed med den pleje og praktiske hjælp beboerne modtager.	
Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.</p> <p>På tilsynsdagen er der ikke mange beboere i fællesarealerne, bortset fra socialpædagogens aktivitet med sang og fællesskab omkring klaveret på 1. sal. Her oplever tilsynet en anerkendende omgangstone.</p> <p>Tilsynet observerer, at de beboere, vi har dialog med, inviteres til fællesskab og de tager imod invitationen. Beboerne ser ud til at trives og indgår gerne i dialog, er afslappede og de accepterer medarbejdernes anvisninger.</p> <p>En beboer giver udtryk for, at medarbejderne altid er søde og taler pænt.</p>	
Tema 5. Aktiviteter	Score 4
<p>Lundehaven har ansat en socialpædagog til at have særligt fokus på aktiviteter. Tilsynet observerer, at hun har god succes med at skabe stemning omkring sang og fællesskab i en formiddagsaktivitet.</p> <p>To af beboerne kan ikke udtrykke egen subjektive oplevelse, men tilsynet vurderer, at de aktiviteter, som beboerne inddrages i, er velvalgte.</p> <p>En beboer oplever, at mange beboere sidder og ser tv i deres boliger det meste af dagen. Beboeren er selv på flere ture og går selv en tur dagligt.</p> <p>Pårørende til de beboere tilsynet har været i dialog med, er tilfredse med de aktiviteter, som tilbydes på Lundehaven. De er inviteret til en fest i den kommende tid og vurderer generelt, at mængden af aktiviteter er passende for beboerne. Pårørende fortæller, at medarbejdere ofte samler beboerne ved et bord og sørger for kaffe og godt samvær.</p> <p>Ledelse og medarbejdere beskriver, at det har været sparsomt med gåture og aktiviteter hen over corona-perioden, ligesom mangel på personale vanskeliggør sådanne tiltag. Ledelsen har været i dialog med flere pårørende og opfordret dem til at byde ind på dette område.</p>	
Tema 6. Mad og måltider	Score 4
<p>Det er tilsynets vurdering, at lundehaven arbejder med at understøtte 'det gode måltid'. Maden serveres i vid udstrækning portionsanrettet til middag og aften. Ved morgenmaden er der mulighed for at beboerne selv kan vælge og smøre sin egen mad. Tilsynet vurderer, at det bør overvejes om der i højere grad kan arbejdes med at servere maden på fade, så beboernes selvbestemmelse understøttes.</p> <p>Tilsynet observerer, at den ene beboer er meget tynd. Det ses i dokumentationen, at der er igangsat relevante tiltag i form af 'mad til småtspisende' og protein-drik, hvilket bekræftes af pårørende.</p> <p>En beboer oplever, at maden smager godt. Beboeren har ikke oplevet at der laves mad fra bunden.</p> <p>Den ene pårørende kommer selv i Lundehavens café og spiser med hver dag. Han beskriver måltiderne som velsmagende, tilstrækkelige og med et varieret udvalg.</p> <p>Tilsynet observerer et kaffe-fællesskab, hvor beboerne sidder sammen og har et godt fællesskab. Der sidder ikke medarbejdere med ved bordet. Der er en enkelt medarbejder i køkkenet, som både støtter op om fællesskabet, men som også varetager flere praktiske gøremål.</p>	
Tema 7. Organisation og ledelse	Score 4
<p>Ledelsen fortæller, at der har været et lavt sygefravær under corona-perioden. Dog har der været få langtidssygemeldinger.</p>	

Der er mangel på personale på Lundehaven og rekruttering er ifølge leder vanskelig. Der er ansat en ny kvalitetssygeplejerske og en demensressourceperson, men der er fortsat ubesatte stillinger i plejen. Dette beskrives som et stigende problem, som har afsmittende effekt på kvaliteten, blandt andet fordi faglige opkvalificering og matrixgrupper er blevet aflyst flere gange. Ledelsen beskriver, at der ofte er planlagt undervisning mv, men at dette gentagne gange må aflyses pga. travlhed og mangel på personale.

Ledelsen understøtter den faglige udvikling ved at iværksætte undervisning på flere områder. Der anvendes primært sygeplejersker, men også indimellem SOSU-assistenten til at undervise fx i inhalation. Ledelsen beskriver, at de oplever en større ejerskab hos medarbejderne og flere opgaveglidninger, når SOSU-hjælpere opkvalificeres. Der er planlagt kompetenceudvikling for sygeplejersker i efteråret 2021.

Ledelsen vurderer, at der er en generel god medarbejdertrivsel. På Lundehaven anvender de personalemøder, MUS-samtaler og har nyligt indført GRUS-samtaler, hvor medarbejderne skal spille 'Kernespillet', der omhandler spørgsmål vedrørende trivsel og samarbejde på Lundehaven. Der arbejdes ligeledes med Social Kapital, som igen i år ligger over 75%. De områder medarbejderne i denne test scorer lavest på er 'retfærdighed' og 'feedback'.

Ledelsen beskriver arbejdsmiljøet som værende godt. Der har været samarbejdsproblemer i dele af huset, hvilket har medført opsigelser blandt personalet. Ifølge ledelsen er der en stabil kerne af medarbejdere nu.

Medarbejderne giver udtryk for, at der har været nogle hårde måneder og at de fortsat mangler hænder på den ene afdeling. De er dog optimistiske for fremtiden og 'holder fanen højt'.

Tema 8. Fysiske rammer og miljø

Score 4

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. Ifølge ledelsen er det brandtilsynets anvisninger, som umuliggør dette. Tilsynet vurderer, at der arbejdes med at udnytte rammerne på bedst mulige måde.

Bortset fra fællesaktiviteten med socialpædagogen på 1. sal virker fællesrummene tomme. Flere steder i fællesarealer står lifte og andre hjælpemidler, hvilket giver rummene et institutionspræg.

Gulvene på Lundehaven er mørke og der ses store skjolder flere steder. Ledelsen har nu fået tilsagn om, at de fremadrettet må lakere de olierede gulve i boligerne, inden en ny beboer flytter ind. Det kan dog være svært at nå dette. I denne ene beboers lejlighed fremstod gulvet synligt beskidt.

Lundehaven skal i nærmeste fremtid indgå i et projekt om døgnrytmelys. Der er indkøbt nyt møblement til fællesstuerne.

Tilsynet observerer, at der på grund af de store vinduer bliver meget varmt i rummene. Her anvendes gardiner til at trække for, men det efterlader rummene mørke. Enkelte steder anvendes store træpersienser, som har tendens til at hænge skævt.

Ved enkelte dørindgange til beboerne er der relevant påsat 'laminat-billede' af en hoveddør, så beboeren kan finde sin egen bolig.

Pårørende er tilfredse med de fysiske rammer, men nævner, at miljøet og atmosfæren kan være påvirket af mange forskellige medarbejdere. Dette får indimellem betydning for beboerens mulighed for at knytte sig til medarbejderne.

Tema 9. Pårørendesamarbejde

Score 5

Der er udarbejdet en ny pårørendepolitik i Ballerup kommune. I forlængelse heraf har ledelsen indført nye procedurer. Fx sendes der nu mail til pårørende om informationer, invitationer, fester og

arrangementer. Beboerbladet rundsendes også.

Der faciliteres ikke pårørende grupper på Lundehaven, men ledelsen beskriver, at det tilbydes et andet sted i kommunalt regi. De pårørende, som tilsynet taler med, giver udtryk for, at den nuværende praksis på området er tilstrækkeligt for dem.

Ledelsen beskriver, at de har afholdt et elektronisk møde med pårørende, hvor også politikere deltog. Der var større opbakning til dette arrangement i forhold til tidligere pårørende arrangementer med fysisk fremmøde og tiltaget blev positivt evalueret.

Der afholdes indflytningssamtale og en efterfølgende opfølgningssamtale. Der er en drøftelse om, hvorvidt det kunne være relevant at invitere pårørende til en del af Beboerkonferencen.

Medarbejderne lægger ligeledes vægt på at have et godt samarbejde med de pårørende. Særligt at sikre en god forventningsafstemning. De har blik for at de pårørende ofte er i krise, når en beboer flytter ind, og derfor er tillidsskabelse afgørende. I de tilfælde hvor der opstår konflikter med pårørende, vendes det i personalegruppen og ledelse kan inddrages ved behov.

Pårørende udtrykker tilfredshed med mængden af de oplysninger de får og det generelle samarbejde.

3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

Dato og tidspunkt for tilsynet
Den 3. september 2021 kl. 9-12.30
Deltagere i interviews
Leder Charlotte Harbou To afdelingsledere Én kvalitetssygeplejerske Fire medarbejdere, heraf to hjælpere og to assistenter Fire beboere og 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