

TILSYNSRAPPORT BALLERUP KOMMUNE

Sønderhaven

September 2020




evidentia

bedre til at gøre godt

1. TILSYNETS SAMLEDE RESULTAT

1.1 Overordnet vurdering

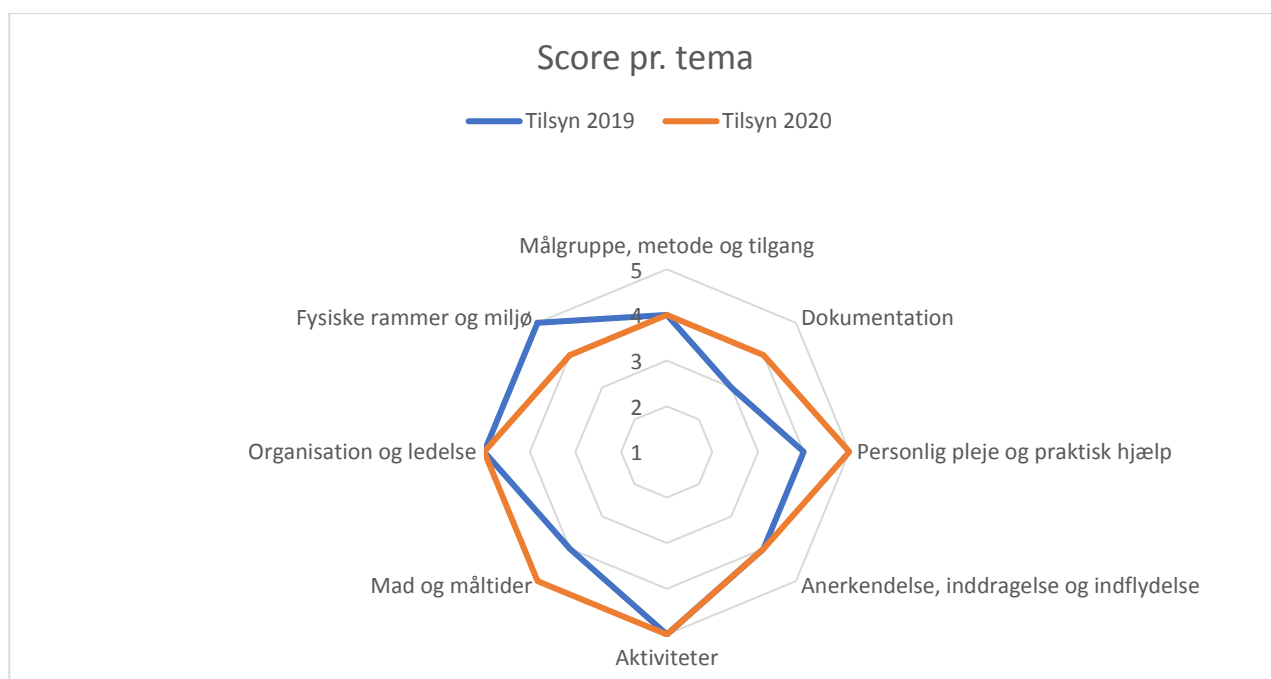
På vegne af Ballerup Kommune har Evidentia foretaget et tilsyn med Sønderhaven. Det er vores vurdering, at plejecentret samlet set er et velfungerende tilbud, som i vid udstrækning lever op til servicelovens paragraffer og Ballerup Kommune kvalitetsstandarder og politikker.

Sønderhaven er karakteriseret ved tilfredse beboere og generelt tilfredse pårørende, som oplever at ydelserne lever op til deres behov. Medarbejdere og ledere fremstår reflekterede og engagerede. Et igangværende undervisningsforløb skaber gode refleksioner hos medarbejderne og vurderes at understøtte en god udvikling.

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 høj grad

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, at der sættes fokus på forebyggelse af urinvejsinfektioner og at dette afspejles i dokumentationen i form af handlingsanvisninger, der omhandler toiletvaner, bleskift og hygiejne. Evidentia anbefaler, at det sikres, at målinger af fx vægt foretages og dokumenteres i overensstemmelse med retningslinjer. Evidentia anbefaler, at der sættes fokus på oprydning på de fælles arealer, så de fremstår indbydende. Evidentia anbefaler, at der sættes fokus på at sikre, at omgangsformen i alle tilfælde afspejler respekt og anerkendelse af beboerne.
Udviklingspunkter Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.	Evidentia vurderer, at det bør overvejes at øge frekvensen af triagering til dagligt eller flere gange ugentlig for at understøtte en mere kontinuerlig fælles opfølgning på beboernes behov. Evidentia vurderer, at det kan overvejes at understøtte medarbejdernes ønske om at blive bedre til at anerkende hinanden ved at indføre den samme trivsels app, som anvendes i Ballerup Hjemmepleje.

1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
Ved sidste tilsyn blev der givet en anbefaling om at øge kvaliteten af dokumentation. Det kan konstateres at der er arbejdet relevant med dette. Sygeplejerskegruppen har haft særligt fokus på opfølgning, mens kontaktpersonerne tilretter døgnrytmeplanerne. Der blev ligeledes givet en anbefaling i forhold til muligheder for at kunne bestille halal måltider. Dette er løftet videre til Køkken Ballerup. Der er fundet en løsning for de konkrete beboere.

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, som i høj grad består af beboere med demens. Leder og medarbejdere redegør relevant for de faglige metoder og tilgange, herunder personcentreret omsorg, som koblet med redskaber og læring fra demensrejseholdet giver god mening. Medarbejderne er opmærksomme på at beboerens adfærd skal betragtes og forstås som kommunikation. Det handler om at se bag om adfærden og forstå beboerens intentioner og ønsker. Livshistorien er et vigtigt redskab til at øge denne forståelse og giver vigtige indsigter i beboerens adfærd. Derfor lægger man vægt på at få de pårørende til at udfylde livshistorien eller bidrage til dette gennem interviews.	

Nærvær i samspillet med borgeren og en tryk relation mellem beboer og medarbejder er ligeledes væsentligt for medarbejderne. De kan give gode eksempler på, hvad det kan betyde for kvaliteten af indsatsen.

Der er ifølge ledelse og medarbejdere igangsat et internt undervisningsforløb, som kobler flere elementer, læring og metoder fra fx Demensrejseholdet (som Sønderhaven kun har været delvist med til via Toftehaven), social kapital og kulturskabelse mv. og som knyttes op på konkrete cases.

Forløbet er på 30 timer for hver medarbejder. Der undervises i hold på tværs af afdelinger med henblik på at skabe et fælles sprog og mindset for hele huset. De første tegn er allerede ved at vise, fx i sprogbrug, hvor man ikke længere taler om spisesituation, men om måltid.

Ifølge medarbejderne er tilgangen og metoderne ikke nye, men det er alligevel godt at få fokus på det gennem undervisningsforløbet. De oplever, at de er blevet bedre til at forebygge mistrivsel hos beboerne, fordi der er mere fokus årsager til ændret adfærd.

Tilsynet kan observere, at medarbejderne under personlig pleje af en beboer arbejder rehabiliterende og understøtter, at beboeren så vidt muligt vedligeholder brugen af egne ressourcer og kompetencer.

Tema 2. Dokumentation

Score 4

Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes målrettet med dokumentation. Døgnrytmeplanerne fremstår opdaterede, fyldestgørende og retvisende og der findes en udførlig socialpædagogisk handleplan, på de beboere tilsynet gennemgår.

Der er flere gode eksempler på fyldestgørende handlingsanvisninger, knyttet til tilstande og indsatsmål. Der skal dog fortsat arbejdes på at få oprettet alle relevante handlingsanvisninger samt fjernet de, som ikke længere er aktuelle. Det vil sikre et bedre overblik over borgerens aktuelle behov. Ved gennemgang af dokumentationen findes handlingsanvisninger tilbage fra, da borgeren boede i eget hjem, ligesom man i en døgnrytmeplan finder et irrelevant notat fra 2017 omhandlende infektion i en shunt-spids.

Eftersom mange beboere på plejecenteret lider af inkontinens og tilsynet finder dokumentation for beboere med hyppige urinvejsinfektioner, anbefales det, at der her kommer ekstra fokus på handlingsanvisninger, der omhandler toiletvaner, bleskift og hygiejne samt tiltag, som forebygger UVI.

Ligeledes skal der arbejdes med at få dokumenteret målinger, på fx vægt, som handlingsanvisningen forskriver. Der findes eksempler på målinger, der ikke er dokumenteret siden juli måned, selv om forskriften siger en gang pr. måned. Hvis det er tilfældet, at borgeren ikke ønsker at blive vejlet, bør det dokumenteres i bemærkningsfeltet under Målinger.

Ifølge leder foretages der to gange årligt journalaudits, hvor der gennemgås fem journaler på hver af de fire afdelinger.

Medarbejderne giver udtryk for, at beboernes livshistorie er meget vigtig for både tilgang til og forståelse for beboeren. De oplever, at de pårørende er villige til at udfylde livshistorien, særligt når man forklarer, hvorfor det er vigtigt for medarbejderne.

Tema 3. Personlig pleje og praktisk hjælp

Score 5

Det er tilsynets vurdering, at beboerne modtager den personlige pleje og bistand, som de har behov for.

Medarbejderne redegør relevant for, hvordan de gennem triagering to gange ugentligt sikrer, at de fanger akutte udviklinger hos beboerne og derigennem forebygger mistrivsel. At der kun triageres to gange ugentligt, skyldes ifølge medarbejderne, at de ikke kan være væk fra beboerne.

Tilsynet vurderer, at det kan være relevant at foretage triageringen dagligt for at understøtte en mere kontinuerlig fælles opfølgning på beboernes behov.

<p>Der er afholdt enkelte beboerkonferencer efter Demensrejseholdets model, men det er besluttet af afvente med den egentlige implementering, indtil alle har været på de første moduler af det interne undervisningsforløb og her bl.a. er blevet introduceret for refleksionskort.</p> <p>Beboere og pårørende giver udtryk for, at de generelt er tilfredse med hjælpen og at personalet er søde og rare og gør det så godt, de kan. En pårørende udtrykker frustration over, at man ikke altid kan finde noget personale om eftermiddagen. En anden pårørende er utryg ved, om personalet i tilstrækkelig grad hjælper med toiletbesøg og bleskift. Det begrundes i, at beboeren har meget hyppige urinvejsinfektioner.</p> <p>Det kan observeres at der anvendes værnemidler i relevante situationer. Dog kan tilsynet observere, at der i et par situationer er medarbejdere, som giver beboerne knus uden, at medarbejderne har mundbind eller visir på.</p>	
Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse	Score 4
<p>Det er tilsynets vurdering, at nogle beboere og pårørende oplever, at de bliver set og hørt, og mødt i øjenhøjde. Der observeres flere gode eksempler på, at personalet taler til beboerne i en anerkende, kærlig og positiv tone. Det er indtrykket, at personalet kender de pågældende borgere godt, deres livshistorie, familierelation og nuværende bekymringer og glæder godt.</p> <p>Tilsynet observerer også en medarbejder, der slet ikke taler med beboerne under morgenmaden og skubber hans stol ind uden at informere ham, hvilket han siger fra overfor.</p> <p>I øvrige sammenhænge kan der observeres en god omgangstone. Beboerne selv giver udtryk for, at der er en god omgangstone.</p> <p>Medarbejderne giver ved interviewet udtryk for, at de lægger vægt på at møde borgerne med empati og respekt. Ligeledes lægger de vægt på at støtte borgerens selvbestemmelse gennem en individuel tilgang. I praksis betyder det, at man skal komme ordentligt ind ad døren, præsentere sig selv ved navn og være opmærksom på at gøre tingene i beboerens tempo.</p> <p>En pårørende har oplevet konflikter mellem beboerne i opholdsstuen, som personalet forsøgt at løse ved afledning og skærmning. Det er hendes opfattelse, at der er mange konflikter af verbal karakter.</p>	
Tema 5. Aktiviteter	Score 5
<p>Under nedlukningsperioden har særligt nogle af de beboere, som er demente, profiteret af den ro, som de reducerede aktiviteter og besøg af pårørende skabte. Det har ifølge medarbejderne givet anledning til, at de tænker mere over, hvad den enkelte beboer har glæde af, når det kommer til aktiviteter. Medarbejderne oplever, at de prøver at skabe mulighed for en-til-en aktiviteter i boligerne. Det kan både være i forbindelse med plejen og i andre sammenhænge.</p> <p>Kontakten til de pårørende er bl.a. foregået som online-møder. Det har muliggjort, at man også kunne tale med pårørende, som normalt ikke kommer så ofte, fordi de bor langt væk. Generelt har der været stor kreativitet i måder at mødes på, både fra de pårørendes og medarbejdernes side, fortæller ledelse og medarbejdere.</p> <p>Det kan observeres, at aktivitetsmedarbejderen går rundt til beboerne og minder dem om, at der skal holdes banko i køkkenet og aftaler, at hun vil komme og hente dem.</p> <p>En beboer synes, at det har været trist og stille i huset under corona. Andre beboere har nydt godt af roen i, ligesom personale og ledere har været mere til stede i dagligdagen, pga. aflyste møder.</p> <p>En pårørende er glad for at blive inviteret til de fælles arrangementer og at hendes mor fik lov til at invitere til julefrokost 1. juledag, som hun altid har gjort.</p>	

En beboer giver udtryk for taknemlighed over både fælles aktiviteter og muligheden for 1-1 aktiviteter.	
Tema 6. Mad og måltider	Score 5
<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 dække et pænt bord og skabe hygge under måltidet. Medarbejder sidder med ved bordet og spiser deres madpakker. Det vurderes vigtigt at beboerne kan spejle sig i medarbejderne.</p> <p>Frokosten serveres som smør-selv platter til de beboere, som selv kan smøre. Drikkevarer i små kander til hver enkelt. Medarbejderne vurderer, at der tages meget individuelle hensyn.</p> <p>Der er en fast bordplan, som løbende revideres. Dette med henblik på at forebygge konflikter og understøtte fællesskab og relationer. De beboere, som ønsker at spise i egen bolig, har mulighed for dette.</p> <p>Beboerne og pårørende udtrykker stor tilfredshed med maden, som smager godt.</p>	
Tema 7. Organisation og ledelse	Score 5
<p>Der er siden sidste tilsyn ansat en ny afdelingsleder. Der er et godt samarbejde mellem de to afdelingsledere, som er fælles om mange ting, men personalemæssigt har hver sin etage.</p> <p>Ifølge ledelse er der, ud over det nævnte interne undervisningsforløb, otte medarbejdere, som skal deltage i et kursus om neuropædagogik, som afholdes af VISO på Rødbo. Demensressourcepersonen er påbegyndt diplomuddannelse.</p> <p>Der er som noget nyt ansat en vagtplanlægger. Det fungerer ifølge ledelse godt, da det skaber et større overblik og bidrager til bedre fremmøde. Der arbejdes ligeledes med at skabe et internt vikarkorps. Det vil kunne bidrage til at øge forudsigelighed og tryghed for beboerne.</p> <p>Sygefraværet har været faldende siden corona-nedlukningen. Hvilket bl.a. kan være forårsaget af, at medarbejderne er meget opmærksomme også uden for arbejdstid på at undgå for mange sociale kontakter.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der generelt er god trivsel på arbejdspladsen. Der er blevet et bedre samarbejde på tværs af afdelingerne, blandt andet på grund af de fælles kursusdage. Ledelsen opleves tilgængelig og lyttende.</p> <p>De kan opleve en høj grad af omsorgstræthed og efterspørger tiltag, som kan give dem lidt energi efter en arbejdsdag. De påpeger selv, at de fx kunne blive bedre til at rose hinanden og få øje på det som lykkes.</p> <p>Ledelsen får stor ros for håndteringen af corona-situationen af både de pårørende og medarbejderne. En pårørende udtrykker stor taknemlighed over, at hun fik dispensation for besøgsforbuddet, i det det blev vurderet at hendes ægtefælle ikke kunne komme i besøgsteltet.</p> <p>En pårørende efterlyser en mere synlig centerledelse samt en opfølgning fra hende, på et allerede afholdt møde.</p>	
Tema 8. Fysiske rammer og miljø	Score 4
<p>Det er tilsynets vurdering, at de fysiske rammer i nogen grad understøtter beboernes trivsel.</p> <p>Tilsynet observerer, at det roder både i køkkenet med beskidt linned flere steder og småkager fra aftenen før. På gangene står der en støvsuger og flere skraldeposer. Ligeledes står flere døre til skyllerum, toilet og linnedrum åbne.</p>	

<p>På anden sal kan der observeres en rar og hyggelig stemning i køkkenet, hvor flere beboere sidder sammen med en medarbejder og drikker morgenkaffe, læser avis og hyggesnakker.</p> <p>I en stue sidder et par beboere og ser en gammel film på tv. Der er en hyggelig stemning.</p> <p>Der er ifølge ledelsen generelt fokus på at skabe hjemlighed.</p>	
Tema 9. Magtanvendelse (særligt fokusområde)	Score 4
<p>Ifølge medarbejderne har de fået undervisning i de nye magtanvendelsesregler.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre relevant for, hvordan de forebygger konflikter og magtanvendelse, fx ved at trække sig fra situationer og ved at trække på demensressourcer, fx demenspraktikere. Det er dog særligt efter en konkret hændelse med slag mod medarbejder, at refleksionerne foretages. I disse tilfælde vil man fremadrettet afholde en beboerkonference.</p> <p>Tilsynet vurderer, at det vil være relevant at have faste, dagsordensatte anledninger, hvor man drøfter gråzoner og forebyggelse både generelt og ud fra konkrete cases.</p> <p>En pårørende giver udtryk for frustration over, at der er alt for få personaler på arbejde til de komplekse beboere, der er på stedet, og at de ikke har den rette uddannelse. Der ønskes flere pædagoger/socialpædagoger, der har pædagogisk indsigt, kender til relationsarbejde og hjerneskadede yngre borgere. Den pårørende mener, at personalet har svært ved at rumme beboeren, at både en del af personale og de andre beboere er bange for vedkommende og at personalet er så bange for at lave overgreb, fx i forbindelse med personlig hygiejne og tandbørstning, at det kan medføre omsorgssvigt.</p>	

3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

Dato og tidspunkt for tilsynet
Den 24. september kl. 8.30-12.
Deltagere i interviews
Leder Anni Andersen Afdelingsleder Fire medarbejdere, heraf tre assistenter og en hjælper Tre borgere og to pårørende
Tilsynsførende og kontaktoplysninger
Katrine Fenger, sygeplejerske Maud Rosendahl, cand.scient.soc. Mobil: 24 29 50 52, e-mail: mcr@evidentia.dk