

TILSYNSRAPPORT BALLERUP KOMMUNE

Toftehaven

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

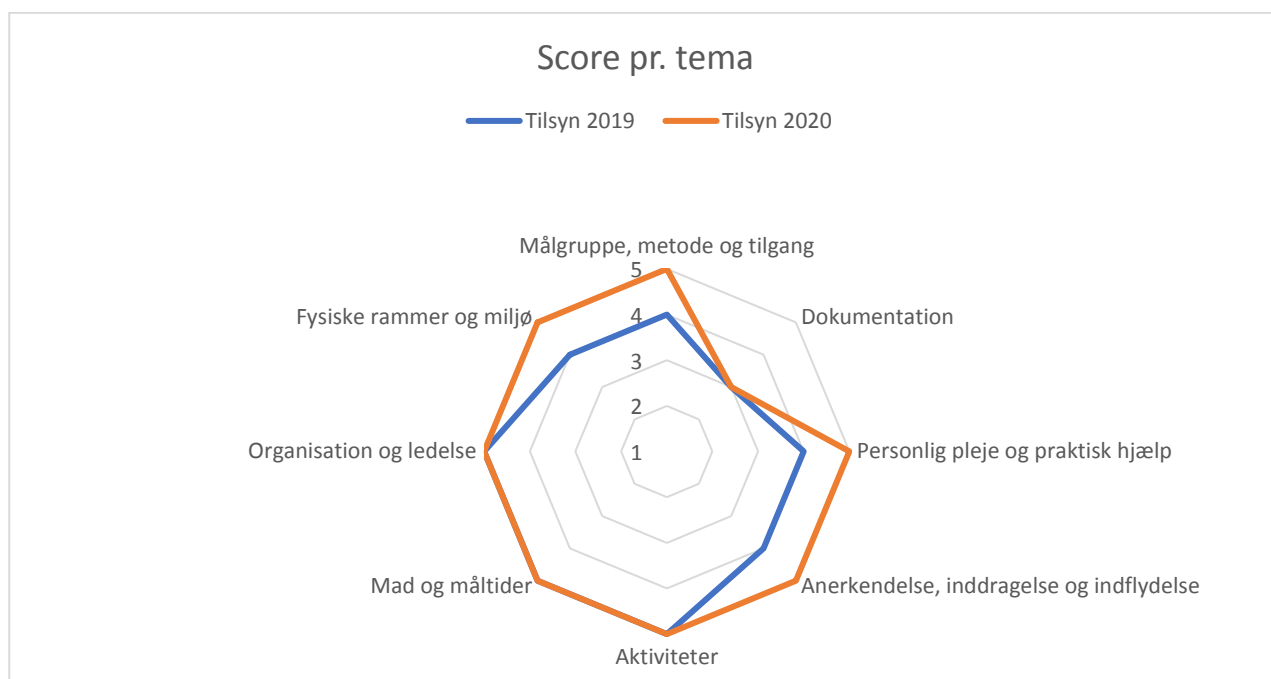
Toftehaven er karakteriseret ved meget engagerede og dygtige ledere og medarbejder, som giver indtryk af et højt fagligt niveau. Beboere og pårørende er ligeledes meget tilfredse og oplever, at ydelserne lever op til deres behov.

Det er tilsynets vurdering, at coronapandemien håndteres godt og relevant med fokus på at sikre tryghed for beboere og medarbejdere. Generelt har der været meget stabilitet og ro i nedlukningsperioden til glæde for beboerne.

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
Fokusområder Områder, hvor der er behov for en fokuseret indsats med henblik på at forbedre praksis.	Evidentia anbefaler på baggrund af tilsynet, at der fortsat arbejdes fokuseret med dokumentationen, herunder oprettelse og opdatering af handlingsanvisninger og dokumentation af målinger, jf. handleanvisninger. Det anbefales tillige, at der sættes ekstra fokus på handlingsanvisninger, der omhandler toiletvaner, bleskift og hygiejne samt tiltag, som forebygger urinvejsinfektioner.
Udviklingspunkter Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.	Evidentia anbefaler, at det overvejes at dagsordensætte drøftelse af magtanvendelse og gråzoner i forbindelse hermed et par gange om året. Dette for at understøtte både viden og bevidsthed hos medarbejderne om magtrelationen.

1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
<p>Ved sidste tilsyn blev der givet en anbefaling om at opdatere døgnrytmeplanerne, så alle felter blev udfyldt. Ligeledes blev det anbefalet at sikre, at alle observationer dokumenteres det rigtige sted. Der er arbejdet med at skabe tid og rum til dokumentationsarbejdet og med at relationere indsatsmål og handleanvisninger mv. Det overvejes fremadrettet at give assistenterne, som er kontaktpersoner, ansvar for dokumentationen. De vil således være ansvarlige for fire beboere hver.</p> <p>Der blev ligeledes givet en anbefaling om respektfuld og anerkendende kommunikation. Dette er der ifølge ledelsen arbejdet med gennem processen med Demensrejseholdet. Bl.a. er perspektivskifte ved at være godt implementeret, selv om det fortsat er svært for nogle medarbejdere.</p>

2. VURDERING AF TEMAER

Tema 1. Målgruppe, metoder og tilgang	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret Toftehaven 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 hvordan det afsluttede forløb med Demensrejseholdet betyder, at der afholdes ugentlige beboerkonferencer. De tolv nøglepersoner står for udbredelse af viden og opfølgning i hverdagen. Medarbejderne giver udtryk for, at der er meget faglig læring at hente i konferencerne.</p> <p>Der gives et eksempel på, hvordan en indflytning af en beboer med svær demens lykkedes på bedste vis. Der blev arbejdet systematisk og gennemtænkt med at skabe rutiner, relationer og integration på afdelingen mv. Modellen skal nu afprøves på en anden ny beboer.</p>	

<p>Ifølge medarbejderne er der fokus på relationernes betydning for beboerens trivsel. Det handler både om relationen til medarbejderne, til andre beboere og til pårørende. Derfor arbejdes der bl.a. med at skabe sociale grupper/klubber for beboerne på tværs af afdelingerne, fx en mandeklub.</p> <p>Medarbejderne har ligeledes fokus på beboernes medicin og de bivirkninger, det eventuelt måtte have. Assistenterne læser op på præparaterne og alle observationer noteres.</p>	
Tema 2. Dokumentation	Score 3
<p>Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes målrettet med dokumentation.</p> <p>I de fem gennemgåede eksempler på dokumentation fremstår døgnrytmeplanerne opdaterede, fyldestgørende og retvisende. Der er ligeledes flere gode eksempler på fyldestgørende handlingsanvisninger, knyttet op på tilstande og indsatsmål.</p> <p>Der er fortsat behov for en indsats i forhold til at sikre, at alle relevante handlingsanvisninger er oprettet, samt at de, som ikke længere er aktuelle, bliver fjernet. Det vil skabe et bedre overblik over borgerens aktuelle behov.</p> <p>Eftersom mange beboere på plejecenteret lider af inkontinens, anbefales det, at der her er ekstra fokus på handlingsanvisninger, der omhandler toiletvaner, bleskift og hygiejne samt tiltag, som forebygger UVI.</p> <p>Ligeledes skal der arbejdes med at få dokumenteret målinger på fx vægt og BT, som handlingsanvisningen forskriver. Der findes eksempler på målinger, der ikke er dokumenteret siden maj måned, selv om det fremgår, at det skal være månedligt.</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>Medarbejder kan på relevant vis redegøre for, hvordan de sikrer, at beboerne modtager den nødvendige pleje og omsorg gennem daglig triagering, beboerkonferencer, brug af dokumentationen og generel opmærksomhed på forandringer.</p> <p>Medarbejderne redegør for i hvilke situationer, de benytter værnemidler. De vurderer, at de er relativt konsekvente med brug af værnemidler, selv om man kan glemme det ind i mellem.</p> <p>Beboere og pårørende giver udtryk for, at de generelt er meget tilfredse med hjælpen og oplever, at den lever op til beboerens behov.</p> <p>En beboer udtrykker taknemlighed over, at det lidt ekstra (massage og smøring af ben) som en medarbejder hjælper med i forbindelse med personlig hygiejne.</p> <p>Generelt får afdelingssygeplejersken meget ros af både beboere og pårørende. Hun opleves altid at være lyttende, forstående, handlingsorienteret og ærlig.</p> <p>En pårørende oplever, at der er en del korttidsansættelser med ungt, ufaglært personale, hvilket gør den pågældende utryg.</p>	
Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.</p> <p>Beboeren og pårørende oplever, at de bliver set og hørt, og mødt i øjenhøjde. Alt hvad der observeres på tilsynet, understøtter denne oplevelse. Personalet taler til beboerne i en anerkendende, kærlig og positiv tone.</p>	

Ved en observation af en beboer, som modtager personlig pleje, ses det, at medarbejderne, inden de afklæder beboeren, trækker gardinerne for. Medarbejdere kommunikerer kontinuerligt til beboeren, hvad medarbejderen vil gøre og hvordan beboeren selv kan hjælpe til.	
Tema 5. Aktiviteter	Score 5
<p>Aktiviteterne i huset har ændret sig under CORONA-situationen. Der har været afholdt mange arrangementer udendørs, herunder koncerter, teater og foredrag, som ifølge medarbejderne har været med til at mindske savnet af de pårørende lidt. Flere beboere har nydt godt af roen i huset, ligesom personale og ledere har været mere til stede i dagligdagen, pga. aflyste møder.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de var meget opmærksomme på skabe tryghed for beboerne. Derfor har de søgt at skærme beboerne fra de mange nyheder om corona og i stedet lyttet til musik.</p> <p>Efter genoplukningen er to beboere begyndt at gå i svømmehal til stor glæde for begge, selv om den ene endnu ikke har været med i vandet. Generelt har der været tid til flere 1-til-1 aktiviteter, som medarbejderne har stået for.</p> <p>For nyligt er der indkøbt en cykel, som kan medtage en kørestol, og der er stor interesse for at komme med på cyklen. Tolv medarbejdere er kommet på cykelpilotuddannelse. En beboer kan fortælle om en dejlig tur på cyklen.</p> <p>Medarbejderne og beboere fortæller, hvordan der for nyligt var en tur på Skovlyst, hvor der blev spist frokost efterfulgt af en lang tur i skoven. Turen var fantastisk, oplever en beboer.</p> <p>Beboerne giver udtryk for tilfredshed med de aktiviteter, som foregår. Nogle beboere deltager i alle arrangementer, mens andre efter eget ønske kun sjældent deltager.</p> <p>En pårørende har et stort ønske om, at der dagligt skrives en besked til hende i en bog om, hvad hendes ægtefælle har lavet. På den måde kan hun bedre føre en samtale med ham</p> <p>Flere pårørende fremhæver aktivitetsmedarbejderens kæmpe indsats for fællesskab og indhold i beboernes hverdag.</p>	
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 gennem rolig tale og aftaler om arbejdsfordeling. Inden måltidet får beboerne en lun vaskeklud med citron eller mynteduft. Maden serveres på fade, så beboerne selv kan vælge. Man forlænger hyggen omkring måltidet med at synge et par sange efter maden.</p> <p>Igennem den seneste tid har medarbejderne lavet mad fra deres hjemegn eller oprindelsesland til beboerne på deres afdelinger og med smagsprøver til resten af huset. Det har været en stor succes.</p> <p>Beboere og pårørende udtrykker stor tilfredshed med maden, som smager godt. En beboer finder, at kødet er meget sejt. Beboeren er ikke klar over, om man kan komme med ønsker til menuen.</p> <p>En pårørende udtrykker taknemmelighed over, at hendes ægtefælle får lov til at spise med Henriette og mandegruppen. Hun oplever, at det styrker hans livskvalitet betragteligt.</p>	
Tema 7. Organisation og ledelse	Score 5
<p>Medarbejderne udtrykker meget stor tilfredshed med ledelsen, som har håndteret corona situationen, så det blev trygt for alle. Afdelingslederen høster stor ros fra både medarbejdere og pårørende. Medarbejderne fremhæver fx, at hun dagligt kommer hele huset rundt og hilser på, så man føler sig set og anerkendt. Ledelsen er altid åben for forslag og man kan også komme med kritik.</p>	

Det er tilsynets vurdering, at ledelsen har formået at sætte en ny grundtone i huset ved at gå foran og vise et godt eksempel på flere områder. Det skaber en tydelig faglig energi og lyst til at være med hos medarbejderne.

Medarbejderne oplever, at der er et godt arbejdsmiljø både psykisk og fysisk

Tilsynet vurderer, at medarbejderne er fagligt kompetente og engagement. De fremhæver, at der gives god faglig støtte og udviklingsmuligheder fra ledelsens side. Der er undervisning løbende hver 6. uge.

Tema 8. Fysiske rammer og miljø

Score 5

Det er tilsynets vurdering, at de fysiske rammer understøtter beboernes trivsel. Der er en varm og hyggelig stemning i køkkenerne, hvor personalet sidder sammen med beboerne, mens de spiser.

Ligeledes observeres, at flere beboere sidder sammen i fællesrummet med en medarbejder og drikker kaffe og hyggesnakker.

I et køkken er der meget stille, men andre steder spilles musik.

Tilsynet kan observere, at der er skabt en hyggelig stemning på det centrale område, torvet, hvor runde borde og friske blomster indbyder til at man sætter sig. Ligeledes bidrager et flygel og en sofagrube til stemningen.

Generelt har ledelsen meget fokus på at skabe en hjemlig stemning og fjerne alle referencer til en institution, fx at der ikke skal være linoleumsgulv i stuerne, ingen whiteboard osv.

Der ses friske blomster flere steder, hvilket understøtter den hjemlige atmosfære.

Beboerne er tilfredse med deres boliger og de fælles arealer.

Tema 9. Magtanvendelse (særligt fokusområde)

Score 5

Den pædagogiske tilgang forebygger unødige magtanvendelser og konflikter. Der er fokus på at afprøve forskellige tiltag, som aftales på beboerkonferencen. Det er ifølge både medarbejdere og ledere vigtigt at være enige om både handling og holdninger, samt evalueringen.

Medarbejderne reflekterer relevant over, hvordan man kan forebygge brug af unødige magtanvendelser. Der gives et relevant eksempel på udfordringer omkring personlig pleje af en beboer. Her er der bl.a. arbejdet med Marte Meo forløb og afprøvet en række indsatser.

Medarbejderne er opmærksomme på gråzoner, som bl.a. drøftes i forbindelse med beboerkonferencerne.

Lederne er introduceret til den nye lovgivning og en enkelt nyuddannet medarbejder refererer også hertil.

3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

Dato og tidspunkt for tilsynet
Den 10. september kl. 9-12
Deltagere i interviews
Leder Anni Andersen Afdelingsleder Fire medarbejdere, en sygehjælper og tre assistenter. Fem 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