

TILSYNSRAPPORT BALLERUP KOMMUNE

Sønderhaven

December 2019




evidentia

bedre til at gøre godt

1. TILSYNETS SAMLEDE RESULTAT

1.1 Overordnet vurdering

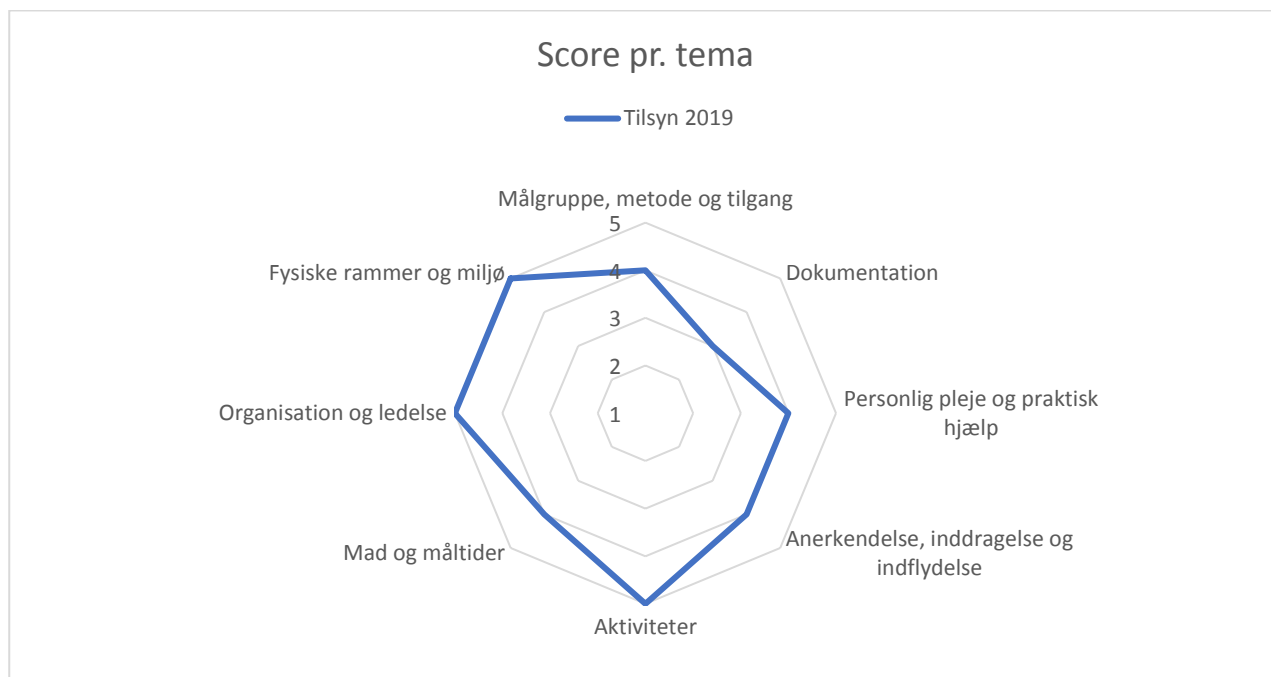
På vegne af Ballerup Kommune har Evidentia foretaget et tilsyn med Sønderhaven. Det er vores vurdering, at plejecentret samlet set er et velfungerende tilbud, som i vid udstrækning lever op til servicelovens paragraffer og Ballerup Kommune kvalitetsstandarder og politikker.

Sønderhaven er karakteriseret ved meget tilfredse beboere og pårørende, som oplever at ydelserne lever op til deres behov. Medarbejdere og ledere fremstår reflekterede og engagerede og der er lagt relevante planer for den fremadrettede udvikling, bl.a. med baggrund i læring fra Demensrejseholdet.

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 tilsyn, at der sættes fokus på at sikre, at der oprettes relevante tilstande, indsatsmål og handleanvisninger samt at disse løbende opdateres. Ligeledes anbefales det, at der foretages konsekvensrettelser i konkrete døgnrytmeplaner, så det sikres, at der ikke er modstridende oplysninger. Evidentia anbefaler, at der arbejdes med at finde en relevant løsning på madlevering til borgere med behov for halal mad. Aktuelt handler det om enkelte beboere med dette behov, men det kan forventes, at behovet vil være stigende fremadrettet.
Udviklingspunkter Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.	Tilsynet anbefaler, at det overvejes, hvordan man kan sikre sig, at de pårørende får tilstrækkelig information og inddrages i det omfang, som de (og beboerne) ønsker. Det kan fx være relevant systematisk at notere i fanen om generelle oplysninger i Nexus, hvad der er aftalt med hhv. beboer og pårørende om informationsniveau og inddragelse.

1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
Tilsynet vurderer, at der på relevant vis er fulgt op på anbefalinger fra sidste års tilsyn. Herunder er der indskærpet retningslinjer for medicinudlevering, som dels skal ske i medicinbærer, dels at medarbejderne skal blive hos borgeren og overvære indtagelse. Hvis en borger ikke ønsker at tage sin medicin, skal den fjernes igen.

2. VURDERING AF TEMAER

Tema 1. Målgruppe, metoder og tilgang	Score 4
Tilsynet vurderer, at plejecentret Sønderhaven samlet set arbejder med relevante metoder og tilgange i forhold til målgruppen, som i høj grad består af beboere med demens.	
Sønderhaven deltager i begrænset omfang i forløb med Demensrejseholdet, som foregår på Toftehaven. Medarbejderne har i den forbindelse alle været til undervisning i Kitwoods personcentrede tilgang. De ressourcepersoner, som deltager på i Toftehavens forløb, skal understøtte implementeringen i Sønderhaven, fx skal der aktuelt gennemføres en beboerkonference. Der er ifølge ledelsen lagt en implementeringsplan, som indeholde forskellige støtteforanstaltninger.	
Medarbejdere redegør for den rehabiliterende tilgang, herunder fokus på at vedligeholde beboernes færdigheder ved at motivere dem til at deltage i udførelse af plejen. Sundhedsfremme og forebyggelse	

<p>er der løbende fokus på i triageringen og medarbejderne oplever, at der reageres hurtigt med opfølgning, når der observeres ændringer i beboernes adfærd.</p> <p>Ifølge ledelsen er der løbende en dialog og sparring med medarbejderne om, hvordan man kan forstå det, som beboerne kommunikerer gennem deres adfærd og dermed forebygge konflikter. Ledelsen oplever, at der for nuværende er et vist kompetencegav hos flere medarbejdere, herunder viden om og forståelse for, hvad det vil sige at være kognitivt ramt. Der er behov for kontinuerligt at skabe refleksion hos medarbejderne, som læringen fra Demensrejseholdet forventes at kunne bidrage med. Der gives eksempler på, hvordan man kan inddrage demenspraktiker og afdelingssygeplejen til at støtte medarbejdere i aften og nattevagt til at få bedre forståelse for beboere, hvis adfærd er præget af deres demenssygdom.</p> <p>Medarbejderne kan give relevante eksempler på, hvordan de arbejder med at forebygge konflikter og udadreagerende adfærd hos beboere med demens.</p> <p>En beboer påpeger, at hun har oplevet flere situationer med konflikter og udadreagerende adfærd (ikke personrettet), hvilket har medført, at hun afholder sig fra at deltage i nogle aktiviteter.</p>	
Tema 2. Dokumentation	Score 3
<p>Det er tilsynets vurdering, at der i høj grad arbejdes målrettet med dokumentation.</p> <p>Det lægges til grund for vurderingen, at de eksempler på dokumentation, som tilsynet gennemgår, i vid udstrækning fremstår opdaterede, fyldestgørende og retningsvisende hvad angår døgnrytmeplanerne. I et par tilfælde ses, at døgnrytmeplanen indeholder modstridende oplysninger, som bør konsekvensrettes.</p> <p>Det kan dertil konstateres, at der i flere tilfælde mangler tilstande, indsatsmål og handlingsanvisninger eller at disse ikke er aktuelle eller opdaterede.</p> <p>Ifølge ledelsen er der meget fokus på dokumentationsarbejdet. Der er løbende undervisning og sidemandsoplæring i Nexus og ressourcepersoner, som kan give sparring. Ligeledes er der planlagt ugentlig spørgetid med ressourceperson.</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. De manglende indsatsmål og handleanvisninger i dokumentationen har betydning for den samlede vurdering af nærværende tema, da det ikke er muligt at vurdere, om der er handlet på de forhold, som ikke er dokumenteret.</p> <p>Medarbejder kan på relevant vis redegøre for, hvordan de sikrer, at beboerne modtager den nødvendige pleje og omsorg gennem triagering, gennemgang af dokumentation og løbende sparring ved behov. Hidtil har der løbende været afholdt METAL møder og disse skal fremadrettet erstattes med beboerkonferencer efter Demensrejseholdets metode.</p> <p>Beboerne og de pårørende giver udtryk for, at de er meget tilfredse med hjælpen og oplever, at den lever op til deres behov.</p> <p>Beboerne og de pårørende oplever sig trygge ved den indsats, der ydes i forhold til beboernes sundhedsmæssige problemstillinger. En pårørende fremhæver, at der er meget fokus på, at beboeren får tilstrækkelig væske og ernæring.</p>	
Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse	Score 4
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.</p>	

Beboerne giver udtryk for, at de bliver hørt og respekteret, ligesom de oplever, at der generelt er en god omgangstone. En beboer har svært ved at udtrykke sig på dansk, men formår alligevel at kommunikere med personalet.

Medarbejderne lægger vægt på at møde beboerne med respekt og omsorg. En medarbejder giver udtryk for, at beboerne skal føle sig elsket.

Medarbejderne oplever, at der generelt er et godt og vigtigt samarbejde med pårørende. De pårørende inddrages i vid udstrækning allerede fra indflytningen. Herunder særligt i forhold til at give et billede af beboerens livshistorie og tidligere vaner, som igen kan hjælpe medarbejderne til at skabe rammer for en god livskvalitet for beboerne. Dog kan nogle pårørende have svært ved at acceptere beboernes behov for ro og manglende lyst til at deltage i aktiviteter og samvær.

Der er en pårørendegruppe, som er startet op af afdelingsleder, men som nu fungerer selvstændigt. Tilsynet taler med en pårørende, som deltager i denne gruppe. Hun fortæller, at gruppen bl.a. har udarbejdet et informationshæfte, som kan bruges ved indflytning. Samme pårørende ønsker at blive yderligere inddraget og få information om, hvordan det går beboeren i hverdagen. Den pårørende ved fx ikke hvem, der er beboerens kontaktperson og savner en forklaring på, hvorfor beboeren ikke længere bliver trænet i at rejse sig og gå selv.

Der kan observeres en god og anerkendende omgangstone og kommunikation.

Tema 5. Aktiviteter

Score 5

Beboerne tilbydes varierede og tilstrækkelige tilbud om aktiviteter i hverdagen. Det gælder fx banko, film, musik og sang, stolegymnastik og fitness. Der er mulighed for, at medarbejderne kan gå en tur med en beboer en gang imellem. Dertil er der frivillige, som forestår forskellige fælles aktiviteter og cykelture.

På dagen for tilsynet afholdes der julefrokost for alle plejecenterets beboere og deres pårørende. I alt 130 mennesker er i den anledning samlet i caféen til spisning og musik.

Beboerne og de pårørende giver udtryk for, at der er en del aktiviteter i hverdagen, som de deltager i efter eget ønske. Det fremhæves, at der har været afholdt nogle gode koncerter og besøg fra balletskolen. En beboer savner mulighed for at mødes med andre beboere, som er kognitivt velfungerende.

Ifølge leder er der ansat en aktivitetsmedarbejder, som indgår på alle afdelingerne og er dygtig til at fange beboernes udtryk for aktivitetsønsker og omsætte dem til virkelighed. Beboerne og de pårørende understøtter denne vurdering.

Tilsynet vurderer, at der tages hensyn til beboernes ressourcer i planlægning og gennemførelse af aktiviteter.

Tema 6. 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 ved at skabe ro og sidde med ved bordet. Det er vigtigt, at der ikke samtidigt foregår alle mulige andre aktiviteter, da det forstyrrer. Ifølge ledelsen og medarbejdere er der fokus på, at man ved måltiderne placerer beboerne, så de profiterer mest muligt af samværet med de andre. Det betyder i nogle afdelinger, at beboerne sidder ved små borde, mens andre steder er langborde.

Beboerne og de pårørende giver udtryk for tilfredshed med mad og måltider. En af beboerne fortæller, at hun har været med til møde med køkkenet. En anden beboer fortæller, at måltiderne er meget hyggelige og at vedkommende får relevant hjælp under måltidet.

<p>Tilsynet vurderer, at beboerne generelt får dækket deres behov for ernæring. Der er udpeget en kostansvarlig medarbejder, som løbende holder møde med køkkenet. Her kan man også få sparring vedr. beboere med særlige behov.</p> <p>Hos en beboer er der i øjeblikket særlige udfordringer, som både medarbejdere og ledelse har fokus på at løse. I forlængelse heraf kan det konstateres, at der er udfordringer med at tilbyde halal måltider til muslimske beboere. Tilsynet vurderer, at leder meget relevant har påpeget udfordringen over for køkkenet, som på nuværende tidspunkt ikke har en løsning. Tilsynet vurderer, at der bør findes en løsning for de konkrete beboere, men at man også fremadrettet må forvente et stigende behov for denne type af særlige hensyn.</p>	
Tema 7. Organisation og ledelse	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at der er en ansvarlig og fagligt kompetent ledelse</p> <p>Medarbejderne oplever, at der er gode muligheder for at få sparring ved behov. Ligeledes kan man få mulighed for at sige fra i en periode over for "tunge" beboere, hvad enten det er fysisk eller mentalt krævende opgaver, det handler om.</p> <p>Medarbejde og ledelse giver udtryk for, at der efter en periode med meget sygefravær nu er blevet en bedre stabilitet. Det giver langt mere overskud i hverdagen i afdelingerne. Der har ifølge ledelsen været iværksat et større projekt med fokus på sygefravær og ændring af kulturen, som har givet en række gode redskaber til opfølgning mv.</p> <p>Der er ligeledes netop ansat en ny afdelingsleder, og medarbejderne ser frem til, at denne skal starte. Der er mulighed for relevant kompetenceudvikling, aktuelt i forhold til Demensrejseholdet.</p>	
Tema 8. Fysiske rammer og miljø	Score 5
<p>Det er tilsynets vurdering, at de fysiske rammer understøtter beboernes trivsel i dagligdagen.</p> <p>Beboerne og de pårørende giver udtryk for stor tilfredshed med boligerne, som opleves som hjemlige.</p> <p>Tilsynet kan observere, at afdelingernes fællesarealer er indrettet forskelligt og med udgangspunkt i beboernes behov.</p> <p>Der er overalt en imødekommende stemning og et rart miljø. Ligeledes kan der observeres en god rengøringsstandard.</p>	

3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

Dato og tidspunkt for tilsynet
Den 11. december 2019 kl. 11-15
Deltagere i interviews
Leder Annie Andersen Afdelingsleder To medarbejdere Tre beboere To pårørende
Tilsynsførende og kontaktoplysninger
Ulla Gundersen, sygeplejerske Maud Rosendahl, cand.scient.soc. (24 29 50 52, mcr@evidentia.dk)