

# TILSYNSRAPPORT BALLERUP KOMMUNE

Plejehjem Sønderhaven

Oktober 2023



  
**evidentia**

*bedre til at gøre godt*

## 1. TILSYNETS SAMLEDE RESULTAT

### 1.1 Overordnet vurdering

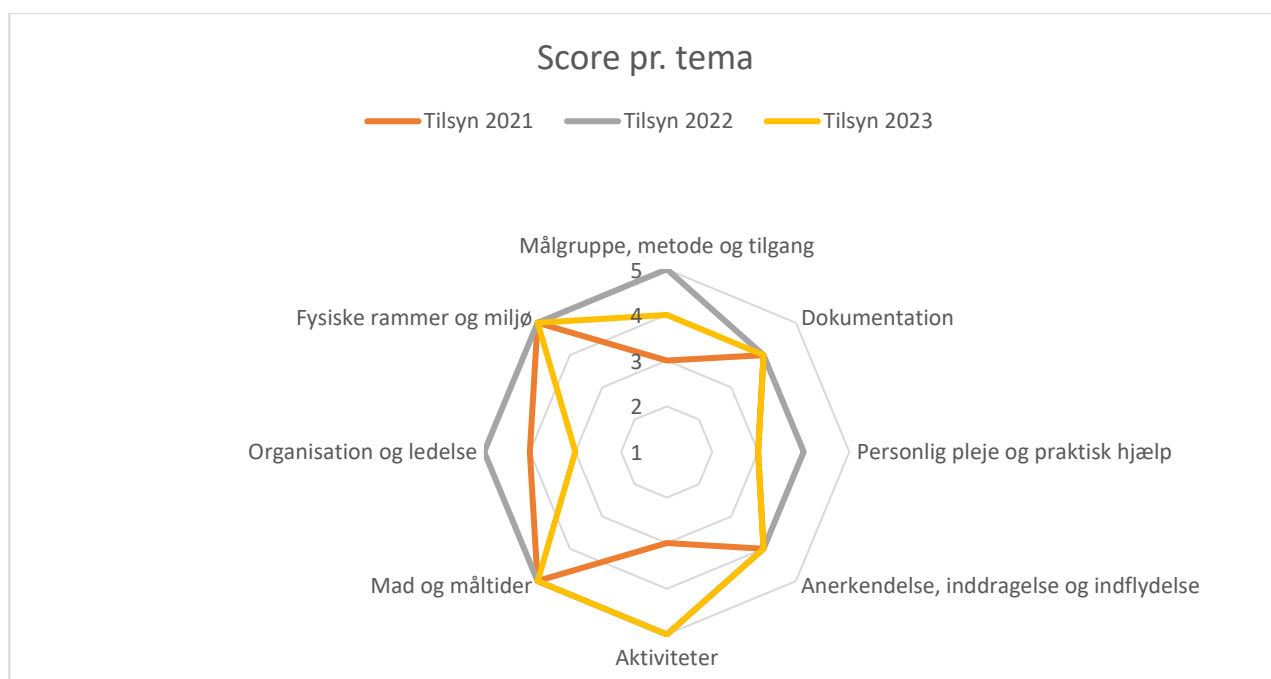
På vegne af Ballerup Kommune har Evidentia foretaget et tilsyn med Sønderhaven. Det er vores vurdering, at plejehjemmet samlet set lever op til servicelovens paragraffer og Ballerup Kommune kvalitetsstandarder og politikker.

Det er også tilsynets vurdering, at der er behov for kontinuerligt arbejde med organisationskulturen, arbejdsmiljøet og dokumentation. Sønderhaven er karakteriseret ved tilfredse beboere og pårørende, som oplever, at ydelserne lever op til deres behov, når der er faste medarbejdere på arbejde og kontinuitet i indsatserne.

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 plejehjemmet har opnået for hvert af de undersøgte temaer. Der gives en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste og indikerer, at plejehjemmet 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
<b>Fokusområder</b> Områder, hvor der er behov for en fokuseret indsats med henblik på at forbedre praksis.	<p>Tilsynet anbefaler, at dokumentationen kontinuerligt opdateres, så den svarer til beboerens nuværende situation og funktionsniveau.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen arbejder målrettet med at nedbringe fravær, så borgere og pårørende kan opleve en højere grad af kontinuitet og sammenhæng i indsatser og kvalitet i plejen.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at medarbejderne på Sønderhaven gør brug af kontaktpersonernes beskrivelser af behov for personlig pleje og praktisk hjælp, ligesom medarbejderne bør følge op på aftaler og arbejde ud fra sundheds- og socialfaglige metoder i mødet med beboerne.</p>
<b>Udviklingspunkter</b> Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder sit fokus på at udvikle samarbejdet mellem medarbejderne og skabe en sammenhængende organisation.</p>

### 1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
<p>Tilsynet fandt i 2022, at det var relevant at arbejde videre med stringent brug af dokumentationssystemet, så der er en logisk sammenhæng mellem problem og indsatser. Leder oplyser nu, at der er fokus på sidemandsoplæring og undervisning af sygeplejefaglig konsulent. På Sønderhaven bruges triagering også til at anvise de forhold i dokumentationen, som ikke er opdaterede, fx ved døgnrytmeplaner. Leder redegør for, at en sygeplejerske har ansvar for sygeplejefaglige udredninger, som skal være foretaget indenfor syv dage. Ledelsen deltager ved triagering for at følge op på kvalitet i relation til fagligt refleksionsniveau, dokumentation og indsatser.</p> <p>Tilsynet anbefalede i 2022, at Sønderhaven bruger den Socialpædagogiske handleplan til at tydeliggøre de kommunikative og pædagogiske greb og færdigheder, som kan understøtte borgerens motivation til at indgå i sociale fællesskaber og aktiviteter. Ledelsen fortæller i år, at demensressourceperson inddrages, når der ankommer nye beboere med kognitiv svækkelse fx demens, hvorved den socialpædagogiske handleplan opstartes herefter. Sønderhaven bruger det tætte samarbejde med Aktivitet og Aflastning til at lære beboerne at kende inden indflytning. En afdelingsleder fortæller, at der ved sygeplejefaglig udredning udfyldes både en sundheds- og socialfaglig indsats.</p> <p>Tilsynet anbefalede i 2022, at Sønderhaven sikrer, at vikarer oplæres og følger døgnrytmeplaner og Socialpædagogiske handleplaner, så beboerne får den bedste mulighed for en god og indholdsrig hverdag, hvor der tages afsæt i personens præferencer, vaner og behov. Leder udtrykker, at der er et større fokus på oplæring af afløsere. Sønderhaven anvender ikke eksterne afløsere og pårørende er oplyst om, at det kun er interne afløsere, de kan møde i huset. Ledelsen redegør for, at det er nødvendigt med et stort fokus på kommunikation og fortæller, at afløserne går fem dage sammen med en medarbejder og så er der en sjette dag, hvor det vurderes om medarbejderen kan varetage plejen på egen hånd. I forløbet indgår fx forflytning, demensundervisning mv. På Sønderhaven kører også 'Klar, parat start'-forløb med fokus på fx hygiejne og opgaver i refleksionsgrupper mv. Alle SOSU-hjælpere</p>

tilbydes en screening for sprog og ordblindhed, hvorefter sprogundervisningen er obligatorisk, hvis der skønnes behov.

## 2. VURDERING AF TEMAER

Tema 1. Målgruppe, metoder og tilgang	Score 4
<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret som udgangspunkt arbejder med relevante tilgange og metoder. Tilsynet bliver samtidigt opmærksom på, at der er stor travlhed og et belastet samarbejde medarbejderne imellem, hvilket vurderes at påvirke det faglige overskud og overblik i hverdagen.</p> <p>Ledelsen redegør for, at der arbejdes dagligt med triagering og dokumentation i Nexus. Dertil anvendes redskaber fra Sundhedsstyrelsens Demensrejsehold. Der er et tæt samarbejde med plejehjemslæge og øvrige læger. Ledelsen fortæller, at der er arbejdet med <i>I sikre hænder</i> i relation til fald og sår. I den sammenhæng er alle beboere vurderet efter Braden Screening i foråret 2023, ligesom ledelsen udtrykker, at der har skabt fokus på områderne ved fx triagering.</p> <p>Medarbejderne redegør for brug af den personcentrerede tilgang og hvordan dette kommer til udtryk gennem en skræddersyet tilgang til den enkelte beboer. Der udfyldes livshistorie ved indflytning, som bruges til at understøtte relationsarbejdet. Man foretager løbende observationer og tilgangen tilpasses og forfines på baggrund heraf. Medarbejderne udtrykker, at relationen til beboeren er afgørende for at kunne aflæse og forstå dennes reaktioner, behov og ønsker. Det tager tid at få skabt relationen, så derfor er det vigtigt at kunne prioritere tid til det.</p> <p>Ved beboere med komplekse problemstillinger arrangeres beboerkonference hurtigt efter indflytning og der lægges en klar plan, som løbende evalueres.</p> <p>I situationer, hvor en beboer kan være udadreagerende, bruges personskit og man prioriterer, at det er faste medarbejdere som varetager plejen. De faste medarbejdere kender beboerne godt og kan mærke, når der er optræk til en konflikt.</p>	
Tema 2. Dokumentation	Score 4
<p>Det er tilsynets vurdering, at der i arbejdes målrettet med dokumentation. Tilsynet gennemgår dokumentation i samarbejde med en sundhedsfaglig medarbejder og der laves nedslag ved de beboere, som tilsynet har besøgt.</p> <p>Ved gennemgang hos én beboer findes relevant information under generelle oplysninger om fx indflytning og flere aktuelle helbredstilstande. Tilsynet noterer, at beboeren er triageret rød, fordi borger har haft et større vægttab over kort tid. Tilsynet finder, at der relevant er planlagt vejning x 1 om ugen, beriget kost, og Nutridrik. Diætist dokumenterer et kort interval mellem nye vurderinger af borgers ernæringstilstand. Døgnrytmeplanen er velbeskrevet i et godt sprog med handleanvisninger, som dog ifølge medarbejder ikke stemmer overens med beboerens nuværende tilstand.</p> <p>Ved en anden beboer finder tilsynet anledning til at se ind i ernæringstilstanden. Borger fremstår spinkel og giver udtryk for at have tabt sig. Tilsynet finder, at vægttabet er ikke stort ved de dokumenterede vejninger. Det ses, at beboeren er beskrevet som småtspisende, men ikke at der er oprettet en indsats eller iværksat en handleanvisning. Tilsynet møder alligevel i beboerens kalender, at der er indsat fire daglige tilsyn med fokus på ernæring og tilbud om Nutridrik til beboeren. Hos samme beboer ses, at beboeren er triageret gul og i forlængelse deraf konstaterer tilsynet, at relevant information er</p>	

<p>dokumenteret under observation, tiltag og korrespondance med beboerens egen læge dato for snarlig opfølgning.</p> <p>Ved nedslag hos en tredje beboer finder tilsynet informationer om vedkommendes multisygdom og herunder vurderes det relevant at kigge ind i den Braden screening, som er foretaget i foråret 2023, som er vurderet til 14 (middel). Ved gennemgang af dokumentation findes beskrivelse af, at beboeren har let ved at få hul på den tynde hud, ligesom tilsynet hos beboeren observerer flere aktuelle sår på beboerens arme og ben. Tilsynet finder beboeren triageret rød og finder i forlængelse heraf relevant opstart af fx væskeskema og indsatser i relation til kosten.</p> <p>Tilsynet finder generelt, at dokumentationen er skrevet i et godt fagligt sprog og med relevante og tilstrækkelige handleanvisninger. Dog findes både i relation til døgnrytmeplaner og screening, at dokumentationen kontinuerligt bør opdateres, så den svarer til beboerens nuværende situation og funktionsniveau.</p>	
<b>Tema 3. Personlig pleje og praktisk hjælp</b>	<b>Score 3</b>
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne modtager den hjælp, de har krav på, jf. serviceloven og Ballerup Kommunes kvalitetsstandarder.</p> <p>Ifølge medarbejderne foretages der daglig triagering, men kvaliteten er svingende og afhænger af om der er tilstrækkeligt personale. Ofte må assistenten gøre det alene og man får således ikke det faglige udbytte af triageringen. Når der er fælles triagering, er der problemer med at folk småsnakker om andre ting, når det ikke er deres egne beboere, der drøftes.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for, at der er udfordringer med at dække hele huset ind personalemæssigt, da nogle medarbejdere ikke vil gå til andre afdelinger end deres egen. Det får betydning for plejen af beboerne.</p> <p>Tilsynet besøger, taler med og observerer hos beboere. Beboerne udtrykker ved forespørgsel, at de er glade for den hjælp de får. Tilsynet finder beboerne velplejet i forhold til tøj, negle og hår. Den ene beboer er ikke ren i mundhulen, hvilket tilsynet i øvrigt finder beskrevet som et problem i Nexus. Beboerne bekræfter, at de modtager hjælp til bad og rengøring af lejlighederne.</p> <p>En pårørende beskriver kvaliteten i relation til personlig pleje og praktisk hjælp som svingende. Den pårørende udtrykker, at Sønderhaven er <i>utaknemmeligt bemanded</i> og at der er for mange dårlige beboere til få medarbejdere. Det beskrives, at der er tryghed, kvalitet og kontinuitet, når der er en kontaktperson og faste medarbejdere på arbejde. Det har betydning for, hvorvidt aftaler holdes og om beboeren motiveres til at spise, komme op og deltage i aktiviteter. Den pårørende beskriver, at flere afløsere virker uengagerede i arbejdet. Den pårørende fortæller, at hun gør rent efter afføring og urin i både seng, på gulv og badeværelse, når hun kommer på besøg hos beboeren, ligesom hun må hjælpe ham med at klippe negle og blive barberet.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at medarbejderne på Sønderhaven gør brug af kontaktpersonernes beskrivelser af behov for personlig pleje og praktisk hjælp, ligesom medarbejderne bør følge op på aftaler og arbejde ud fra sundheds- og socialfaglige metoder i mødet med beboerne.</p>	
<b>Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse</b>	<b>Score 4</b>
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne bliver respekteret og inddraget.</p> <p>Medarbejderne lægger vægt på at møde beboerne med anerkendelse og individuelle hensyn ud fra den personcentrerede tilgang. Det er vigtigt for medarbejderne, at beboerne så vidt muligt ikke mærker de udfordringer som medarbejderne har med tilstrækkelig tid og ressourcer.</p>	

<p>En beboer udtrykker, at medarbejderne er venlige og ved tilsynets forespørgsel bekræftes, at tempoet i plejen er tilpasset beboeren. En pårørende udtrykker, at alle medarbejdere er venlige og søde og omgangstonen er god. Det beskrives, at Sønderhaven gerne vil sende et signal om at arbejde ud fra beboernes livshistorie, men at <i>det i virkeligheden er minuturet, der tæller</i>.</p> <p>Tilsynet observerer, at medarbejderne møder beboerne med smil og rolighed. Flere gange ved tilsynets besøg observeres, at medarbejdere sidder ved en beboer og hjælper med måltid eller andre gøremål.</p>	
<b>Tema 5. Aktiviteter</b>	<b>Score 5</b>
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne tilbydes varierede tilbud om aktiviteter i hverdagen.</p> <p>En beboer beskriver, at der hænges sedler op om aktiviteter, ligesom medarbejderne tilbyder beboerne at komme med ved fx sang og gymnastik.</p> <p>En pårørende fortæller, at familien værdsætter, at medarbejderne tager beboeren med til banko, selvom han ikke aktivt kan deltage i det længere.</p> <p>På plejehjemmets hjemmeside kan man i beboerbladet læse om mange forskelligartede aktiviteter. Medarbejderne udtrykker, at dette foregår i dag tiden og at der ikke er tid til aktiviteter om aftenen.</p>	
<b>Tema 6. Mad og måltider</b>	<b>Score 5</b>
<p>Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes relevant med at skabe gode rammer omkring måltidet.</p> <p>Tilsynet observerer i to køkkenalrum, at en gruppe beboere er samlet ved frokosttid ved dækkede borde. Beboerne er delt ved tre borde, hvor der sidder en medarbejder med ved to af dem. En tredje medarbejder sørger for de praktiske forhold og deler mad og drikke rundt. Tilsynet fornemmer en god måltidsstund med plads til både rolige samtaler hen over bordene. Beboerne inddrages i samtalerne med deres perspektiver og præferencer i relation til maden.</p> <p>En pårørende beskriver, at faren ikke er opsøgende i forhold til mad og at der tages hånd om ernæring, når kontaktpersonen er på arbejde. Familien oplever, at der kan stilles mad frem til beboeren og at afløsere ikke anvender pædagogisk faglighed i forhold til at motivere til at spise. Ved tilsynets besøg hos beboeren kommer kaffevognen forbi og beboeren tilbydes herfra en chokoladebolle og en kop kaffe.</p> <p>En beboer udtrykker, at maden på Sønderhaven er god og tilstrækkelig.</p>	
<b>Tema 7. Organisation og ledelse</b>	<b>Score 3</b>
<p>Tilsynet vurderer, at der er en ansvarlig ledelse, som på relevant vis understøtter driften.</p> <p>Ledelsen redegør for, at der fortsat arbejdes på en kulturændring, som skal samle medarbejderne på Sønderhaven. Der er sagt farvel til flere medarbejdere med et højt sygefravær og det er et indsatsområde at arbejde med kollegial ansvarlighed.</p> <p>Ledelsen redegør for, at der skal opstarte et forløb om samarbejde, kommunikation og social kapital på arbejdspladsen. Forløbet skal skydes i gang med fokus gruppeinterviews, som skal kortlægge, hvilket fokus arbejdet specifikt skal målrettes. Der beskrives, at der kan opstå <i>skænderier og snerren</i> på arbejdspladsen og der er et stort behov for at arbejde med trivsel og arbejdsmiljø. Tilsynet vurderer, at dette er et relevant og tiltrængt tiltag, da der kan konstateres store udfordringer i det interne samarbejde.</p> <p>Ledelsen redegør for, at der skal opstarte kompetenceudviklingsforløb i relation til nænsomt nødværge. Der er afviklet undervisning med omsorgstandplejen, ligesom der er undervist i både demens og sårpleje.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for, at der er svære betingelser for samarbejdet medarbejderne imellem. Der er flere, som ikke er villige til at bidrage til at løfte i flok. Fx vil de ikke hjælpe til på andre afdelinger end deres egen. Samtidigt med at det er svært at få enderne til at mødes på grund af højt sygefravær. De</p>	



beskriver at mange, særligt unge, afløsere ikke er klædt ordentligt på til arbejdet efter fem dages oplæring – de ser ikke opgaverne selv og siger fra til nogle opgaver, som de ikke ønsker at deltage i.

Også samarbejdet med afdelingsleder kan være svært. Medarbejderne giver udtryk for, at de savner ledelsesmæssig opbakning til at løse problemerne, ligesom de savner anerkendelse fra ledelsen, når de fx yder en ekstra indsats.

En pårørende fortæller, at hun henvender sig til kontaktpersonen ved spørgsmål, men at hun er klar over, at hun kan henvende sig ved ledelsen ved behov.

#### Tema 8. Fysiske rammer og miljø

Score 5

Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer understøtter beboernes trivsel.

Leder redegør for, at der er opsat brandgardiner, og indkøbt nye fjernsyn og medicinvogne. Dertil har der været besøg af Sundhed- og Ældreudvalget, hvor der er lavet en lang liste med forslag til tiltag med fokus på hjemlighed. Der er indkøbt Neutralizer gel, som kan stå foran beboernes stuer og depotrum, som fjerner ubehagelige lugte.

En pårørende udtrykker, at det er en dyr lille lejlighed, men at de sætter pris på, at den er opdelt med stue, soveværelse og badeværelse. En beboer udtrykker tilfredshed med sin lejlighed og de fysiske rammer.

#### Tema 9. Særligt fokusområde - Den sidste tid

Score 5

Ledelsen beskriver, at allerede ved beboeres velkomst tages der hul på samtaler om *den sidste tid*. Indsatsen på området vurderes afhængig af borgers funktionsniveau. Beboers egen læge er med ved samtaler om behandlingsniveau og det aftales, hvad kontaktpersonen skal gøre. Der foreligger en opdateret procedure for handlinger ved mors. Ledelsen er opmærksom på, at der i særlig grad skal spørges til pårørendes behov i denne periode. Sønderhaven samarbejder ikke med frivillige fx 'vågekoner', men har i stedet valgt at indkalde en medarbejder ved behov.

En afdelingsleder fortæller, at der er en tværgående gruppe i Ballerup Kommune, som arbejder med *den sidste tid* for at ensarte tilgange og metoder, ligesom information til pårørende opdateres.

Medarbejderne lægger vægt på, at beboerne i den terminale fase får ekstra opmærksomhed og kærlighed. Ligesom de ikke skal opleve at være bange eller have smerter. Der er fokus på at boligen skal se ordentlig ud og at fjerne unødige hjælpemidler. Medarbejderne udtrykker samtidigt et ønske om at dygtiggøre sig inden for palliation.

Tilsynet observerer, at der på 1. sal er sat et skilt op med afsked til en beboer, som nyligt er død. Beboeren synges ud om eftermiddagen, hvilket ikke er fast kutyme på Sønderhaven.

Tilsynet finder, at Sønderhaven i høj grad arbejder målrettet og fagligt med *den sidste tid*.

### 3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

Dato og tidspunkt for tilsynet
Den 2/10 2023, kl. 12.00-16.00
Deltagere i interviews
Centerleder Anni Andersen, to afdelingsledere

Tre medarbejdere

En SOSU-assistent ved gennemgang af dokumentation

Besøg hos tre beboere + observation i fællesarealer

Én pårørende

**Tilsynsførende og kontaktoplysninger**

Tina Risager, sygeplejerske og lektor

Maud Rosendahl, cand.scient.soc., Mobil: 24 29 50 52, e-mail: mcr@evidentia.dk



## BILAG 1. VURDERINGSSKALA

Vurdering	Score
<p><b>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>meget høj grad</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tilbuddet leverer indsatserne i en høj faglig kvalitet og lever fuldt ud op til det, som kan forventes ud fra kvalitetsstandard og politikker på området.</li> <li>Niveauet er højt for alle indikatorer.</li> <li>Tilsynet kan give anledning til enkelte anbefalinger om udviklingsmuligheder for yderligere at forbedre indsatserne.</li> </ul>	5
<p><b>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>høj grad</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tilbuddet leverer indsatserne i en høj faglig kvalitet og lever i vid udstrækning op til det, som kan forventes ud fra kvalitetsstandard og politikker på området.</li> <li>Niveauet er højt på næsten alle indikatorer.</li> <li>Tilsynet kan give anledning til enkelte anbefalinger om udviklingsmuligheder. Der kan ligeledes gives anbefalinger om en fokuseret indsats på et afgrænset område.</li> </ul>	4
<p><b>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>middel grad</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tilbuddet leverer indsatserne i en tilstrækkelig kvalitet og lever i nogen udstrækning op til det, som kan forventes ud fra kvalitetsstandard og politikker på området.</li> <li>Niveauet kan være varieret eller generelt middel.</li> <li>Tilsynet vil give anledning til anbefalinger om fokuserede indsatser med henblik på at øge kvaliteten af indsatserne.</li> </ul>	3
<p><b>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>lav grad</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tilbuddet leverer indsatserne i en lav kvalitet og lever i begrænset omfang op til det, som kan forventes ud fra kvalitetsstandard og politikker på området.</li> <li>Niveauet kan være varieret eller generelt lavt.</li> <li>Tilsynet vil give anledning til anbefalinger om fokuserede indsatser med henblik på at øge kvaliteten af indsatserne.</li> </ul>	2
<p><b>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>meget lav grad</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tilbuddet leverer indsatserne i en meget lav kvalitet og lever ikke op til det, som kan forventes ud fra kvalitetsstandard og politikker på området.</li> <li>Niveauet er generelt lavt.</li> <li>Tilsynet vil give anledning til anbefalinger om fokuserede indsatser med henblik på at øge kvaliteten af indsatserne.</li> </ul>	1

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Tilsynet følges op af en kontakt til forvaltningen</li></ul> |  |
|--|--|