

TILSYNSRAPPORT BALLERUP KOMMUNE

Toftehaven

November 2019




evidentia

bedre til at gøre godt

1. TILSYNETS SAMLEDE RESULTAT

1.1 Overordnet vurdering

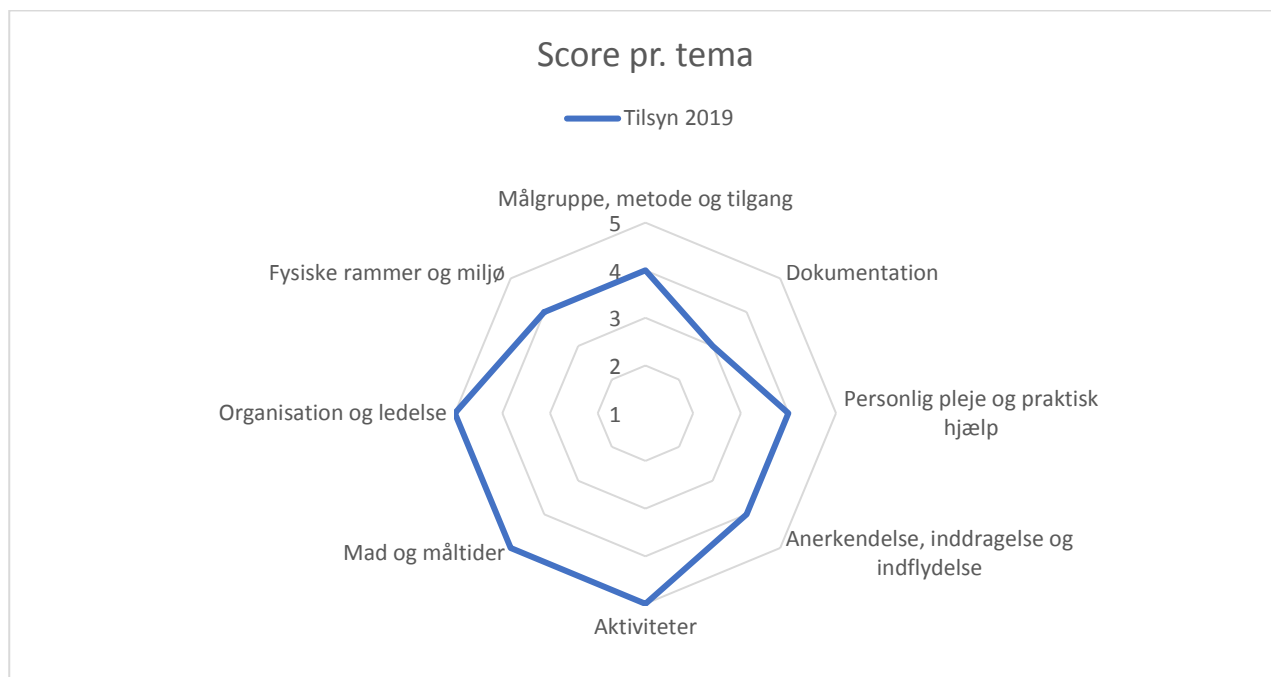
På vegne af Ballerup Kommune har Evidentia foretaget et tilsyn med Toftehaven. Det er vores vurdering, at plejecentret samlet set er et velfungerende tilbud, som i vid udstrækning lever op til servicelovens paragraffer og Ballerup Kommune kvalitetsstandarder og politikker.

Toftehaven er karakteriseret ved generelt tilfredse beboere og pårørende, som oplever at ydelserne lever op til deres behov. Medarbejdere og ledere fremstår reflekterede og engagerede. Tilsynet har indtryk af, at der er igangsat en god proces efter, at der er tiltrådt ny ledelse ved årsskiftet.

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 døgnrytmeplanerne opdateres så alle felter udfyldes relevant. Det anbefales tillige, at der for alle relevante tilstande udarbejdes indsatsmål og handleanvisninger, samt at observationer af relevans for tilstanden dokumenteres på rigtige sted. Når et indsatsmål ikke længere er relevant, bør det afsluttes. Det anbefales, at der sættes yderligere fokus på respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne. Her kan den nye læring om perspektivskifte bruges som udgangspunkt for at drøfte, hvordan forskellige måder at tale på kan opleves af beboerne.
Udviklingspunkter Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.	Evidentia anbefaler, at det overvejes at sætte yderligere fokus på at inddrage de pårørende, fx ved løbende at evaluere om de føler sig tilstrækkeligt informeret og inddraget.

1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
Ved sidste tilsyn blev der givet en anbefaling om at øge kvaliteten af dokumentationen. Det står klart for tilsynet, at der er en proces i gang for at styrke dette, men der ses fortsat grund til at anbefale yderligere fokus på området. I forhold til de øvrige anbefalinger, kan det konstateres, at der er arbejdet relevant med disse.

2. VURDERING AF TEMAER

Tema 1. Målgruppe, metoder og tilgang	Score 4
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.	
Toftehaven er i gang med et forløb med demensrejseholdet, hvor 12 nøglepersoner bliver uddannet. Både medarbejdere og ledelse oplever, at forløbet allerede har givet en markant forbedring af den samlede indsats. Særligt fremhæves det, at perspektivskiftet bidrager til at medarbejderne får en bedre forståelse af beboerne og hvad det er, de prøver at kommunikere fx med deres adfærd. Ligeledes er der sket en mærkbar effekt i forhold til udadreagerende adfærd hos beboerne, som er reduceret.	
Ledelsen har fokus på at arbejde med praksisnær udvikling og øge medarbejdernes bevidsthed om deres faglige kunnen. Man plukker det bedste fra forskellige teoretiske retninger, fx Kitwoods grundlæggende	

psykologiske behov, personcentret omsorg, men også forståelsen af beboernes livsfaser og at møde dem i deres krise ved indflytning.

Det er ledelsens ønske at bringe mere liv ind i huset, som på mange virker tomt og stille. Målet er at skabe god livskvalitet for borgerne med glæde og hygge. Ledelsen stiller løbende spørgsmålet, "hvis beboerens hjerte skulle tale til dig, hvad vil det så sige?" Det opleves da også, at man oftere ser medarbejdere sidde inde hos beboerne og have en fælles hyggestund, fordi det at være nærværende har fået en ny værdi.

Medarbejdere kan relevant redegøre for den rehabiliterende tilgang og give eksempler på, hvordan de i dagligdagen arbejder med at understøtte beboernes ressourcer. Ligeledes redegøres der for hvilke observationer, der lægges vægt på for at forebygge forværring af sundhedstilstanden.

Det er tilsynets vurdering, at den pædagogiske tilgang forebygger konflikter og unødige magtanvendelser. Medarbejderne kan give gode eksempler på hvordan de arbejder med at aflede og motivere en beboer, som ikke vil i bad. Selv om der er givet en forhåndsgodkendelse på magtanvendelse, hvis beboer sundhedstilstand er truet, så er der fokus på at få det til at lykkes uden brug af magt.

Medarbejderne kan gøre rede for, hvor de skal finde procedurer og retningslinjer på intranettet. Procedure omkring renholdelse af hjælpemidler er nedskrevet i forlængelse af sidste tilsyn.

Tema 2. Dokumentation

Score 3

Det er tilsynets vurdering, at der i høj grad arbejdes målrettet med dokumentation.

Det lægges til grund for vurderingen, at de eksempler på døgnrytmeplaner, som tilsynet gennemgår, i vid udstrækning fremstår fyldestgørende og retningsvisende. Dog er ikke alle felter udfyldt, ligesom der ses eksempler på manglende opdatering, fx at en beboers ægtefælle er død. Der kan ses en tendens til, at der dokumenteres observationer under tilstande. I nogle tilfælde tillige, at observationerne ikke vedrører den tilstand, som det er skrevet under. Fx at der under traumesår skrives om staseeksem. For flere af de udfyldte tilstande forefindes ikke indsatsmål og handleplaner.

Ifølge ledelsen er der meget fokus på dokumentationsarbejdet, bl.a. gennemgås dokumentationen i forbindelse med beboerkonferencer. Der arbejdes med sidemandsoplæring af nye medarbejdere afhængig af deres forudgående kendskab til systemet, ligesom der tilbydes løbende undervisning.

Det er kontaktpersonerne som er ansvarlige for opdatering af dokumentationen for den enkelte beboer.

For beboere, hvor der er behov for en ensartet tilgang, udarbejdes der socialpædagogiske handleplaner ud fra en proces, hvor forskellige tiltag og tilgange afprøves.

Tema 3. Personlig pleje og praktisk hjælp

Score 4

Tilsynet vurderer, at beboerne modtager den hjælp, de har behov for og krav på, jf. serviceloven og Ballerup Kommunes kvalitetsstandarder.

Medarbejder kan på relevant vis redegøre for, hvordan de sikrer, at beboerne modtager den nødvendige pleje og omsorg. Det sikres dels gennem den daglige triagering og dels gennem de ugentlige beboerkonferencer, hvor man gennemgår en beboer på hver afdeling – også kaldet "Ugens beboer". Ud fra gennemgang af dokumentationen, drøftelse af observationer og Kitwoods blomst evaluerer medarbejderne plejen og tilgangen til denne beboer og arbejder med at afprøve eventuelle nye tilgange, indsatser mv.

De tager udgangspunkt i beboernes behov og medarbejderne søger at skabe rutiner i plejen, som er i overensstemmelse med beboerens hidtidige vaner.

Beboerne giver udtryk for, at de er tilfredse med hjælpen og oplever, at den lever op til deres behov. Flere af beboerne giver udtryk for, at afløsere ikke ved, hvordan og hvad de skal hjælpe beboeren med.

Det gælder særligt i dagvagten. Det opleves, at plejen er bedst, når det er de faste medarbejdere, som varetager den.

Beboerne giver ligeledes udtryk for, at der kommer mange forskellige medarbejdere, men at det er blevet lidt bedre i den seneste tid. En pårørende har også opfattelsen af, at der er meget udskiftning i personalegruppe, hvilket skaber en vis utryghed hos denne. En beboer giver udtryk for, at medarbejderne er meget stabile og det er de samme, som kommer hver dag.

De pårørende oplever, at beboerne får den pleje og hjælp de har behov for.

Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse

Score 4

Tilsynet vurderer, at beboerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.

Beboerne giver udtryk for, at medarbejderne generelt er søde og imødekommende. To af beboerne giver udtryk for, at der indimellem kan være medarbejdere, som ikke taler ordentligt til dem. De siger dog selv fra over for dette. En beboer og dennes pårørende oplever, at beboeren kan blive misforstået, hvilket gør denne vred. Den pårørende har en oplevelse af, at beboeren bliver sat ind på sit værelse i sådanne situationer.

En pårørende giver udtryk for, at hun ikke føler sig inddraget relevant. Den pårørende bliver kun kontaktet, når beboer bliver indlagt, men ønsker mere viden om dagligdagsting, men har ikke selv efterspurgt dette over for medarbejderne. En pårørende fortæller at der ikke har været afholdt forventningssamtale efter beboers indflytning i februar.

Medarbejderne lægger vægt på at gøre beboerne glade og tilfredse ved at efterkomme deres ønsker, så vidt muligt, og inddrage dem i alle forhold.

Medarbejderne redegør for, hvordan de forsøger at inddrage de pårørende i at skabe et godt billede af beboerne, fx gennem livshistorie, følelser, vaner mv. Der gives et eksempel på, hvordan denne viden giver forklaringer på beboers måde at handle på. der laves konkrete aftaler med de pårørende om, hvor meget de ønsker at blive involveret og informeret. Der er et beboer-pårørende råd og fire årlige arrangementer, hvor pårørende er inviteret.

Tema 5. Aktiviteter

Score 5

Beboerne tilbydes varierede og tilstrækkelige tilbud om aktiviteter i hverdagen.

Beboerne kan nævne en række forskellige aktiviteter, såsom banko, gymnastik, kvindeklub, fredagsbar og cykling. Særligt en beboer er meget glad for cykelturene. Beboerne deltager ikke i så mange af aktiviteterne, men ved at det er en mulighed.

Ud over aktivitetsmedarbejderen er der tilknyttet flere frivillige, som forestår forskellige aktiviteter, fx skønhedsklinik, oplæsning mv. I flere tilfælde er de frivillige pårørende.

En medarbejder fortæller, at hun afholder blomsterdekorkurser for beboerne og generelt inddrager dem i mange forskellige opgaver med at pynte op på plejecenteret. Selv om beboerne måske ikke deltager aktivt, så vil de gerne være med.

Ifølge ledelsen bruges klippekort ydelser til at skabe kvalitetstid, ud fra hvad den enkelte beboer har glæde af og lyst til. I nogle tilfælde kan det blive brugt til læge eller sygehusbesøg, hvis ikke de pårørende har mulighed for at tage med.

Der har i efteråret været afholdt en høstfest, som skal være en ny tradition. Festen og det hyggelige samvær på tværs af afdelingerne affødte ideen om at holde fælles frokost ugentligt på Torvet. Det fungerer nu for to af afdelingerne, mens to andre afdelinger i samråd med beboerne ikke deltager. Det er et godt eksempel på ledelsens mantra om, at der skal være kort vej fra ide til handling.

Tema 6. Mad og måltider	Score 5
<p>Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes relevant med at skabe gode rammer omkring måltidet.</p> <p>Medarbejder kan redegøre for, hvordan de bidrager til at skabe gode måltider, fx at de prioriterer at være til stede og skabe en god stemning. I en afdeling fortæller medarbejder, at beboerne ofte bliver siddende længe ved bordet om morgenen og sammen ser Vild med dans eller hører musik. Det er ofte medarbejderne, som skal starte samtalen op ved bordet, men herfra byder beboerne gerne ind.</p> <p>I en afdeling bliver der sunget sange eller læst en historie op hver dag efter frokost. Det kan også være beboerne selv, som efter tur fortæller en god historie fra deres liv.</p> <p>Medarbejderne har generelt fokus på beboernes ernæringstilstand og har en række muligheder for at igangsætte særlige indsatser for fx at få beboerne op i vægt.</p> <p>To af beboerne er tilfredse med maden og måltiderne. De kan tale med nogle af de andre beboere og få en hyggelig stund. To andre beboere er ikke tilfredse med maden. En synes, at den er trist og kedelig, mens en anden oplever, at den er svær at tygge og meget salt. De pårørende har indtryk af, at maden er udmærket. En peger på, at beboeren har taget på siden indflytningen og er kommet til kræfter igen.</p>	
Tema 7. Organisation og ledelse	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at der er en ansvarlig og fagligt kompetent ledelse, som ud over leder består af to afdelingsledere. Alle har relevant uddannelse og lang ledererfaring.</p> <p>Ledelsen har prioriteret, at der afsættes midler til faglig udvikling. Medarbejderes kompetencer afdækkes løbende i forbindelse med MUS og der lægges en plan for det kommende års udvikling. Særligt demens er i fokus, men der er også mulighed for individuelle kurser ud fra mål og opgaver.</p> <p>Der har igennem en lang periode været et meget højt sygefravær, men ledelsen har handlet relevant på dette og det er nu reduceret og for nedadgående. Ledelsen har fokus på at skabe en kulturændring og giver medarbejderne feedback, hvis man fx kan se et mønster i fravær. Det lavere fravær har givet bedre trivsel generelt.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for, at der er et godt samarbejde både internt på afdelingerne og på tværs af huset. De oplever, at der er åbenhed over for hinanden og gode muligheder for at få sparring og udvikling. Medarbejderne er meget glade for ledelsen, som opleves lydhøre og nærværende. En medarbejder bruger udtrykket: "Det er den fedeste ledelse".</p>	
Tema 8. Fysiske rammer og miljø	Score 4
<p>Plejecenteret står over for en udvidelse med yderligere 44 boliger, som skal stå færdigt i 2022. Der har været en lang proces, som er ved at blive afsluttet, frem mod de endelige planer. Ud over tilbygningen skal dagligstuen i Lærken og Svalen udvides og køkkenet skal bygges større.</p> <p>Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer understøtter beboernes trivsel. Dog virker plejecenteret øde på grund af de lange gange, som af brandhensyn er tomme.</p> <p>Medarbejderne kan hurtigt få de hjælpemidler de har brug for og fremhæver en god service fra pedelteamet (de blå mænd). Der er god plads i boligerne og i fællesrummene.</p> <p>En beboer klager over, at der er meget koldt i spisestuen.</p>	

3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

Dato og tidspunkt for tilsynet
Den 14. november 2019 kl. 12.30-16.30
Deltagere i interviews
Leder Anni Andersen og to afdelingsledere Seks medarbejdere Fire beboere To pårørende
Tilsynsførende og kontaktoplysninger
Katrine Fenger, sygeplejerske, og Maud Rosendahl, cand.scient.soc. (24 29 50 52, mcr@evidentia.dk)