

TILSYNSRAPPORT BALLERUP KOMMUNE

Toftehaven

August 2021




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.

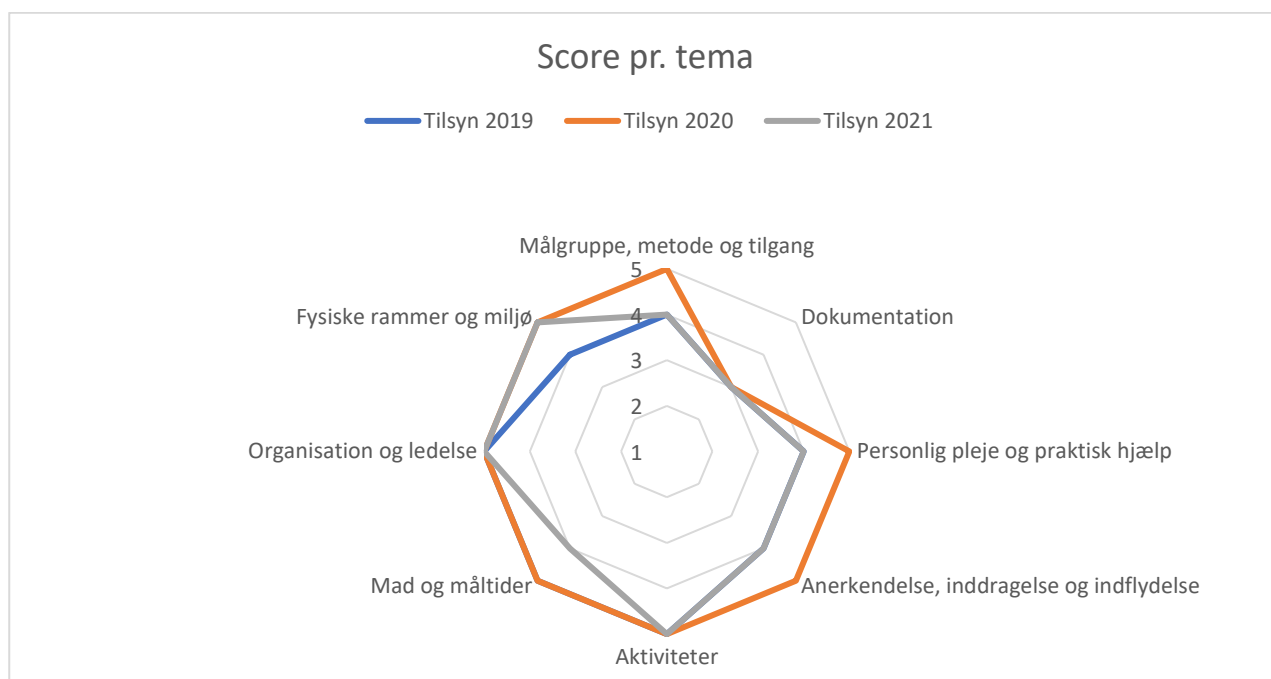
Toftehaven er karakteriseret ved meget tilfredse medarbejdere, som beretter om et godt arbejdsmiljø, fagligt fællesskab og støtte fra den samlede ledelse. Både ledere og medarbejdere fremstår fagligt reflekterede og engagerede.

De beboere og pårørende, som tilsynet talte, er meget tilfredse. Dog er flere beboere ikke tilfredse med madens kvalitet og variation. Tilsynet vurderer, at atmosfæren på Toftehaven er god og miljøet er kendetegnet af mange varierede aktiviteter.

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, Pårørendesamarbejde, 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.	<p>Evidentia anbefaler på baggrund af tilsynet, at ledelse og medarbejdere fortsat har et skærpet fokus på dokumentation. Vær særligt opmærksom på tydelighed i forhold til hvilke interventioner, der skal følge af observationer/tilstande</p> <p>Evidentia anbefaler, at Toftehaven arbejder med at sikre en højere grad af beboertilfredshed ang. madens variation og smag.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der fortsat arbejdes fokuseret med at opøve den bevidste refleksion omkring, hvordan man bedst imødekommer beboernes behov i alle situationer. Samt hvilke signaler medarbejdernes adfærd sender til beboerne.</p>
Udviklingspunkter Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.	<p>Evidentia anbefaler på baggrund af tilsyn, at der reflekteres over, hvordan medarbejdernes pauser i 'klynger' kan påvirke beboernes oplevelse af nærvær og ligeværdighed.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at der arbejdes med at sikre tilbagemelding til pårørende når en borger fx har fået svar på undersøgelser, blodprøver mv. Naturligvis kun i de tilfælde, hvor beboer giver tilsagn til dette.</p>

1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
<p>Ved det seneste tilsyn blev der givet en anbefaling om at øge fokus på forebyggelse af urinvejsinfektioner, bl.a. gennem handleanvisninger om toiletvaner, bleskift mv. Ledelsen redegør for relevante tiltag, herunder undervisning af medarbejderne og studerende, som omhandler observationer, analysemetode og handlinger i relation til UVI. Derudover undervises i anvendelse af Bristolskalaen.</p> <p>Der blev også givet en anbefaling om opdatering af handleanvisninger og dokumentation af diverse målinger. Ledelsen har gennemført undervisning og café (i arbejdstid) om dokumentation af målinger og der er flere ressourcepersoner i relation til temaet. Alle sygeplejersker og SOSU-assistenten har gennemført undervisning og SOSU-hjælperen undervist i dokumentation af udvalgte relevante områder. Ved dette års tilsyn ses behov for fortsat fokus på dokumentation, hvorfor der også aktuelt gives anbefalinger om temaet.</p>

2. VURDERING AF TEMAER

Tema 1. Målgruppe, metoder og tilgang	Score 4
<p>Målgruppen karakteriseres ved ældre borgere med multisygdom, ofte med demens og/eller psykiske lidelser.</p> <p>Både ledelse og medarbejdere redegør for en række metoder og tilgange i plejen. Der anvendes Triage ved morgen og eftermiddags-overleveringer. Derudover gennemføres beboerkonference ugentligt med efterfølgende opfølgninger.</p> <p>På Toftehaven arbejdes med forbedringsprogrammet 'I sikre hænder' og med kompetenceudvikling på en række områder, fx mentoruddannelse, vejlederuddannelse, Steno diabetes uddannelse, palliation, neuropædagogik, sårpleje og magtanvendelse. Ledelsen arbejder med videndeling internt på tværs af fagligheder gennem workshops, oplæg, intern undervisning og ved studerendes undervisning af medarbejdere. Toftehaven skal i den kommende tid gennemføre et opfølgende forløb med demensrejseholdet.</p> <p>Medarbejderne beskriver metoder og tilgange i relation til borgere med demens, som tager afsæt i Tom Kitwoods 'Personcentrerede omsorg' og kommunikation som er tilrettet borgeren. Som eksempel beskrives humor, sang, nærvær og fællesskab som metode. Tilsynet observerer medarbejdere, som fysisk sætter sig ned i øjenhøjde med beboerne og medarbejdere, som holder beboerne i hånd og skaber nærvær.</p> <p>Ledelsen redegør for tiltag til forebyggelse af indlæggelser ved et tæt samarbejde med plejehjemslæge og akutsygeplejen.</p> <p>Medarbejderne er bevidste om vigtigheden af at undgå magtanvendelse. De beskriver, at magtanvendelse stort set ikke finder sted på Toftehaven. Medarbejderne kender ikke umiddelbart de nye magtanvendelsesregler fra januar 2020 og kan ikke redegøre for procedurer ved magtanvendelse. De henviser til ledelsen og søger hjælp der, hvis de er i tvivl.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne ikke i tilstrækkelig grad reflekterer over gråzoner og egen rolle i forbindelse med dokumentation og udfyldelse af handleplaner ved magtanvendelse.</p>	
Tema 2. Dokumentation	Score 3
<p>Tilsynet foretager en gennemgang af dokumentation ved de tre beboere, som tilsynet er i dialog med.</p> <p>Der er udfyldt tilrettelæggelse af personlig pleje ved to beboere. Den tredje beboer klarer personlig pleje på egen hånd. Den fysiske, psykiske, sociale og mentale ressourcer er velbeskrevet og formuleret i et professionelt og fagligt sprog.</p> <p>Eksempelvis ses udslag ved 'Angst og uro' hos en beboer og der findes i forlængelse heraf en beskrivelse af nærvær som en del af indsatsen.</p> <p>Ved en anden beboer er det beskrevet, at beboeren bruger ble. Der ses efterfølgende, at beboeren er screenet for inkontinens og relevant har modtaget bevillingen. Ved samme beboer er der beskrevet 'moderate smerter i ryg' og der er relevant på FMK noteret panodil PN. Beboeren er opstartet i Sertralin behandling pga. tristhed og gråd labilitet, dog fremgår to forskellige tidsintervaller for opfølgning. Ledelsen beskriver, at den nonfarmakologiske støtte er stimuli af forskellig art.</p> <p>Ved gennemgang af dokumentation ses generelt fyldestgørende beskrivelser af døgnrytme og socialpædagogisk handleplan. Dog ses hos én beboer et vægttab på mere end 10 kg over det seneste år. Vægten er dokumenteret efter forskrifterne, men der ses ingen faglige undring eller handlinger koblet til observationen.</p>	

<p>I Nexus er der overført en del 'gammel data', som kan virke forstyrrende og irrelevant. Ledelsen er i gang med oprydning af dette.</p> <p>På tilsynsdagen er der opdateringer i Nexus pga. nye tiltag, hvilket betyder, at der er flere informationer, som tilsynet ikke har adgang til i Nexus.</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.</p> <p>Medarbejder kan på relevant vis redegøre for, hvordan de sikrer, at beboerne modtager den nødvendige pleje og omsorg ved brug af triage, beboerkonference og tværfagligt samarbejde fx med læge, fysioterapeut og pædagog mv.</p> <p>Tilsynets vurdering er, at beboernes hud, hår og tøj fremstår rent og i rette størrelser.</p> <p>Beboerne giver udtryk for, at de er tilfredse med hjælpen og oplever, at den lever op til deres behov. De pårørende er ligeledes meget tilfredse og trygge ved plejen.</p>	
Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse	Score 4
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.</p> <p>Beboerne og de pårørende giver udtryk for, at der er en anerkendende og rar omgangstone. Dette understøttes af tilsynets observationer. Der fornemmes en god, hjemlig og tryk atmosfære i fællesarealerne.</p> <p>At beboerne inddrages i dagligdagens beslutninger fremgår, når en beboer fortæller, at næste udflugt går til det sted han har foreslået og som han har et særligt forhold til gennem sit arbejdsliv. Ligeledes kan tilsynet observere, hvordan en beboerholder klaverkoncert for de øvrige beboere. Medarbejderne støtter op, ved at samle sig om aktiviteten og facilitere fællesskabet med sang og god stemning.</p> <p>Dog ser tilsynet enkelte situationer, hvor medarbejderne har det primære fokus internt og hvor beboerne af tilsynet vurderes som tilskuere til medarbejdernes interne fællesskab. Fx ser tilsynet flere eksempler på medarbejdere, der samler sig i klynger ved terrassedøre til rygepauser, hvor beboerne sidder alene tilbage i dagligstuen. Tilsynet vurderer, at det skaber en u hensigtsmæssig afstand mellem beboere og medarbejdere. Ledelsen er opmærksom på denne adfærd og påtaler den, når den opleves.</p>	
Tema 5. Aktiviteter	Score 5
<p>Det er tilsynets vurdering, at Toftehaven tilbyder en bred vifte af varierede og tilstrækkelige aktiviteter i hverdagen. Ledelse, medarbejdere og beboere fortæller om faste aktiviteter fx sang, herreklub, cykelture, læseklub, rødvinclub og individuelle aktiviteter fx svømning og sanserum med massage.</p> <p>Der er ansat socialfagligt personale, som har et særligt fokus på dette område.</p> <p>Toftehaven anvender VR-briller og arbejder med 'vægtløs træning', hvilket medarbejdere og ledelse beskrives som en stor succes, der er med til at forbedre livskvaliteten blandt beboere, som anvender disse.</p> <p>På tilsynsdagen observerer tilsynet, at der er faciliteret fællessang, udflugt, samvær i fællesskøkkener og aktivitet i sansehaven, hvilket samlede beboere.</p> <p>Både ledelse og medarbejdere udtrykker bevidsthed om, at beboere, som ikke er kognitivt svækkede, kan have svært ved at finde fællesskab internt mellem beboerne. Medarbejderne er opmærksomme på at invitere til udflugter, aktiviteter og dialog. Den ene beboer beskriver, hvordan han søger fællesskab med andre beboere på Toftehaven, som han kan tale med.</p>	

<p>Det er tilsynets vurdering, at der tages hensyn til beboernes ressourcer i planlægning og gennemførelse af aktiviteter. Fx ses en beboer, som ikke kan indgå i fællessang, men som opholder sig i periferien, dog med fortsat opmærksomhed fra personalet. De beboere tilsynet har dialog med er glade for de aktiviteter, der faciliteres, men savner fællesskab med flere, som er kognitivt velfungerende.</p>	
Tema 6. Mad og måltider	Score 4
<p>Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes relevant med at skabe gode rammer omkring måltidet, fx ved flot borddækning, mad på fade og servietter. Det observeres, at flest medarbejdere har gøremål rundt omkring i køkken/fællesarealer, mens kun én medarbejder sidder ved et bord ved siden af en beboer.</p> <p>På tilsynsdagen tilbereder en medarbejder mad fra sin hjemegn, hvilket spreder en duft af mad på hele Toftegården. Det er et nyere tiltag på Toftegården og initiativet kaldes 'Jorden rundt.' Medarbejderne tilbyder beboerne at smage som supplement til den vanlige ret.</p> <p>Tilsynet kan observere en situation, hvor en enkelt beboer med demens, som har været på tur, skal indtage sin frokost efter de andre. Den tilstedeværende medarbejder ikke yder pædagogisk støtte til beboeren, som ikke formår at gennemføre måltidet uden guidning. Radioen er tændt og bidrager til en urolig stemning omkring beboeren. Tilsynet opfordrer til, at medarbejderne også i sådanne situationer reflekterer over, hvordan beboernes behov i forhold til måltiderne kan imødekommes bedst muligt.</p> <p>Flere beboere betegner maden som kedelig og uninspirerende. De beskriver, at der er samme slags pålæg på brødet hver dag og det varme måltid beskrives som uden krydderi og smag.</p> <p>De pårørende oplever, at der gøres meget ud af borddækningen, så der skabes en hyggelig stemning.</p>	
Tema 7. Organisation og ledelse	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at der er en ansvarlig og fagligt kompetent ledelse på Toftehaven.</p> <p>Ledelsen beskriver en stabil medarbejdergruppe, hvor der kun er få sygemeldinger og en mindre grad af medarbejderomsætning. Toftehaven ikke anvender vikarbureau, men gør brug af en internt korps af faste afløsere, hvilket understøtter kontinuiteten.</p> <p>Ledelsen understøtter den faglige og tværfaglige udvikling gennem flere uddannelsesforløb, kurser og fast etablerede samarbejder med plejehjemslæge og terapeuter. Det vurderes, at der på Toftehaven er de nødvendige kompetencer til stede. Toftehaven har ansat en afdelingsleder mere, så der nu er både sygeplejefaglig og pædagogisk ledelse. Derudover er der ansat en demensressourceperson, som faciliterer store dele af kompetenceudvikling blandt personale.</p> <p>Den sociale kapital vurderes af ledelsen høj. De beskriver en medarbejdergruppe, som tager ansvar for fagligheden, for beboerne og for hinanden. På Toftehaven 'kompleksitets-scorer' man huset, så ressourcer fordeles efter tyngde og behov.</p> <p>Medarbejderne udtrykker stor tilfredshed og tryghed med ledelsen. De fortæller om en høj grad af støtte og opbakning fra ledelsen og god mulighed for at udvikle sig fagligt. Tilsynet observerer en fri og tillidsfuld tone mellem ledelse og medarbejdere.</p> <p>De pårørende oplever et stabilt og fagligt dygtigt personale. De ved, hvem de skal gå til, når de har spørgsmål.</p> <p>Et par beboere peger på, at det kan være svært at forstå personale med anden etnisk baggrund. Ifølge ledelsen skal der inden for få dage efter tilsynet iværksættes en screening af medarbejderne, både sprogligt og skriftligt. Herudfra vil der blive tilbudt kompenserende undervisning.</p>	

Tema 8. Fysiske rammer og miljø	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at fysiske rammer på Toftehaven understøtter beboernes trivsel. Der er let adgang til haverne og medarbejderne skaber mindre miljøer, der indbyder til fællesskab. Haverne er velholdte og med drivhus. Dog nævner en beboer, at hun ikke har været tilfreds med den måde haverne er blevet holdt på gennem det seneste år. Ved tilsyn er græsset klippet og der er opryddet i haverne.</p> <p>Den igangværende tilbygning medfører meget aktivitet og en del byggerod udenfor bygningen. Tilsynet vurderer ikke, at det påvirker beboerne negativt. Der ses et stort hul (ca.1 x 3 m) i jorden, som potentielt kunne være til fare, men tilsynet observerer, at der er afskærmet forsvarligt.</p> <p>Der er et venligt og imødekommende miljø på Toftehaven med pyntegenstande, billeder og friske blomster. Dog ser nogle af køkkenerne slidte ud. Ledelsen beskriver, at det er den del af bygningen, som skal nedrives ved ombygningen.</p> <p>Toftehaven har skabt et sanserum, hvor beboerne kan finde ro og modtage massage ved behov. Bryggers er ændret til et 'escape-room', hvor medarbejderne skal igennem et fagligt 'gåde-løb' med spørgsmål vedrørende 'i sikre hænder' for at slippe ud. Tilsynet vurderer, at det er en kreativ måde at arbejde med faglig udvikling.</p> <p>Ved det ene besøg hos en beboer mærkes klister på gulvet af indtørret saft, som beboeren havde spildt, hvilket efterlod uhensigtsmæssige fodspor.</p>	
Tema 9. Pårørendesamarbejde (særligt fokusområde)	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad arbejdes med at understøtte et velfungerende samarbejde med de pårørende.</p> <p>Leder har holdt workshops med medarbejdere om Pårørendesamarbejde, fx om inddragelse. Ifølge ledelsen er pårørende inviteret til dialog ved et arrangement før sommerferien og igen i september 2021. Der arbejdes med at styrke kommunikationen med pårørende, så den kendetegnes af undring og nysgerrighed, fremfor konfrontation. Det beskrives, at pårørende i højere grad indgår i samarbejdet end tidligere.</p> <p>Der er ikke grupper for pårørende på Toftehaven. Dette beskrives af ledelsen som et udviklingsområde.</p> <p>Medarbejderne kender ikke umiddelbart til den nye pårørendepolitik. De beskriver, hvordan pårørendefortællinger har stor betydning for indblik i beboernes livshistorier. Ligeledes kan de pårørendes input understøtte, at beboerens rutiner og døgnrytme følges efter indflytning på plejehjemmet.</p> <p>Ifølge medarbejderne reagerer de hurtigt, hvis de fornemmer utryghed hos pårørende og de forsøger at finde gode løsninger. Medarbejderne udtrykker, at de sætter sig i pårørendes sted, men oplever, at pårørende ikke altid forstår medarbejderperspektivet. Generelt oplever de, at dialogen med de pårørende er blevet bedre end tidligere.</p> <p>De pårørende er meget tilfredse med samarbejdet med Toftehaven. De oplever sig taget godt imod og hørt. En pårørende påpeger, at denne kunne ønske sig lidt mere automatiske tilbagemeldinger, når der kommer svar på blodprøver eller lignende. For nuværende oplever den pårørende selv at skulle efterspørge disse informationer.</p>	

3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

Dato og tidspunkt for tilsynet
31. august 2021
Deltagere i interviews
Leder af plejecenter Toftehaven To afdelingsledere (sygepleje og pædagogisk leder) Fire medarbejdere (sygeplejerske og tre SOSU assistenter) To beboere, observation af en tredje beboer To pårørende
Tilsynsførende og kontaktoplysninger
Maud Rosendahl, cand.scient.soc. og Tina Risager, lektor, cand.mag. og sygeplejerske Mobil: 24 29 50 52, e-mail: mcr@evidentia.dk