

TILSYNSRAPPORT BALLERUP KOMMUNE

Plejehjem Toftehaven

August 2023




evidentia

bedre til at gøre godt

1. TILSYNETS SAMLEDE RESULTAT

1.1 Overordnet vurdering

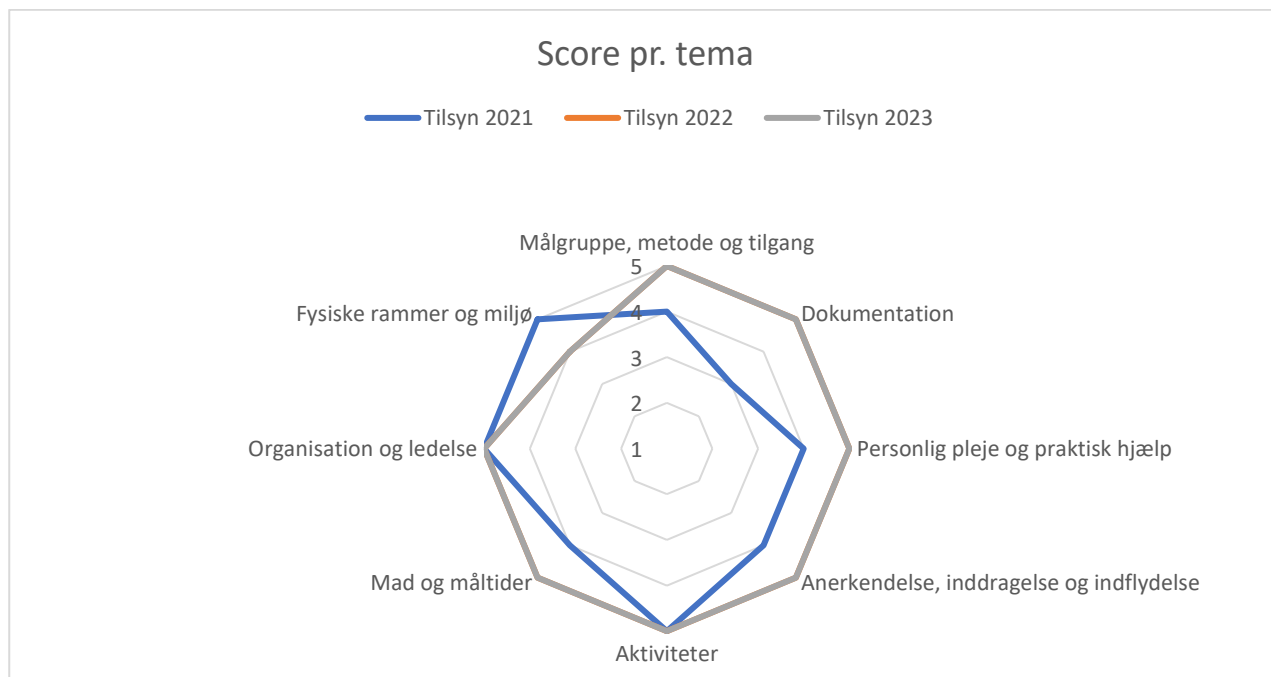
På vegne af Ballerup Kommune har Evidentia foretaget et tilsyn med Plejehjem Toftehaven. Evidentia vurderer, at Toftehaven er et meget velfungerende tilbud, som i meget høj grad lever op til servicelovens paragraffer og Ballerup Kommune kvalitetsstandarder og politikker.

De beboere og pårørende tilsynet talte med var meget tilfredse med den måde, de bliver mødt og hjulpet på Toftehaven. De oplever, at ydelserne lever fuldt ud op til deres behov.

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
Fokusområder Områder, hvor der er behov for en fokuseret indsats med henblik på at forbedre praksis.	Tilsynet giver ikke anledning til anbefalinger om fokuspunkter.
Udviklingspunkter Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.	<p>Der udtrykkes fortsat utilfredshed og ærgrelse over de ulemper det medfører for beboere, at Toftehaven er placeret midt i en stor byggegrund. Derfor anbefaler Evidentia, at Toftehaven fortsat støtter beboerne i at gøre sin stemme gældende i denne sag.</p> <p>Evidentia anbefaler som udviklingspunkt, at Toftehaven arbejder med systematiske metoder og samtaler i relation til <i>den sidste tid</i>.</p>

1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
<p>Evidentia anbefalede i 2022, at ledelsen fortsat har fokus på at italesætte behov for forbedringer af de fysiske rammer over for boligselskabet. Ledelsen redegør for flere tiltag, som er igangsat for at fremskynde processen og forbedre forholdene for beboerne i mellemtiden. Der er lavet en sansehøve og der prioriteres flere udflugter for at kompensere for ulemperne ved byggeriet. I de lejligheder, som er ældst forventes forbedringer gennemført på samme tid som det store byggeri.</p>

2. VURDERING AF TEMAER

Tema 1. Målgruppe, metoder og tilgang	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at Toftehaven samlet set arbejder med en bred vifte af relevante metoder og tilgange i forhold til beboernes funktionsniveau og behov.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der er kommet flere yngre beboere, hvilket kalder på flere og nye kompetencer hos medarbejderne. De har gennemført undervisning og opkvalificering om fx senhjerneskade, afholdt VISO-forløb, forløb med demensrejsehold og neuropædagogisk kompetenceudvikling. Dele af forløbene har pårørende været involveret og de har været deltagende i valg af indsatser, som var specifikt målrettet borgerne.</p> <p>Sundhedsfagligt og pædagogisk personale har samarbejdet i disse processer og ny viden overføres til de forskellige faglige kontekster og situationer på Toftehaven. Dette gøres fx ved faglige møder, triage, beboerkonferencer og daglige samtaler. Toftehaven arbejder med også at implementere neuropædagogisk handleplan og kombinere den med socialpædagogiske handleplan. Det er en individuel vurdering, om der skal udarbejdes begge typer af handleplaner.</p>	

Toftehaven arbejder med præ-konference, inden borgere flytter ind. Her er borgers egen læge involveret og dertil relevante tværfaglige samarbejdspartnere. Når det er muligt, besøges borger i eget hjem inden indflytning. Metoden giver mulighed for at indhente relevante oplysninger og kompetencer i god tid, så potentielle komplikationer i samarbejdet kan forebygges fx ved psykiatri og misbrugsproblematikker. På tværs i kommunens enheder er ledelsen fra Toftehaven involveret i at udbrede brug af prækonference.

I år har medarbejdere mulighed for at vælge individuelle kompetenceudviklingsforløb fx sorg ved tab og afslutning af forløb. Aktuelt pågår planlægning for en samlet kompetenceudvikling næste år.

Toftehaven har afprøvet at gennemføre beboerkonferencen i en omformet udgave, hvor medarbejderne tildeles anerkendelse gennem en medarbejderkonference. Dertil arbejdes med evaluering gennem observation af medarbejdernes arbejde med efterfølgende refleksion med et læringsfokus.

Medarbejderne redegør relevant for tilgange og metoder, som tilpasses den enkelte beboers behov. Der er altid mulighed for at få faglig sparring, fx på baggrund af observation af praksis.

Tema 2. Dokumentation

Score 5

Det er tilsynets vurdering, at der i høj grad arbejdes målrettet med dokumentation. Gennemgangen af dokumentation på Toftehaven er foretaget i samarbejde med en sygeplejerske, som har arbejdet på Toftehaven i ca. tre år.

Dokumentationen fremstår generelt velformuleret i et fagligt sprog og der laves nedslag i udvalgte journaler. Sygeplejersken fortæller i relation til handleplaner, at der primært arbejdes med en socialpædagogisk handleplan, når der observeres en uforståelig adfærd eller reaktion, men at den neuropædagogiske handleplan er ny og endnu ikke er implementeret i huset. Det berettes, at fokus er på oplæring af medarbejdere i dokumentation og at alle i medarbejdere deltager i dokumentation, dog med forskellige roller og opgaver. Det er typisk sygeplejersker og SOSU-assistenten, der dokumenterer faglige notater, hvor SOSU-hjælperen og omsorgsmedarbejdere observerer og efterfølgende taler med assistent eller sygeplejerske, inden de sammen dokumenterer. Beboerens døgnrytme er grundig og velbeskrevet i et fagligt og letforståeligt sprog.

Hos én beboer observerer tilsynet sår på venstre ben og spørger ind til det. Beboeren kan ikke redegøre for, hvordan såret er opstået. Ved gennemgang i Nexus findes det dokumenteret, at såret er observeret d. 17/8, og der er opstillet indsatsmål om opheling af såret og at undgåelse af infektion. Handleplan er relevant og samstemmende med det beboeren selv fortæller om sårplejens hyppighed og fremgangsmåde. Døgnrytmeplan er velbeskrevet.

Hos en anden beboer observerer tilsynet symptomer på, at beboeren er kognitivt svækket. I dokumentationen findes en beskrivelse af, at beboeren er udredt for Alzheimers Sygdom og Vaskulær demens. Dokumentationen viser, at beboeren modtager relevant medicinsk behandling med Donezepil og har fået det siden 2021. Sygeplejersken redegør for, at der laves medicingennemgang med plejhjemslægen og, at behov for medicin vurderes kontinuerligt og seponeres, når beboeren ikke profiterer af det længere. Der er på nuværende tidspunkt ikke lavet en socialpædagogisk handleplan, da medarbejderne vurderer, at beboerens trivsel er så tilpas høj, at der ikke er behov for det.

Ved gennemgang af dokumentation hos en tredje beboer ses, at han er kommet på Toftehaven, da han er halvsidigt lammet pga. en apopleksi. Beboeren fortæller, at han modtager fysioterapi to gange om ugen og i forlængelse heraf selv træner i centeret. Tilsynet finder ingen dokumentation på, at beboeren modtager fysioterapi. Ved en opfølgende samtale forklares dette med, at beboeren selv har tilkøbt fysioterapi privat og derfor fremgår det ikke i Nexus.

Tilsynet anbefaler, at Toftehaven reflekterer over, hvilke potentielle risici der kan opstå for beboeren, når plejepersonale ikke har adgang til information om beboerens træning (hvis beboeren samtykker), da de dermed ikke kan følge op og understøtte indsatsen i det daglige.	
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>Medarbejderne redegør relevant for daglig triagering og en fleksibel tilgang til den enkelte beboers behov.</p> <p>Beboerne giver samstemmende udtryk for, at de får den hjælp og pleje, som de har behov for. Ligeledes at de er meget tilfredse med kvaliteten. De bliver altid imødekommet, hvis de har ønsker.</p> <p>Et ægtepar er på tilsvarende vis stort tilfredse med den hjælp, de får. De fortæller, at sønnen driller dem med, at <i>"... det er ikke et plejehjem, men et luksus-kro-ophold"</i> på Toftehaven.</p> <p>Alle beboere er tilfredse med rengøringen i lejlighederne, dog bemærkes det af den ene beboer, at der ikke vaskes guld med sæbe og vand, hvilket han godt kunne ønske sig.</p> <p>De pårørende giver udtryk for stor tryghed ved den pleje og omsorg beboerne modtager. De oplever et nemt samarbejde og stor imødekommenhed fra personalets side.</p>	
Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.</p> <p>Ledelsen redegør for, at medarbejderne er trænet i at arbejde med udgangspunkt i Personcentreret omsorg og de metoder, som knytter sig dertil. Herunder nævnes fokus på værdighed, beboernes selvbestemmelse, respekt og åbenhed. Tilsynet observerer på Toftehaven en stemning af livlig aktivitet, nærhed mellem medarbejdere og beboere.</p> <p>Ifølge medarbejderne er beboernes selvbestemmelse helt grundlæggende for deres arbejde. De påpeger, at hjemmebesøg og prækonference er med til at sikre, at den kommende beboers ønsker og vaner indtænkes i indsatserne over for den enkelte. Der er et godt samarbejde med pårørende, som særligt ved beboere med demens spiller en væsentlig rolle i forhold til at tolke beboerens udtryk for ønsker.</p> <p>Tilsynet observerer medarbejdere, som hjælper hinanden og som taler venligt, humoristisk og anerkendende til hinanden og til beboerne. Det observeres, at medarbejderne er optagede og fokuserede på aktiviteter sammen med beboerne. Det er både i dagligstuerne, atriumgårdene og på cykelture.</p> <p>Beboeren udtrykker samstemmende, at de altid føler sig mødt og respekteret. De fortæller, at medarbejderne taler roligt og pænt og alle i huset er meget favnende. En beboer fortæller, at nogle pårørende også tager sig godt af andre ældre end deres egne på Toftehaven. Det betragter beboeren som et tegn på en god kultur i huset. Beboerne udtrykker også, at ledelsen er lydhøre og handler på de forhold, der bliver fremlagt for dem.</p> <p>Evidentia vurderer, at der på Toftehaven er skabt en kultur og ånd i huset, som medarbejdere og ledelse bør værne meget om – og rundhåndet inspirere og dele med andre.</p>	
Tema 5. Aktiviteter	Score 5
<p>Beboerne tilbydes varierede og tilstrækkelige tilbud om aktiviteter i hverdagen. En beboer viser et dokument med en liste over aktiviteter på Toftehaven.</p> <p>To beboere fortæller, at de er kede af, at hyppigheden af træning er nedsat, pga en medarbejders fravær. Beboerne beretter også om sangarrangementer, cykelture, udflugter og meget mere, der</p>	

tilbydes. Flere beboere og pårørende fortæller ivrigt om den ferietur, de for nylig har været på ved Korsør: *"Det var rigtig godt og vi var på ture og spiste sammen"*. I nogle af aktiviteterne deltager og hjælper flere pårørende, hvilket beskrives som en styrke for sammenholdet.

En beboer har været meget glad for at være med til Royal Run 2023, hvor de efter det gennemførte løb tog i en park og hyggede sig med øl og sodavand.

En pårørende fortæller, at ægtefællen er rigtig glad for at være med i Herreklubben, hvor de hygger sig meget. Evidentia vurderer, at Toftehaven har et meget stort udvalg af forskelligartede aktiviteter, som beboerne har mulighed for at deltage i.

Tema 6. Mad og måltider

Score 5

Tilsynet vurderer, at der arbejdes relevant med mad og måltider.

Beboerne er generelt tilfredse med mad og måltider på Toftehaven. De giver eksempler på individuelle hensyn og tilpasninger. Måltiderne i fælleskøkkenerne opleves hyggelige. Medarbejderne spiser også med, hvilket beboerne finder rart og hyggeligt.

To beboere fortæller, at der kommer en kok tre gange om ugen og laver spændende måltider. De finder det hyggeligt, at måltiderne kan suppleres med en spegepølsemad, hvis man har lyst. De viser tilsynet et Nyhedsbrev fra Køkkenet Ballerup, som beskriver mærkedage, fristevogn og mængden af madspild. Sidstnævnte er et indsatsområde på Toftehaven, som beboerne er involveret i.

En pårørende ønsker sig, at det er muligt at betale for at spise med sammen med beboeren.

Evidentia vurderer, at der på Toftehaven arbejdes målrettet med mad og måltider og at der er tilstrækkelige muligheder for at tilgodese forskellige præferencer.

Tema 7. Organisation og ledelse

Score ?5

Tilsynet vurderer, at der er en ansvarlig og fagligt kompetent ledelse, som arbejder for at skabe et godt og aktivt hjem for Toftehavens beboere.

Ledelsen redegør for en række kompetenceudviklings tiltag, herunder palliation, ledelsesmodul i værdig omsorgspleje, sundhedsstyrelsens oplæg mv. generelt oplever ledelsen, at medarbejderne er meget motiverede for at tilegne sig ny viden. Alle assistenter har været på teamleder-uddannelse, så både sygeplejersker og assistenter kan varetage funktionen på Toftehaven.

I relation til medarbejderomsætning beskriver ledelsen, at den faste stab er den samme. Nogle medarbejdere er på uddannelse og nogle få er opsagt. Aktuelt mangler en nattevagt på Toftehaven. Ledelsen redegør dertil relevant for opfølgning på sygefravær og indsatser for at opretholde tilknytning til arbejdspladsen.

Aktuelt er der en sygeplejerske i evalueringsansættelse, hvilket Toftehaven forventer at kunne gentage succesfuldt i flere forløb.

Medarbejderne giver udtryk for et godt samarbejde. Et par nyansatte oplever, at de har fået et godt introforløb og at samarbejdskulturen på Toftehaven er fantastisk.

Også beboere og de pårørende har indtryk af en god kultur blandt medarbejderne. En pårørende udtrykker, at det er tydeligt, at ledelsen giver medarbejderne et medansvar og frihed til selv at træffe beslutninger. De er samstemmende meget tilfredse med personalet og ledelsen.

Tema 8. Fysiske rammer og miljø

Score 4

Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer i store træk understøtter beboernes trivsel og kan imødekomme beboeres særlige behov.

Udbygningen af Toftehaven er fortsat gået i stå, hvilket beboerne udtrykker ærgrelse over.

Ledelsen fortæller, at der er kommet nyt køkken og gulv på Pirolen siden sidste år. Der er behov for forbedringer på Lærken, men dette starter først ved den samlede byggeproces. Ledelsen og medarbejderne kompenserer for disse mangler ved at køre på flere udflugter og lave arrangementer i de atriumgårde, som ligger væk fra byggeriet.

Pårørende forsøger at lægge pres på boligforeningen Baldersbo. Evidentia vurderer, at Toftehavens fysiske rammer inviterer til aktivitet og fællesskab. Dog er det fortsat et udviklingspunkt, at beboerne behøver støtte til at give udtryk for de ulemper byggeriet medfører.

Tema 9. Særligt fokusområde – Den sidste tid	Score 5
<p>I relation til det særlige fokusområde Den sidste tid, beretter ledelsen om, at medarbejderne er kompetenceudviklet i relation til palliation. Plejehjemslægen er involveret og palliationssygeplejersken støtter plejepersonalet. Der er også adgang til at modtage hjælp fra Palliativt team fra regionalt regi.</p> <p>Nogle medarbejdere reagerer på dødsfald hos borgere, som de har været knyttet tæt på. Ledelsen understøtter medarbejderne med samtaler og mulighed for kompetenceudvikling. Toftehaven er opøgende på samtaler med pårørende for at forebygge misforståelser i den sidste tid.</p> <p>Ledelsen fortæller, at de taler med pårørende ved indflytningen om ønsker for den sidste tid fx tøj ved begravelse, at pårørende må sove her, være med ved måltider.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de i den senpalliative fase sørger for at skærpe indsatsen med nærvær, blomster og en tryk atmosfære. Der er opmærksomhed på at skabe en hjemlig atmosfære i boligen og fjerne/gemme hjælpemidler af vejen. Under plejen er personalet opmærksomme på at arbejde forsigtigt og gennemføre plejen som om beboeren var ved fuld bevidsthed. Der er altid to medarbejdere ved pleje i den sidste tid.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de kan blive bedre til at tale om, hvordan og hvornår man tager hul på samtalen om den sidste tid. Det kan være grænseoverskridende. Det kunne være et tema for en eller flere af de etiske rundbordssamtaler, som holdes jævnligt. Evidentia anbefaler på denne baggrund, at Toftehaven arbejder med systematiske metoder og samtaler i relation til den sidste tid.</p> <p>Toftehaven samarbejder med Vågetjenesten gennem Røde Kors. På Toftehaven anvendes også borgerens livshistorie og konkrete aftaler i relation til ønsker for den sidste tid.</p> <p>To pårørende udtrykker stor tilfredshed med den pleje og omsorg, som blev givet beboeren i den sidste tid. Der var opmærksomhed på mange små detaljer, som var af stor betydning for både den døende og de pårørende. Ægtefællen som fortsat bor på plejehjemmet oplever, at personalet er gode til at rumme og forstå sorgen.</p>	

3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

Dato og tidspunkt for tilsynet
Den 6. september 2023
Deltagere i interviews
Leder Annie Andersen

Afdelingsleder og afdelingssygeplejerske

Fem medarbejdere

Fire beboere og tre pårørende

Tilsynsførende og kontaktoplysninger

Tina Risager, sygeplejerske og lektor

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