

TILSYNSRAPPORT BALLERUP KOMMUNE

Plejehjem Toftehaven

August 2022




evidentia

bedre til at gøre godt

1. TILSYNETS SAMLEDE RESULTAT

1.1 Overordnet vurdering

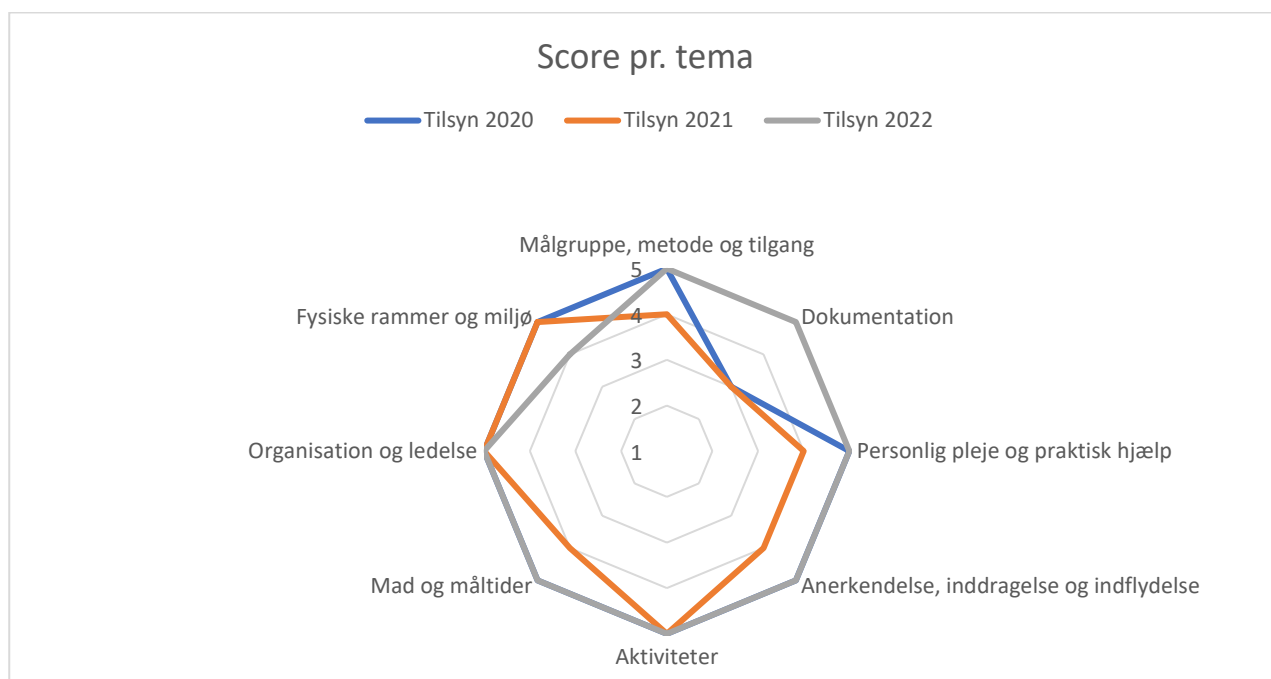
På vegne af Ballerup Kommune har Evidentia foretaget et tilsyn med Plejehjem Toftehaven. Det er vores vurdering, at plejehjemmet samlet set er et meget velfungerende tilbud, som i vid udstrækning lever op til servicelovens paragraffer og Ballerup Kommune kvalitetsstandarder og politikker.

Toftehaven er karakteriseret ved meget tilfredse beboere og pårørende, som giver udtryk for meget stor glæde ved hhv. at bo på og komme på Toftehaven. De oplever, at ydelserne lever fuldt ud op til deres behov. Medarbejdere og ledere fremstår yderst reflekterede og engagerede.

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.	Evidentia anbefaler på baggrund af tilsynet, at ledelsen fortsat har fokus på at italesætte behov for forbedringer af de fysiske rammer over for boligskabet.
Udviklingspunkter Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.	Tilsynet giver ikke anledning til udviklingspunkter.

1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
<p>Evidentia anbefalede ved seneste tilsyn, at ledelse og medarbejdere fortsat har et skærpet fokus på dokumentation, med særlig opmærksomhed på tydelighed i forhold til hvilke interventioner, der skal følge af observationer/tilstande. Ifølge ledelse er dokumentationen løbende i fokus. Der har været afholdt undervisning og der er plads til sidemandsoplæring mv. Det er aftalt at afdelingerne skal auditere hinanden og at der i opstarten er fokus på medicin. Der foretages ofte screeninger af dokumentationen.</p> <p>Evidentia anbefalede, at Toftehaven arbejder med at sikre en højere grad af beboertilfredshed ang. madens variation og smag. Ifølge ledelsen er der fortsat en vis utilfredshed med maden fra Køkken Ballerup og samarbejdet er svært. Medarbejderne forsøger selv at lave små retter for at imødegå utilfredsheden.</p> <p>Evidentia anbefalede, 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. Der ifølge ledelsen et kontinuerligt fokus på etik, sprogbrug, samt at lytte til beboernes ønsker. Medarbejderne trænes i mentalisering og fokus på beboernes værdighed i mange sammenhænge.</p>

2. VURDERING AF TEMAER

Tema 1. Målgruppe, metoder og tilgang	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet samlet set arbejder med relevante metoder og tilgange i forhold til målgruppen, som karakteriseres ved ældre borgere med multisygdom, ofte med demens og/eller psykiske lidelser. Ifølge medarbejderne er der dertil en del beboere med erhvervet hjerneskade, ofte er disse også lidt yngre end gennemsnittet. Hos enkelte beboere kræves nye kompetencer og her er et velfungerende samarbejde med sygehusene.</p>	

Medarbejderne redegør relevant for de faglige metoder og tilgange, herunder neuropædagogik, Kitwood og blomsten som de primære. Særligt neuropædagogikken kan øge forståelsen for beboeren, hvor der ikke er et sprog.

Medarbejderne har fokus på at tilbyde beboerne en meningsfuld beskæftigelse og er her er livshistorien et vigtigt redskab, som kan guide medarbejderne i hvad, der kan give mening for den enkelte ud fra dennes præferencer.

Der afholdes beboerkonferencer med fast interval, hvor man typisk har nye beboere på eller beboere, hvor der er behov for sparring og nye idéer.

Medarbejderne giver udtryk for, at de har haft stor glæde af projektet I sikre hænder, idet det har trænet dem i at arbejde meget struktureret. En læring, som de drager nytte af på flere områder.

Ifølge medarbejderne har der været undervisning om forebyggelse af magtanvendelse, herunder både det juridiske og etiske aspekt. Det giver anledning til løbende drøftelser i forskellige anledninger. Ledelsen supplerer, at der løbende er refleksionscafé arrangementer, hvor magtanvendelse drøftes, samt undervisning ved demenskoordinator. Der er ifølge ledelsen generelt den indstilling, at det er personalets adfærd som skal ændres, hvis der er noget som giver anledning til udfordringer.

Tema 2. Dokumentation

Score 5

Det er tilsynets vurdering, at der i høj grad arbejdes målrettet med dokumentation. Det lægges til grund for vurderingen, at de eksempler på dokumentation, som tilsynet gennemgår, i vid udstrækning fremstår opdaterede, fyldestgørende og retningsvisende. Døgnrytmeplanerne er meget velbeskrevne og fyldige.

Hos en beboer ses en velbeskrevet døgnrytmeplan og en meget udførlig pædagogisk handleplan, som er opdelt efter de eksekutive funktioner: Hukommelse, sprog, styringsfunktioner, bevægelser koncentration, tænkning, rum og retning. Der er ligeledes relevante målinger af blodtryk, som passer med tilsynets observationer hos beboeren.

Hos en anden beboer findes en udfyldt, men meget kort døgnrytmeplan. Af døgnrytmeplanen fremgår det, at beboeren har Alzheimers, men der er ikke knyttet en tilstand til dette i tilstandshjulet. Af daglige notater fremgår det, at der er opstartet medicinsk behandling af Alzheimers. Der er en relevant og opdateret medicinliste.

Også hos den tredje beboer findes en relevant og fin døgnrytmeplan, samt fyldestgørende livshistoriefortælling og generelle oplysninger. Der angives oplysninger om dysfagi og tilknyttet handleanvisninger er beskrevet med fx fortyndingsmiddel mv. Der er en lang medicinliste, og tilsynet finder, at der har været relevant medicingennemgang d. 11.08. 22.

Tema 3. Personlig pleje og praktisk hjælp

Score 5

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

Medarbejder redegør relevant for, hvordan de sikrer, at beboerne modtager den nødvendige pleje og omsorg ved brug af triage morgen og aften, som giver godt overblik, hvorudfra man kan uddelegere opgaver. Dertil kommer beboerkonferencer og tværfagligt samarbejde fx med læge, fysioterapeut og pædagog mv.

Med hensyn til det særlige fokusområde på **velfærdsteknologi** fortæller ledelse og medarbejdere om brug af en række teknologier, herunder ATG vægtløstræning, hvor der aktuelt er et projekt med indsamling af data omkring træningens betydning for obstipation. VR briller, den intelligente ble, IntelligentCare sensorer til faldtruede, DEMOS-10, hovedpuder med musiccure, sanserum med slow film er blot nogle af de mange forskelligartede velfærdsteknologier, som bruges eller afprøves i perioder.

Tilsynet taler med tre beboere, som alle oplever at få tilstrækkelig og god hjælp og støtte. Beboerne er i høj grad selvhjulpne i relation til personlig pleje, men giver udtryk for at de er meget glade for den hjælp, de får, og glade for at bo på plejehjemmet. Tilsynet taler også med beboernes pårørende, som roser den hjælp medarbejderne yder meget højt. En pårørende udtrykker særlig taknemmelighed over, at medarbejderne er gode til at understøtte beboerens værdighed ved fx at klare vasketøj mv. uden, at beboeren opdager det. "Jeg kan ikke rose det sted nok", siger den pårørende.

Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse

Score 5

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

Beboerne og deres pårørende oplever, at de i høj grad bliver medinddraget og har indflydelse på eget liv og hverdagen på plejehjemmet. En pårørende siger "De er søde og anerkendende og enormt omsorgsfulde. Det er i alle vagtlag. I sommeren har der været nogle vikarer, som vi ikke kender så godt, men min mor har ikke beklaget sig på noget tidspunkt. Der bliver lyttet til os." En anden pårørende peger på, at personalet i alle vagtlag er gode til at informere hende om relevante forhold.

Ledelse og medarbejdere giver udtryk for, at det ligger dem meget på sinde at inddrage beboerne i alle relevante forhold. Leder fortæller, at hun har været på ferieture med nogle beboere til Skagen og Ærø, hvilket er udsprunget af arbejdet med beboernes livshistorier.

I forhold til det særlige fokusområde **Den gode indflytning** fortæller medarbejderne, at der er blevet arbejdet meget struktureret med en fast indflytningsprocedure i det sidste halve år. Herunder at besøge beboerne i deres hjem forud for indflytningen. Det giver et godt indblik i beboerens vaner og rutiner helt ned i detaljer, som fx hvilken side af sengen de sover i. Hvis beboeren er på en korttidsplads, prioriteres det at medarbejdere fra Toftehaven tager på besøg og deltager i fx morgenrutinen, så man kan sikre genkendelighed og tryk ved indflytningen.

Der gøres ligeledes meget ud af at vise de pårørende, som ofte er dem som er ude og se plejehjemmet først, rundt og fortælle om kultur, muligheder mv.

På plejehjemmet holdes der tillige en prækonference, hvor man gennemgår informationer i Nexus fra fx hjemmepleje, omkring medicin osv. Med henblik på at være forberedte på at modtage beboeren og give den relevante pleje fra begyndelsen.

Tilsynet kan observere, at medarbejderne er omsorgsfulde og opmærksomme over for beboerne.

Tema 5. Aktiviteter

Score 5

Beboerne tilbydes varierede og tilstrækkelige tilbud om aktiviteter i hverdagen.

Beboerne giver udtryk for, at der er et stort udbud af aktiviteter. En beboer viser en liste over aktiviteter og det faste ugeprogram på Toftehaven. Beboeren fortæller, at han deltager i alt, hvad han kan komme til. Også selvom han fx ikke kan danse mere. Beboeren er særligt glad for værkstedet, som er åbent et par gange om ugen. Her kan der repareres forskellige ting og som noget nyt skal de til at producere hylde.

Beboerne fortæller om flere udflugter, fx til Bakken og Dragør. Medarbejderne er med i alle aktiviteter. "Desværre har vi kun en bus, så ikke alle kan være med", fortæller en beboer. Også i huset er der forskellige anledninger med sang og samvær.

De pårørende giver ligeledes udtryk for, at der er mange tilbud. En pårørende oplever, at hendes mor er blomstret meget op af alle de aktiviteter og oplevelser hun får. "Det må være Danmarks bedste plejecenter", siger hun.

Ifølge leder og medarbejdere vil beboerne gerne være med, netop fordi aktiviteterne er tilpasset deres ressourcer og interesser.

<p>Tilsynet kan observere en beboer, som tages med ud på cykeltur med en medarbejder. Beboeren kan ikke selv fortælle om turen, men smiler og tydeligt glad for at skulle afsted.</p> <p>I en af afdelingerne sidder otte beboere sammen med en medarbejder og ser film, mens de småsnakker lidt. Der er netop blevet serveret pandekager med is til kaffen. I køkkenet sidder både et par pårørende og beboere og får en portion.</p>	
Tema 6. Mad og måltider	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at der arbejdes relevant med mad og måltider. Der har gennem længere tid været utilfredshed med den varme mad, som leveres fra Køkkenet Ballerup. Medarbejderne laver derfor en gang om ugen og bager ugentligt. Der laves ligeledes mad til hele plejehjemmet en gang om måneden af skiftende personale. Maden er fra den pågældende medarbejders hjemland.</p> <p>I en afdeling kommer de pårørende og laver mad en dag om ugen, fortæller medarbejderne.</p> <p>Beboerne fortæller, at de spiser de fleste måltider sammen i køkkenet. En beboer får en god snak med flere af de andre og der er en hyggelig stemning, så de sidder ofte længe over maden. Medarbejderne sidder som regel med ved bordene.</p> <p>En beboer synes ikke om aftensmaden, mens de andre synes det smager udmærket. De pårørende giver udtryk for, at måltiderne er en hyggestund for beboerne. En pårørende foreslår at der kunne stilles noget krydderi på bordene.</p>	
Tema 7. Organisation og ledelse	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at der er en ansvarlig og fagligt kompetent ledelse.</p> <p>I forhold til det særlige fokusområde omkring fastholdelse af medarbejdere fortæller afdelingslederne, at det er centralt for dem at møde den enkelte medarbejder med tillid, stor frihed og ordentlighed. De lægger vægt på at drage omsorg for medarbejderne og hjælper derfor også med forskellige mere private forhold, så som forståelse af skat og lønseddler mv. Flere i medarbejdergruppe har meget begrænsede økonomiske ressourcer og der er derfor lavet en "genbrugsbutik" til personalet, hvor man kan aflevere brugt tøj mv. som andre så kan tage af.</p> <p>Den tillid og frihed, de giver medarbejderne, kommer godt igen, oplever ledelsen. Medarbejderne er gode til at prioritere deres opgaver, så mennesket kommer først. Det betyder ikke, at de praktiske opgaver ikke bliver løst, men at det nogle gange er en leder eller nattevagt, som tager den opvask man ikke nåede. Ledelsen har tillid til, at medarbejderne kan tage ansvar og at de træffer den beslutning, som de synes er bedst i situationen.</p> <p>Sygefraværet er ifølge ledelsen faldet fra 15 til 5% og der anvendes ikke eksterne vikarer. Der er en høj grad af fleksibilitet både fra ledelsens og medarbejdernes side, som fx betyder at alle vagter dækkes ind.</p> <p>Flere medarbejdere motiveres til at uddanne sig videre, enten til assistent eller sygeplejersker. De fastholdes, så de vender tilbage til Toftehaven efter endt uddannelse.</p> <p>Medarbejder oplever, at der er et godt samarbejde både i den enkelte afdeling og på tværs af huset. De oplever sig i høj grad som ét hus, hvor man er orienteret om hvad, der sker, og kan træde til og hjælpe hinanden på tværs.</p> <p>Ledelsen opleves meget lydhøre. Der er gode muligheder for faglig udvikling med meget intern undervisning, caféer mv. Der er netop igangsat et nyt tiltag – Etisk rundbord – hvor man kan drøfte dilemmaer og problemstillinger på en ligeværdig facon. Alle er inviteret til at deltage. Undervisning af elever og studerende inviteres de faste medarbejdere også med til. Der er dertil en del centralt udbudte kurser og ledelsen er åben for forslag.</p>	

Beboerne og de pårørende ved hvem de skal kontakte hvis der er behov for en samtale eller afklaring af nogle spørgsmål. En pårørende nævner, at hun altid hører medarbejderne tale pænt om ledelsen.	
Tema 8. Fysiske rammer og miljø	Score 4
<p>Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer generelt understøtter beboernes trivsel og imødekommer beboernes særlige behov.</p> <p>Den igangværende udbygning af plejehjemmet er gået i stå pga. konkurs, hvilket giver nogle gener for på de to afdelinger, som vender ud mod byggeriet, da deres terrasse ikke længere er tilgængelig. Der er også meget varmt, fordi man ikke kan skabe ordentligt gennemtræk. Der er lavet en midlertidig afspærringsløsning, så man kan åbne terrassedøren. Både pårørende og medarbejdere påpeger, at de er godt trætte af dette.</p> <p>I forhold til det særlige fokusområde tryghed og sikkerhed for medarbejderne, giver medarbejderne udtryk for, at de ikke har behov for alarmer og at de oplever sig trygge. Dels oplever de, at de er gode til at nedtrappe eventuelle konfliktsituationer og dels kender de beboerne så godt, at de kan aflæse beboernes tilstand og derfor sjældent kommer i situationer, som er usikre. De oplever også, at de nemt kan kalde på kolleger, hvis der er behov for hjælp.</p> <p>Beboerne giver udtryk for stor tilfredshed med de fysiske rammer. De er glade for deres lejligheder og for de fælles arealer inde og ude. En beboer påpeger dog, at han ikke har ret meget lyst til at sidde på terrassen, da der nu kun er udsigt til en byggeplads.</p> <p>En pårørende påpeger, at lejligheden er slidt og mørk. Størrelsen er fin, men dørene er seje at arbejde med det. Badeværelset er slidt. Vinduer er punkteret og der må ikke opsættes en markise.</p> <p>Ledelsen redegør for, at det er svært at få boligselskabet til at samarbejde om udbedringer, selv om det løbende påpeges. Flere pårørende er på vej til at tage emnet op med boligselskabet.</p> <p>Tilsynet kan observere, at der er markant forskel på boligernes kvalitet. Hvor nogle er lyse og indbydende, er andre mørke og slidte. Tilsynet anbefaler ledelsen, at der fortsat arbejdes med at få boligselskabet til at handle.</p>	

3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

Dato og tidspunkt for tilsynet
Den 18. august 2022
Deltagere i interviews
Afdelingsleder Jannik Offenbergs og afdelingssygeplejerske Karina Holst
Fire medarbejdere
Tre beboere og to pårørende
Tilsynsførende og kontaktoplysninger
Tina Risager, sygeplejerske og lektor
Maud Rosendahl, cand.scient.soc. Mobil: 24 29 50 52, e-mail: mcr@evidentia.dk