

Tilsynsrapport Ballerup Kommune

Center for Refleksiv Praksis



PLEJEHJEM TOFTEHAVEN

Oktober 2024

1. TILSYNETS SAMLEDE RESULTAT

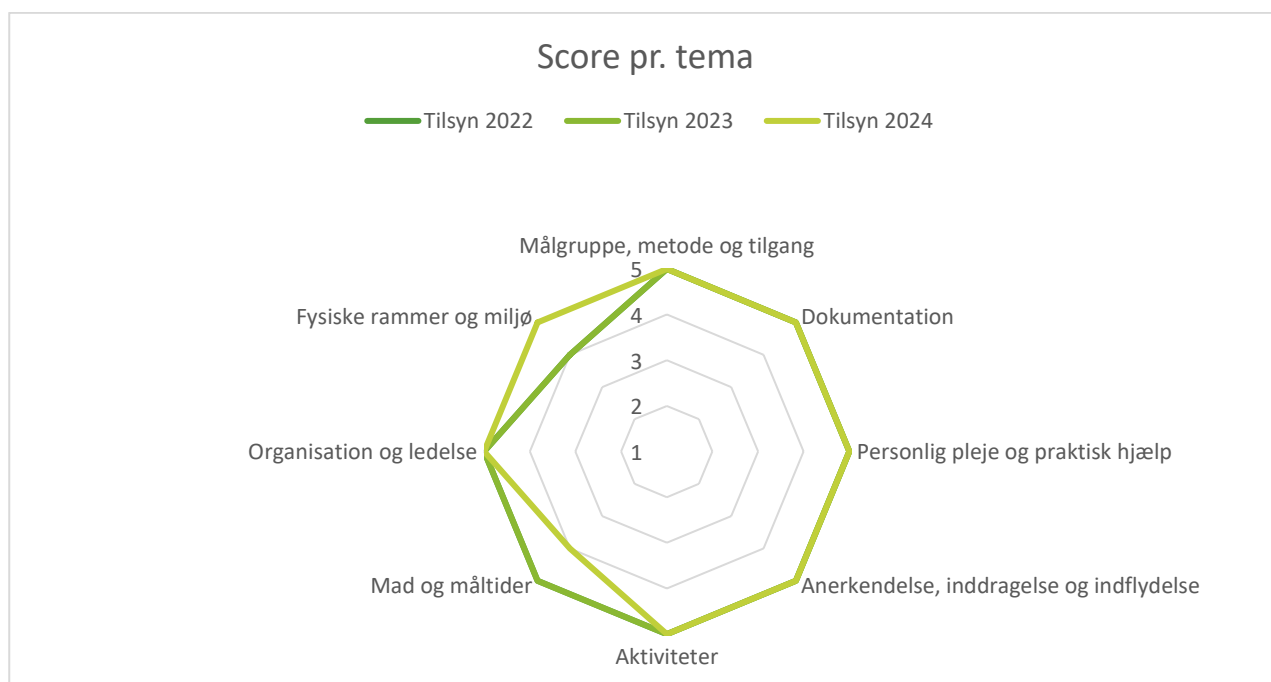
1.1 Overordnet vurdering

På vegne af Ballerup Kommune har Center for Refleksiv Praxis foretaget et tilsyn med Plejehjem Toftehaven. Tilsynet vurderer, at Toftehaven er et velfungerende tilbud, som i meget høj grad lever op til servicelovens paragraffer og Ballerup Kommune kvalitetsstandarder og politikker. Toftehaven er karakteriseret af yderst tilfredse beboere og pårørende, der beretter om dygtige og omsorgsfulde medarbejderne.

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 anbefaler Toftehaven at genbesøge principperne for "Det gode måltid" vedrørende fællesskab og valgmuligheder i forhold til maden.
Udviklingspunkter Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.	Tilsynet anbefaler kontinuerlig forventningsafstemning med beboere og eventuelt pårørende, når der sker ændringer i funktionsniveau hos beboerne. Tilsynet anbefaler fortsat Toftehaven at støtte beboerne i at gøre sin stemme gældende i relation til byggeprocessen.

1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
<p>Tilsynet anbefalede i 2023, at Toftehaven fortsat støtter beboerne i at gøre sin stemme gældende i relation til deres utilfredshed over de ulemper, det medfører for beboerne en stor byggeproces er gået i stå tæt op ad Toftehaven. Ledelsen beretter, at der nu er en ny entreprenør på sagen, og at der er udsigt til at byggeriet er færdigt i 2025. Byggeriet er siden sidste tilsyn afskærmet med hegn.</p> <p>Dertil blev det anbefalet, at der arbejdes med systematiske metoder og samtaler i relation til <i>den sidste tid</i>. Ledelsen beretter, at der arbejdes med livshistorie og er faglige drøftelser om fx forløb, trosretning og hvorvidt beboeren vil synges ud. I øvrigt har flere medarbejdere har været på et palliativt kursus.</p>

2. VURDERING AF TEMAER

Tema 1. Målgruppe, metoder og tilgang	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at der i høj grad arbejdes med relevante metoder og tilgange i relation til målgruppen. Ledelsen fortæller, at psykiatri generelt fylder mere, og at Toftehaven er i stand til at rumme beboere med demens og svære psykiske sygdomme, samt støtte dem til en god livskvalitet. Det oplyses, at de gennemfører hjemmebesøg, inden en ny beboer flytter ind, hvor de afstemmer forventninger med både beboeren og pårørende i forhold til indretning, kostpræferencer m.m.</p> <p>Ledelsen redegør for, at der arbejdes med triagering ved "kickoff" om morgenen og ved hvert vagtskifte. Tre gange om ugen samles alle medarbejdere ved en storskærm, og møderne faciliteres af enten en sygeplejerske eller en SOSU-assistent. Ved disse møder kan tværfaglige samarbejdspartnere, fx. en tandklinikassistent inddrages. Ledelsen og medarbejderne beskriver, at demensressourcepersonen ved alle nye beboere udarbejder socialpædagogiske handleplaner og desuden gør det ved ændringer, der observeres hos nuværende beboere. Medarbejderne fortæller, at alle faggrupper på disse møder deler viden og diskuterer udfordringer samt, hvad de har brug for hjælp til. Medarbejderne giver udtryk for, at ledelsen også kommer med mange input til, hvordan de kan praktisere princippet om "mennesket før</p>	

<p><i>systemet</i>" som er en grundlæggende værdi. Ledelsen oplyser, at de i forbindelse med beboerkonferencerne også er begyndt at udarbejde neuropædagogiske handleplaner.</p> <p>Der afholdes systematisk SPLAS-møder (sygeplejerske og SOSU-assistent), hvor der vurderes behov for undervisning i fx kommunikation og relationer. Der arbejdes ligeledes målrettet med opgaveoverdragelse mellem sygeplejersker og SOSU-assistenten, fx i relation til <i>den sidste tids medicin</i>.</p>	
Tema 2. Dokumentation	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad arbejdes målrettet med dokumentation. Tilsynet gennemgår dokumentationen for tre beboere i samarbejde med Nexus-ressourcepersonen, som fortæller, at alle medarbejdere får en introduktion til Nexus, hvor de får tildelt koder samt en gennemgang af formål og procedurer for dokumentation. For alle tre beboere bemærker tilsynet, at døgnrytmeplanerne har et praksisnært og personcentreret fokus i beskrivelserne, så de kan anvendes retningsanvisende af alle medarbejdere i mødet med beboerne.</p> <p>Hos én beboer konstateres det, at beboeren er triageret som grøn. Der findes en velbeskrevet døgnrytmeplan for dag, aften og nat, med fyldestgørende beskrivelser af både beboerens behov og medarbejdernes indsats. Dertil er særlig fokusområde beskrevet med vedkommendes ønske for opvågning og behov for anerkendelse. Derudover findes en relevant udfyldt socialpædagogisk handleplan, samt en grundig beskrivelse af helbredsoplysninger og beboerens mestringsevne.</p> <p>Hos en anden beboer findes der ligeledes en døgnrytmeplan for dag, aften og nat. Da beboeren er meget selvhjulpnen, er det beskrevet, hvilke områder medarbejderne skal støtte, herunder udlevering af medicin. Aktuelt varetager beboeren selv mundhygiejnen, men der foreligger også en udførlig beskrivelse af, hvordan medarbejderne skal assistere med mundhygiejnen, hvis behovet opstår. Generelle oplysninger, herunder helbredsoplysninger og mestring, er velbeskrevet, og beboerens livshistorie er beskrevet med fokus på familieforhold, beskæftigelse, venskaber, kærlighed, betydningsfulde hændelser og ønsker for fremtiden.</p> <p>Hos en tredje beboer, som flyttede ind som rask ægtefælle, findes en døgnrytmeplan, der viser, at beboeren er selvhjulpnen både dag, aften og nat. Under generelle oplysninger findes en beskrivelse af beboerens livshistorie med fokus på fritidsinteresser, familie, voksenliv, betydningsfulde hændelser og fremtidsønsker. Det beskrevne stemmer overens med beboerens udsagn og tilsynets observationer.</p>	
Tema 3. Personlig pleje og praktisk støtte	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne i meget høj grad modtager den hjælp, de har behov for og ret til, jf. Serviceloven og Ballerup Kommunes kvalitetsstandarder.</p> <p>Medarbejderne udtrykker, at de "<i>mærker og ser kerneopgaven</i>" ved at være tæt på beboerne hele tiden. De bruger meget tid på dialog og samvær med beboerne for at forstå deres ønsker og behov, hvorefter de arbejder ressourcerorienteret og yder støtte baseret på en faglig vurdering. Beboerne giver generelt udtryk for, at de får den hjælp og pleje, de har behov for, og at de kan bede om hjælp, hvis de ønsker det. En beboer fortæller, at en medarbejder hjælper med at vande planter på altanen, og en anden udtaler, at medarbejderne <i>gør et "kanon stykke arbejde"</i>. Alle beboere er tilfredse med rengøringen, og en beboer bemærker, at medarbejderne er flinke til at rengøre håndvasken efter brug hver morgen. Én beboer udtrykker bekymring over, at der fremover kun vil være én rengøringsassistent til hele huset, da vedkommende mener, det vil blive et stort arbejde for hende. En anden beboer nævner, at den nye ordning med vasketøj "<i>foreløbigt fungerer godt</i>", mens en pårørende giver udtryk for, at det er en skam, at vasketøjet sendes ud af huset. De pårørende udtrykker generelt tryk ved den pleje og omsorg, som beboerne modtager. En pårørende fortæller, at hun har et godt samarbejde med medarbejderne, som formår "<i>at sætte hendes far i spil med de kompetencer, han stadig har,</i>" og hun føler sig tryk ved, at de er opmærksomme på eventuelle helbredsudfordringer. En anden pårørende fremhæver, at det er vigtigt, at</p>	

medarbejderne har øje for forandringer i behovene, selvom hendes forælder har været selvhjulpnen i lang tid. Hun oplever aktuelt, at det ofte er hende, der gør opmærksom på, at beboeren har behov for mere hjælp, fx. til støttestrømper og personlig pleje.

Tilsynet anbefaler en kontinuerlig forventningsafstemning med beboerne og eventuelt deres pårørende, når der sker ændringer i beboernes funktionsniveau.

Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse

Score 5

Tilsynet vurderer, at beboerne i meget høj grad bliver hørt, respekteret og anerkendt. Ledelsen redegør for, at de har fokus på at arbejde med udgangspunkt i princippet "relationen før opgaven," og at der ved udfordringer i samarbejdet nedsættes et team, hvor medarbejderne får tid til at lytte og evaluere ved at reflektere over de tilgange, der er anvendt i samspillet med den konkrete beboer.

I forhold til fokusområdet **hjemlighed** fremhæver lederen, at "*beboerne bor her – vi er på besøg.*" Både lederen og medarbejderne fortæller, at de følger et princip om altid at gå baglæns ud af en bolig, mens de ser efter, om de har ryddet op efter sig. I beboernes boliger observerer tilsynet rengjorte gulve, redte senge og hjem, der er individuelt indrettet med personlige genstande som billeder, håndarbejde og pyntegenstande. Det tilstræbes, at der altid er en medarbejder til stede i køkkenområdet, og beboerne opfordres til at invitere andre på en kop kaffe, sætte musik på eller benytte udendørsarealerne. Ved hjemmebesøg og indflytningssamtaler drøftes hverdagspræferencer, som for eksempel hvilken side af sengen beboeren står ud fra, og beboerens kostvaner. Disse drøftelser har blandt andet medført, at saft ikke længere tilbydes automatisk, men at der tages hensyn til beboernes tidligere præferencer for væskeindtag. Medarbejderne fortæller, at de ofte taler om ordentlighed, og at det er beboerne, der styrer slagets gang, da det er deres hjem. Beboerne giver generelt udtryk for, at omgangstonen er god, og at medarbejderne er respektfulde. De pårørende beskriver ligeledes gode relationer mellem beboerne og medarbejderne. En pårørende fremhæver, at medarbejderne "*ser*" vedkommende og er i stand til at rumme sorgen over tabet af en ægtefælle. Hun bemærker, at hun oplever en oprigtig glæde og et ægte engagement fra medarbejderne omkring beboeren. En anden pårørende beskriver medarbejderne som imødekommende, kærlige og humoristiske og fortæller, at de udviser stor omsorg og kærlighed overfor beboerne. Tilsynet observerer, at medarbejderne taler venligt, omsorgsfuldt og anerkendende til beboerne. Tilsynet bemærker også både fysisk og relationel nærhed mellem medarbejdere og beboere.

Tema 5. Aktiviteter

Score 5

Tilsynet vurderer, at beboerne i meget høj grad tilbydes varierende og tilstrækkelige aktiviteter i hverdagen. Ledelsen fortæller, at der hver fredag udleveres en aktivitetskalender for den kommende uge til beboerne, som også sendes til medarbejderne. Derudover nævnes flere større arrangementer, fx "*dragefest*", Royal Run, samt en årlig sommerferie til Muskelsvindsfondens feriecenter, der er særligt godt indrettet til beboernes behov. Medarbejderne fortæller, at de ikke oplever mange begrænsninger i forhold til at tilbringe tid med beboerne, da de er enige om at tage udgangspunkt i beboernes individuelle behov. De er opmærksomme på at deltage i aktiviteterne sammen med beboerne, så de kan yde støtte undervejs. Medarbejderne beskriver, at huset "*summer*", når der fx afholdes den månedlige fællesbrunch på Torvet, hvor alle beboere og flere pårørende deltager. En beboer viser sin liste over aktiviteter og fortæller om flere udflugter, herunder cykelture med en frivillig, som han er gode venner med. Han nævner også, at de i går havde besøg af to piger, som sang, mens andre tog på et spontant cafébesøg – "*der sker altid sådan noget.*" En anden beboer fortæller, at han deltager i herreklubben, hvor de spiser højtbelagt smørrebrød, drikker øl og snaps den sidste fredag i måneden, og at han diskuterer verdenssituationen med sin nabo hver morgen.

Begge pårørende udtrykker, at beboerne deltager i mange aktiviteter og fremhæver den rummelighed og evne, medarbejderne har til at inkludere beboerne i alle de aktiviteter, de er i stand til at deltage i.

Tema 6. Mad og måltider	Score 4
<p>Tilsynet vurderer, at der i høj grad arbejdes målrettet med mad og måltider. Medarbejderne fortæller, at de generelt forsøger at skabe ro under måltiderne ved at have én medarbejder, der sidder med ved bordet, mens en anden ordner praktiske ting. Hvis der observeres ændringer i beboernes spisemønster, laves der en ernæringsudredning, og en ergoterapeut kan inddrages efter behov.</p> <p>Beboerne giver eksempler på individuelle hensyn og tilpasninger, især til morgenmaden, så de får det samme som da de boede for sig selv. En beboer fortæller, at han selv smører sin frokost, og at aftensmaden er <i>"god nok."</i> En anden beboer udtrykker lidt utilfredshed med, at frokosten er ensformig og serveres på fade med kun fem stykker smørrebrød, så ikke alle får det, de ønsker. En pårørende fortæller, at medarbejderne er meget søde til at opmuntre beboeren til at spise. En anden udtrykker, at maden er <i>"okay,"</i> men bemærker, at de multikulturelle retter ikke falder i beboerens smag. Tilsynet observerer morgenmåltidet i et af fællesarealerne og bemærker, at der er helt stille i rummet, hvor beboerne sidder spredt ved bordene, og at der ikke er en medarbejder i køkken-området. Tilsynet anbefaler Toftehaven at genbesøge principperne for <i>"Det gode måltid"</i> vedrørende fællesskab og valgmuligheder i forhold til maden.</p>	
Tema 7. Organisation og ledelse	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad er en ansvarlig og fagligt kompetent ledelse på Toftehaven. Ledelsen redegør for, at de praktiserer nærledelse, og at medarbejderne altid kan bede om hjælp og sparring. Det nævnes, at sygefraværet er meget lavt, og at medarbejderne har mulighed for at tage en <i>"blå dag"</i> (en afspadserings- eller feriefri dag), hvis de føler sig uoplagte til arbejdet. Medarbejderne udtrykker stor tilfredshed med denne mulighed. Ledelsen fremhæver et godt samarbejde med både tillidsrepræsentant og arbejdsmiljørepræsentant. Én leder er aktuelt i gang med en lederuddannelse, mens demensressourcepersonen tager en akademiuddannelse i demens. Medarbejderne deltager løbende i kurser inden for bl.a. diabetes, neuropædagogik, vejledning, forflytning m.v. Både ledelse og medarbejdere fortæller, at der årligt spørges ind til medarbejdernes faglige udviklingsønsker, og medarbejderne understreger, at de altid kan gå til ledelsen med ønsker om videreudvikling.</p> <p>Der er investeret i et simulationsrum, hvor undervisning i forflytning foregår, og hver onsdag undervises der i faglige temaer som fx sårbehandling. Dette rum bruges også til introduktion af nye medarbejdere, hvor en SOSU-assistent sætter mål for, hvad der skal forbedres i læringsforløbet. Der tilbydes desuden danskundervisning tre timer hver onsdag i arbejdstiden. Ledelsen fremhæver, at antallet af ufaglærte medarbejdere er faldet, og at de støttes i at søge ind på relevante uddannelser. Medarbejderne udtrykker stor tilfredshed med deres arbejde på Toftehaven og fortæller om et godt samarbejde med ledelsen. De beretter om et stærkt tværfagligt samarbejde, og at kulturen i huset gør det trygt at tale om forventninger til arbejdsmetoder og nemt at hjælpe hinanden. Medarbejderne fremhæver, at de er gode til at se hinandens ressourcer og til at løse eventuelle konflikter internt.</p>	
Tema 8. Fysiske rammer og miljø	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer i høj grad understøtter beboernes trivsel.</p> <p>Leder fremhæver, at der er udsigt til at det store byggeri er færdig i 2027 og efterfølgende skal der pågå forbedringer på boliger. Beboerne udtrykker ærgrelse over processen, men fortæller, at der er nu sat hegn foran byggepladsen. En beboer viser, at hans søn har afskærmet rækværket med strå. Det berettes, at de har en <i>"nyttehave"</i> imens det store byggeri står på, som de tager bussen ud til. Beboerne giver generelt udtryk for at være glade for deres boliger og dertilhørende altaner. Tilsynet anbefaler fortsat Toftehaven at støtte beboerne i at gøre sin stemme gældende i relation til byggeprocessen.</p> <p>Ved ankomst bemærker tilsynet, at der dufter af friskbagt brød. På Torvet er borde dækket med duge, og i gange står lænestole, bogreoler, klaver, spejle, planter mv. som bidrager til en hjemlig atmosfære.</p>	

3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

Dato og tidspunkt for tilsynet	
Den 2. oktober 2024 kl. 8.30-11.30	
Deltagere i interviews	
Konstitueret afdelingsleder og afdelingsleder Nexus-ressourceperson ved gennemgang af dokumentation og tre medarbejdere To beboere og to pårørende + observation i køkkenområder og på "Torvet"	
Tilsynsførende og kontaktoplysninger	
Tilsynsførende: Tina Risager, Center for Refleksiv Praksis, lektor, sygeplejerske, dp. I ledelse, cand.mag. resopti@resopti.dk , tlf.: 60551327 Karen Klitsgaard Müller, pædagog, proceskonsulent og cand.mag. i Læring og forandringsprocesser	
Vurderingsskala	Score
Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>meget høj grad</i> <ul style="list-style-type: none"> 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. Niveauet er højt for alle indikatorer. Tilsynet kan give anledning til enkelte anbefalinger om udviklingsmuligheder for yderligere at forbedre indsatserne. 	5
Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>høj grad</i> <ul style="list-style-type: none"> 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. Niveauet er højt på næsten alle indikatorer. Tilsynet kan give anledning til enkelte anbefalinger om udviklingsmuligheder. Der kan ligeledes gives anbefalinger om en fokuseret indsats på et afgrænset område. 	4
Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>middel grad</i> <ul style="list-style-type: none"> 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. Niveauet kan være varieret eller generelt middel. Tilsynet vil give anledning til anbefalinger om fokuserede indsats med henblik på at øge kvaliteten af indsatserne. 	3
Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>lav grad</i> <ul style="list-style-type: none"> 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. Niveauet kan være varieret eller generelt lavt. Tilsynet vil give anledning til anbefalinger om fokuserede indsats med henblik på at øge kvaliteten af indsatserne. 	2
Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>meget lav grad</i> <ul style="list-style-type: none"> Tilbuddet leverer indsatserne i en meget lav kvalitet og lever ikke op til det, som kan forventes ud fra kvalitetsstandard og politikker på området. Niveauet er generelt lavt. Tilsynet vil give anledning til anbefalinger om fokuserede indsats med henblik på at øge kvaliteten af indsatserne. Tilsynet følges op af en kontakt til forvaltningen 	1