

TILSYNSRAPPORT BALLERUP KOMMUNE

Rosenhaven

Oktober 2020




evidentia

bedre til at gøre godt

1. TILSYNETS SAMLEDE RESULTAT

1.1 Overordnet vurdering

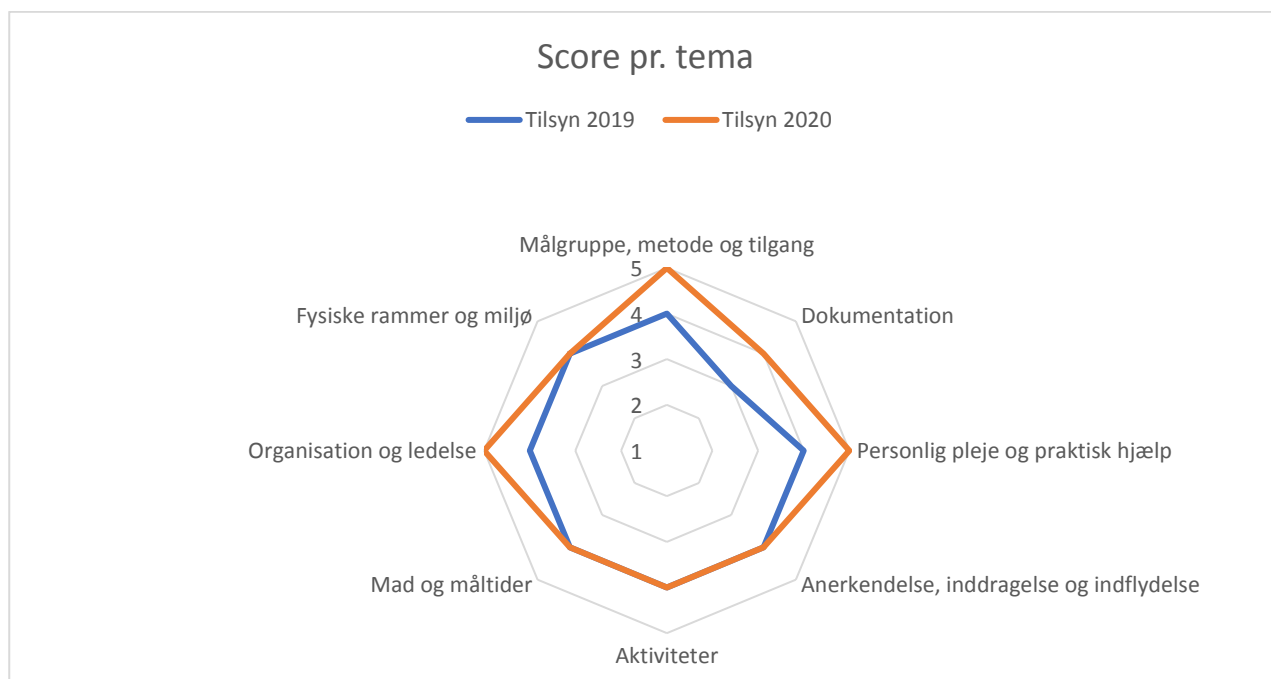
På vegne af Ballerup Kommune har Evidentia foretaget et tilsyn med Rosenhaven. Det er vores vurdering, at plejecentret samlet set er et velfungerende tilbud, som i vid udstrækning lever op til servicelovens paragraffer og Ballerup Kommune kvalitetsstandarder og politikker.

Rosenhaven er karakteriseret ved meget tilfredse beboere og pårørende, som oplever at ydelserne lever op til deres behov. Medarbejdere og ledere fremstår 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 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, Magtanvendelse, 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, at der sættes fokus på at få oprettet handlingsanvisninger, der omhandler toiletvaner, bleskift og hygiejne samt tiltag, som forebygger UVI.</p> <p>Evidentia anbefaler, at de pårørende informeres om, hvordan de kan komme i kontakt med personalet om eftermiddagen, hvor der ikke er så mange på arbejde. Ligeledes at der informeres om muligheden for overnatning i specielle situationer.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der i alle afdelinger arbejdes på at skabe meningsfulde eftermiddagsaktiviteter, hvor personalet er til stede og bidrager til en hyggelig stemning.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der sættes fokus på at understøtte hyggelige måltider for beboerne, fx ved at medarbejderne sidder sammen med beboerne.</p>
Udviklingspunkter Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.	<p>Evidentia anbefaler, at det overvejes at gøre deltagelse i coachingforløb omkring konflikthåndtering og magtanvendelse obligatorisk for alle medarbejdere.</p>

1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
<p>Ved sidste tilsyn blev der givet en anbefaling om at sikre kendskab til procedurer og retningslinjer i tilfælde af vold og trusler, samt forebyggelse af konflikter og fælles refleksion omkring konkrete hændelser. Det er tilsynets indtryk, at der i det forløbne år har været og fortsat er et markant fokus på dette og at der er handlet relevant.</p> <p>Der blev ligeledes givet en anbefaling om at øge kvaliteten af dokumentationen. Det kan konstateres at der kontinuerligt arbejdes med dette.</p> <p>Der blev ligeledes givet en anbefaling om sprogbrug. Der løbende fokus på dette.</p>

2. VURDERING AF TEMAER

Tema 1. Målgruppe, metoder og tilgang	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret Rosenhaven samlet set arbejder med relevante metoder og tilgange i forhold til målgruppen, som primært består af beboere med demens og/eller anden hjerneskade. Aktuelt er der flere beboere med behov for fast vagt.</p>	

Leder og medarbejdere redegør relevant for de faglige metoder og tilgange, herunder læring fra Demensrejseholdet. Ledelsen vurderer, at forløbet har haft en god effekt og der følges løbende op på metoderne herfra, fx gennem undervisning med kvalitetssygeplejerske. Forløbet har bidraget med både nye redskaber og nye tænke måder. Medarbejderne oplever, at der er blevet sat ord på det, de gør, på en ny måde. Samtidigt er de blevet bevidste om betydningen af at få andres perspektiv.

En medarbejder fremhæver ressourceblomsten, som et godt redskab. Det bruges bl.a. som udgangspunkt for minikonferencer, hvor man søger at analysere hvad, der trigger beboers mistrivsel.

Der afholdes beboerkonferencer en gang månedligt i hver afdeling efter demensrejseholdets model. Det har været sat i lidt i bero pga. corona-restriktioner, men skal i gang igen nu.

Derudover afholdes der tværfaglige konferencer ugentligt af en times varighed. Man evaluerer den forgangne uge og drøfter 2-3 beboere. Konferencen indeholder ligeledes de 15 faglige minutter, hvor kvalitetssygeplejersken kan bidrage med viden fra bl.a. matrixgrupper.

Tema 2. Dokumentation

Score 4

Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes meget målrettet med dokumentation.

Ifølge ledelsen er der fortsat mulighed for at få en-til-en undervisning og der er Nexus-ressourcepersoner på hver afdeling, som også er tilgængelig i alle vagter. Det er fortsat en udfordring at motivere de medarbejdere, som finder dokumentationsarbejdet svært, men de fleste har vænnet sig til FSIII.

Tilsynet kan konstatere, at døgnrytmeplanerne fremstår opdaterede, fyldestgørende og retvisende. Der er dertil udførlige socialpædagogiske handleplaner på to af de fire beboere, hvis dokumentation er gennemgået.

Tilsynet finder flere rigtig gode eksempler på fyldestgørende handlingsanvisninger, knyttet op på tilstande og indsatsmål. Der er fortsat behov for at få oprettet de alle relevante indsatsmål og handlingsanvisninger samt fjernet de, som ikke længere er aktuelle. Det vil sikre et bedre overblik over beboerens aktuelle behov.

Eftersom flere beboere på plejecenteret lider af inkontinens, anbefales det, at der her er ekstra fokus på at få oprettet handlingsanvisninger, der omhandler toiletvaner, bleskift og hygiejne samt tiltag, som forebygger UVI.

Tilsynet finder flotte observationerne, der viser, at medarbejderen forstår og kender til beboernes udfordringer og behov og iværksætter relevante handlinger, der understøtter beboernes trivsel.

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 kan på relevant vis redegøre for, hvordan de sikrer, at beboerne modtager den nødvendige pleje og omsorg gennem daglig triagering og konferencer – særligt for beboere med komplekse problemstillinger. Dertil bruges døgnrytmeplanerne og dokumentationen dagligt. Hvis man har behov for sparring, som ikke kan afvente næste triagering, kan man altid hente hjælp fra sygeplejersken på afdelingen.

En ny medarbejder redegør for væsentlighed af at lære beboerne at kende gennem observation og døgnrytmeplaner, samt oplæring fra kolleger.

Beboerne og de pårørende giver udtryk for, at de er meget tilfredse med hjælpen og oplever, at den lever op til beboernes behov.

Der observeres og gives eksempler på, at pleje og praktisk bistand udføres med udgangspunkt i en rehabiliterende tilgang.	
Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse	Score 4
<p>Det er tilsynets vurdering, at medarbejder møder beboerne med anerkendelse og respekt.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for, at beboerne behandles individuelt med udgangspunkt i deres behov. Det er vigtigt at vise, at man har tid og forståelse, fx ved at hilse pænt på og få en lille sludder, inden man går i gang med opgaverne. Man skal være omstillingsparat og kende beboeren, så man møder dem med den rigtige tilgang. Det er beboernes hjem og derfor skal det foregå på deres præmisser.</p> <p>Beboeren selv oplever, at de bliver set og hørt, og mødt i øjenhøjde og at personalet er søde, rare og imødekommende. Tilsynet kan observere flere gode eksempler på dette i praksis.</p> <p>En beboer udtrykker taknemlighed over, at hun får lov til at slippe for fællesstuen, når ikke hun magter det. En beboer er glad for hyggelige snakke på gangen. En beboer er glad for at blive fulgt i haven til fællesarrangementer.</p> <p>En pårørende udtrykker taknemlighed over at kunne tale med sygeplejersken ca. hver 3. uge om det praktiske (post mm). Her får hun også en opdatering på beboerens aktuelle situation.</p> <p>En pårørende giver udtryk for et ønske om, at beboeren opfordres og motiveres til en handling, frem for at et valg.</p> <p>En pårørende udtrykker frustration over ikke at kunne finde noget personale kl. 15.30. Ligeledes er hun ked af, at det ikke er muligt at overnatte hos beboeren, når den pågældende er ked af det. Tilsynet anbefaler, at de pårørende informeres om, hvordan de kan komme i kontakt med personalet om eftermiddagen, hvor der ikke er så mange på arbejde. Ligeledes informeres om muligheden for overnatning i specielle situationer.</p> <p>Som noget nyt får de pårørende informationsbreve fra leder via mails, hvilket de sætter pris på.</p>	
Tema 5. Aktiviteter	Score 4
<p>Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt tilbydes varierede og tilstrækkelige tilbud om aktiviteter i hverdagen, selv om aktiviteterne er påvirkede af CORONA-situationen.</p> <p>Der har været mange udendørsarrangementer fra bands og teatergrupper. Der er blevet åbnet op for Kanden, hvorfra der fx kan serveres eftermiddagskaffe i haven. På dagen for tilsynet er der koncert i haven og beboere fra flere afdelinger sidder i grupper og lytter på.</p> <p>Flere beboere har også nydt godt af roen i huset. Det gælder særligt beboere med svær demens.</p> <p>Der blev etableret besøgstelte i haven, ligesom der for flere beboere har været afprøvet elektronisk kontakt med de pårørende. For nogle skabte det uro, mens andre har haft glæde af det og fortsat bruger det.</p> <p>Tilsynet observerer flere forskellige afdelinger efter frokosten. I en afdeling er beboerne samlet omkring en film efter frokosten. Her sidder personalet og hyggesnakker med beboerne og er med til at skabe en god og hjemlig stemning. Ifølge en medarbejder i denne afdeling foregår der forskellige aktiviteter om eftermiddagen, fx film, tegning, højtlesning mm. Det opleves, at der er tid til at lave en-til-en aktiviteter både for medarbejderne og for aktivitetsmedarbejder.</p> <p>I en anden afdeling sidder beboerne alene i stuen. Der er meget stille og stemningen er trist.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at der i alle afdelinger arbejdes på den gode meningsfulde eftermiddagsaktivitet, hvor personalet er til stede og sørger for at skabe en hyggelig stemning.</p>	

Tema 6. Mad og måltider	Score 4
<p>Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes relevant med at skabe gode rammer omkring måltidet. Medarbejder kan redegøre for hvordan de bidrager til at skabe gode måltider, fx ved at skabe en rolig og rar atmosfære. Det gøres bl.a. ved, at beboerne har faste pladser, så de, som kan have glæde af hinanden, sidder sammen, mens andre holdes på afstand af hinanden. Pladserne revurderes jævnlige.</p> <p>Beboere og pårørende udtrykker stor tilfredshed med maden, som smager godt.</p> <p>Tilsynet observerer en spisesituation, hvor beboerne sidder i fællesstuen ved forskellige borde og personalet går rundt og serverer. Der sidder ingen medarbejdere ved bordene. I køkkenet står to medarbejdere og venter. Den ene står og spiser en mad. Tilsynet anbefaler, at personalet fremadrettet sidder sammen med beboerne i spisesituationerne for at skabe en hyggelig og hjemlig atmosfære, og for mere ro i køkkenet.</p>	
Tema 7. Organisation og ledelse	Score 5
<p>Siden sidste tilsyn er der kommet en ny afdelingsleder for to afdelinger og en ny kvalitetssygeplejerske, som kun er tilknyttet Rosenhaven.</p> <p>Med hensyn til faglig udvikling har der været iværksat flere tiltag, som dog er blevet afbrudt eller forsinket af corona-restriktioner. Det gælder fx et planlagt kursus om kompression og sår for assistenter. Der er fortsat matrixgrupper for alle faggrupper, som foregår på tværs af Lundehaven og Rosenhaven. Grupperne har fokus på hhv. dokumentation, demens, patientsikkerhed og medicin.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at der under corona-nedlukningen har været et godt fokus på at skabe tryghed for både medarbejdere, beboere og pårørende.</p> <p>Ifølge ledelsen er sygefraværet faldet siden sidste tilsyn, særligt under nedlukningen har det været lavt, hvilket giver anledning til refleksion. Aktuelt er der et par medarbejdere, som er langtidssyge.</p> <p>Tilsynet taler med en medarbejder, som har været sygemeldt med stress gennem et par måneder, og som formoder, at det skyldes belastning fra beboere med udadreagerende adfærd. Jævnfør tema 9 er det tilsynets vurdering, at der arbejdes relevant med håndteringen af disse udfordringer.</p> <p>Ifølge medarbejderne er der generelt et godt samarbejde, hvor man kan drøfte tingene konstruktivt. En ny medarbejder fremhæver, at hun er blevet taget godt imod og at kollegerne er meget hjælpsomme. Medarbejderen har været på en række følvagter, hvor hun fik mulighed for at observere. Hun er blevet introduceret til instrukser og retningslinjer af kvalitetssygeplejersken.</p> <p>De pårørende er generelt tilfredse med ledelsen, som får stor ros for håndteringen af corona-situationen.</p>	
Tema 8. Fysiske rammer og miljø	Score 4
<p>Det er tilsynets vurdering, at de fysiske rammer generelt understøtter beboernes trivsel, især i boligerne. De lange gange, uden mulighed for at lave afskærmning, er en udfordring, især for de demente beboere. Ligeledes er det meget lange fællesrum en udfordring, hvis man vil lave forskellige aktiviteter, eksempelvis se film eller høre musik mens køkkenet larmer efter maden.</p>	
Tema 9. Magtanvendelse (særligt fokusområde)	Score 5
<p>Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes intensivt med forebyggelse af magtanvendelser.</p> <p>Ifølge ledelsen er der sat fokus på at registrere alle tilfælde af vold og trusler, for dermed at understøtte en kultur, hvor det ikke accepteres eller negligeres. En medarbejder oplever, at det bliver italesat tydeligt, at man skal tage vold og trusler alvorligt og respektere, at man reagerer forskelligt. Generelt</p>	

oplever medarbejderne, at der er et hårdt arbejdsmiljø, på grund af beboere med udadreagerende adfærd.

Der er iværksat et coachingforløb med en konsulent fra staben, som bl.a. handler om konfliktnedtrappende adfærd, konkret håndtering mv. Medarbejderne giver udtryk for tilfredshed med dette, men oplyser at der ikke kommer så mange, da det er frivilligt at deltage.

Medarbejderne giver fine eksempler på, hvordan der arbejdes med at afprøve forskellige indsatser med henblik på at forebygge udadreagerende adfærd. Herunder afledning og forsøg på at skabe forudsigelighed for borgeren.

Ifølge ledelsen er medarbejderne blevet undervist i de nye retningslinjer. Der er ligeledes mange anledninger til at drøfte både konkrete episoder og gråzoner. Det opleves, at det giver energi at drøfte dilemmaer, fx omkring omsorgssvigt. Der er mulighed for både at trække på kvalitetssygeplejersken og demenspraktikere i konkrete tilfælde, hvor der er behov for sparring.

3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

Dato og tidspunkt for tilsynet
Den 1. oktober 2020 kl. 12-15.30
Deltagere i interviews
Centerleder Charlotte Harbou To kvalitetssygeplejersker og en afdelingssygeplejerske Fire beboere To pårørende
Tilsynsførende og kontaktoplysninger
Katrine Fenger, sygeplejerske Maud Rosendahl, cand.scient.soc. Mobil: 24 29 50 52, e-mail: mcr@evidentia.dk