

# TILSYNSRAPPORT BALLERUP KOMMUNE

Rosenhaven

November 2019



  
**evidentia**

*bedre til at gøre godt*

# 1. TILSYNETS SAMLEDE RESULTAT

## 1.1 Overordnet vurdering

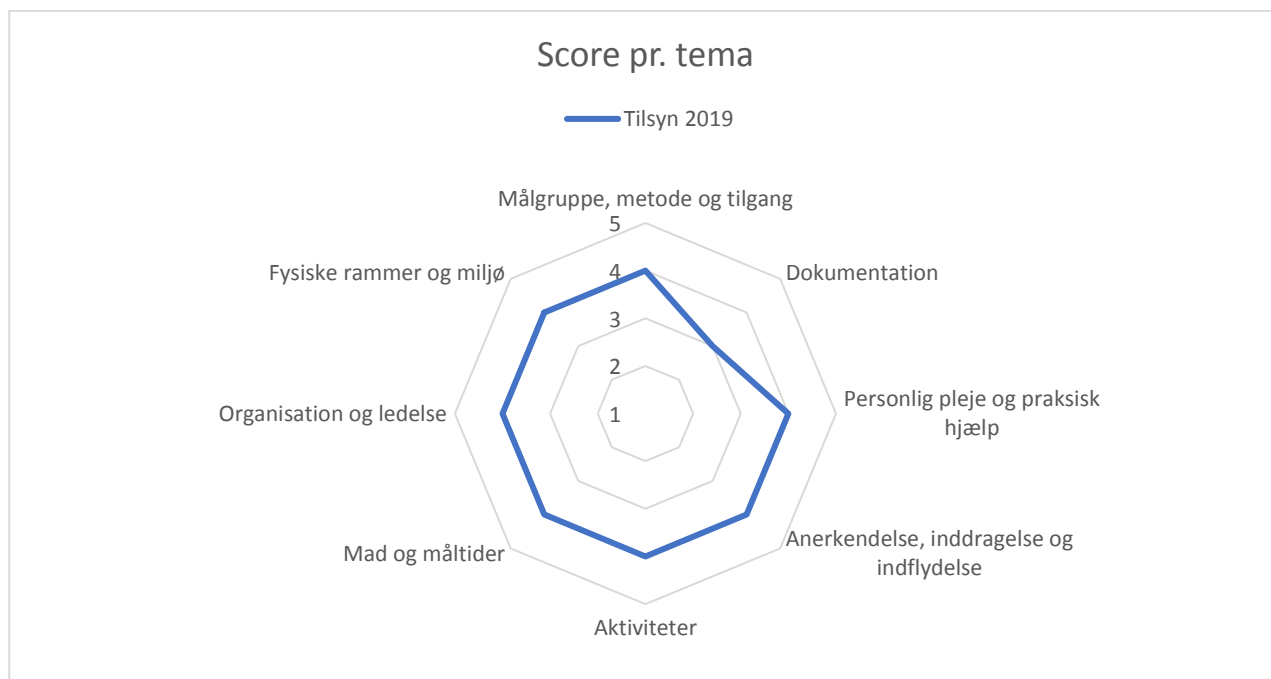
På vegne af Ballerup Kommune har Evidentia foretaget et tilsyn med Rosenhaven. Det er vores vurdering, at plejecentret samlet set er et velfungerende tilbud, som i vid udstrækning lever op til servicelovens paragraffer og Ballerup Kommune kvalitetsstandarder og politikker.

Rosenhaven er karakteriseret ved meget tilfredse beboere og pårørende, som oplever at ydelserne lever op til deres behov. Dog er beboerne ikke helt tilfredse med maden. Medarbejdere og ledere fremstår reflekterede og engagerede. Tilsynet giver anledning til anbefalinger, idet plejecenteret aktuelt har flere beboere med udadreagerende adfærd og medarbejderne er usikre på, hvordan de skal nedtrappe konflikter og håndtere episoder med trusler og vold.

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.



### 1.3 Fokusområder og udviklingspunkter

På baggrund af det samlede tilsyn anbefales følgende fokusområder og udviklingspunkter:

Definition	Anbefalinger
<p><b>Fokusområder</b></p> <p>Områder, hvor der er behov for en fokuseret indsats med henblik på at forbedre praksis.</p>	<p>Evidentia anbefaler på baggrund af tilsyn, at ledelsen fortsætter sin indsats for at sikre, at alle medarbejdere kender til procedure og retningslinjer for, hvordan de skal handle i tilfælde af vold og trusler mod personale samt, når overfaldsalarmer lyder. Det kan dertil være relevant at give medarbejderne undervisning i konfliktnedtrappende adfærd, samt at afsætte tid til fælles refleksion omkring konkrete hændelsesforløb med henblik på læring.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der fortsat arbejdes fokuseret med at sikre kvaliteten af dokumentationen, således at der udarbejdes indsatsmål og handlingsanvisninger for alle relevante problemstillinger. Ligeledes at der sikres kontinuerlig opfølgning og evaluering, samt inaktivering af de handleanvisninger, som ikke længere er aktuelle.</p> <p>Evidentia anbefaler, at ledelsen sætter fokus på sprogbrug hos medarbejderne på en afdeling med henblik på at skabe en kultur, hvor respekten for beboerne er bærende, uanset beboernes mentale tilstand.</p>
<p><b>Udviklingspunkter</b></p> <p>Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.</p>	<p>Evidentia anbefaler på baggrund af tilsyn, at det overvejes at supplere håndbogen fra KMD med klare anvisninger og eksempler på, hvor forskellige oplysninger skal dokumenteres.</p> <p>Evidentia anbefaler, at det overvejes, om en konkret beboer med et stort socialt behov kan have glæde af en besøgsven.</p>

### 1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
<p>Ved sidste tilsyn blev der givet en anbefaling om at øge kvaliteten i særligt døgnrytmeplaner. Det kan konstateres, at der er arbejdet relevant med dette.</p> <p>Der blev ligeledes givet en anbefaling om en konkret medarbejders sprogbrug, som der er handlet relevant på. Det kan dog ved dette års tilsyns observeres, at der fortsat er udfordringer med tone og omgangsform i samme afdeling, hvorfor der også i dette tilsyn gives anbefalinger om temaet.</p>

## 2. VURDERING AF TEMAER

Tema 1. Målgruppe, metoder og tilgang	Score 4
<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret Rosenhaven samlet set arbejder med relevante metoder og tilgange i forhold til målgruppen. Mange af beboerne har meget komplicerede udfordringer, særligt omkring demens, alkoholskader mv. Flere af beboerne går fra afdelingen, men er udstyret med en GPS (aktuelt</p>	

seks beboere). Det giver anledning til flere henvendelser fra offentligheden om borgere, som færdes rundt omkring i byen. Aldersmæssigt er der et stort spænd.

Rosenhaven er i gang med et forløb med demensrejsesholdet på to afdelinger. Ifølge ledelsen har det bl.a. betydet en ny skabelon for, hvordan beboerkonferencerne holdes, men har også understøttet, at fokus flyttes fra opgaven og til beboerne, fra medarbejdernes normer til beboerens trivsel. Der er ligeledes fokus på at bruge perspektivskifte, som bidrager med en større forståelse i mange sammenhænge. Hvad enten det handler om beboere, pårørende eller kolleger.

Ledelse og medarbejdere redegør for den rehabiliterende tilgang og hvordan de løbende italesætter, at fokus skal være på at understøtte beboernes ressourcer og tempo. Det betyder, at man ikke nødvendigvis kan nå at have klaret alle planlagte opgaver til aftenvagten møder ind. Nye ændringer omkring morgenmaden er et godt eksempel på, hvordan der arbejdes rehabiliterende. Her er der for nyligt blevet indkøbt små kander og beholdere til smør og pålæg, så beboerne bedre selv kan smøre og hælde juice og mælk op. Et initiativ, som udspringer fra matrixgruppen om rehabilitering.

Beboerens livshistorie er ifølge ledelse og medarbejdere en vigtig viden, som grundlag for pleje og tilgang til beboeren. Den skal bruges aktivt i hverdagen. Der gives flere gode eksempler på, hvilken rolle kendskab til beboerens hidtidige vaner kan spille.

Medarbejderne redegør for brug af Kitwood og den personcentrede omsorg.

Det er tilsynets vurdering, at den pædagogiske tilgang bidrager til at forebygge konflikter og unødige magtanvendelser. Det sker bl.a. ved at udarbejde socialpædagogiske handleplaner i en proces, hvor man afprøver og evaluerer forskellige tiltag og tilgange, ofte kombineret med beboerkonferencer.

Det står dog klart for tilsynet, at der er væsentlige udfordringer med beboere, som har en udadreagerende adfærd. En medarbejder har netop været udsat for en voldsom episode med en beboer og der kan refereres flere lignede episoder i det seneste år. Medarbejderne giver udtryk for, at de savner viden om, hvordan de helt konkret skal håndtere sådanne situationer, så de undgår at optrappe konflikten yderligere. I forlængelse heraf er medarbejderne usikre på, om der findes procedurebeskrivelser af, hvordan de skal handle i tilfælde af vold mod en medarbejder. Ligeledes giver de fire medarbejdere udtryk for, at de er usikre på, hvordan de skal reagere, hvis overfaldsalarmen går.

Medarbejderne oplever, at der handles relevant af ledelsen, når der har været en episode, fx at man tilbydes psykologhjælp og at man ikke skal ind til pågældende beboer igen. De efterlyser bedre muligheder for fælles refleksioner om, hvad der foranledigede episoden mv.

## Tema 2. Dokumentation

Score 3

Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes relevant og målrettet med dokumentationen og opkvalificering af medarbejdernes kompetencer i forhold til dette.

Det lægges til grund for vurderingen, at de eksempler på dokumentation, som tilsynet gennemgår, hvad angår døgnrytmeplaner fremstår opdaterede, fyldestgørende og meget velbeskrevne. Det kan dog konstateres, at der i flere tilfælde mangler tilstande, indsatsmål og handlingsanvisninger. Ligeledes findes der eksempler på manglende ajourføring og afslutning af handleanvisninger, som tilsynet må antage ikke længere er aktuelle.

Tilsynet bemærker, at alle indsatser er aktive, selv om de ikke er udfyldte. Det gælder særligt for servicelovsydelser. Ledelsen forklarer, at det kun er visitationen, som må inaktivere indsatser, som ikke er relevante. Tilsynet vurderer, at dette i nogen grad reducerer overblikket.

Sammenholdt med tilsynets observationer af beboerne vurderes det, at der i nogen grad er sammenhæng med beboernes fysiske, psykiske og sociale tilstand og beskrivelser i dokumentationen. Der ses eksempler på, at der mangler indsatsmål og handleanvisninger på fx psykiske problemer.

<p>Ifølge ledelsen er der meget fokus på dokumentationsarbejdet og medarbejderne er ved at vænne sig til at arbejde i Nexus. Der er bl.a. kommet en håndbog fra KMD, som definerer begreberne, hvilket er en god støtte. Der er løbende undervisning både for nye medarbejdere og dem, som fortsat har svært ved det.</p> <p>Et par af de medarbejdere, som tilsynet talte med, er meget glade for Nexus, mens andre oplever frustrationer over, hvor man skal notere forskellige oplysninger. Der savnes klare aftaler om dette. Medarbejderne ser frem til at der bliver uddannet ressourcpersoner.</p>	
<b>Tema 3. Personlig pleje og praktisk hjælp</b>	<b>Score 4</b>
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne modtager den hjælp, de har behov for og krav på, jf. serviceloven og Ballerup Kommunes kvalitetsstandarder.</p> <p>Medarbejdere og ledelse kan på relevant vis redegøre for, hvordan de gennem daglig triagering sikrer, at beboerne modtager den nødvendige pleje og omsorg. Der er fokus på at sikre systematisk opsamling af observationer hos beboerne, samt på at sikre, at alle informationer går gennem et fagligt filter. Derfor har kun faste medarbejdere adgang til at skrive i dokumentationssystemet.</p> <p>Medarbejderne giver eksempler på, at det er svært at få de relevante hjælpemidler tilstrækkeligt hurtigt. Det gælder fx vekselrykmadras og kørestolstjek.</p> <p>Beboerne giver udtryk for, at de er meget tilfredse med hjælpen og oplever, at den lever op til deres behov. De pårørende giver ligeledes udtryk for, at de oplever, at beboerne generelt får den relevante hjælp. En beboer og denne pårørende oplever, at personalet kan være lang tid om at komme, når beboeren ringer efter hjælp. Tilsynet vurderer, at den pågældende beboer kan have gavn af en indsats til at forebygge ensomhed, fx i form af kontakt-øer.</p> <p>Beboerne oplever sig trygge ved den indsats, der ydes i forhold til deres sundhedsmæssige problemstillinger.</p>	
<b>Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse</b>	<b>Score 4</b>
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne i vid udstrækning bliver hørt, respekteret og anerkendt.</p> <p>Beboerne giver udtryk for, at de har indflydelse på eget liv og deres hverdag på plejecentret. Beboerne giver udtryk for, at de er glade for medarbejderne, særligt de faste. De har alle en god relation til mindst en medarbejder, som de kan tale fortroligt med. De pårørende deler denne oplevelse og de føler sig meget velkomne, når de er på besøg.</p> <p>Ifølge medarbejderne inddrages de pårørende bl.a. i forbindelse med den forventnings samtale, som holdes en til to måneder efter indflytning. Her afstemmes forventninger og der laves aftaler om, hvem der varetager forskellige opgaver, fx at gå med beboer til læge.</p> <p>Det er medarbejdernes oplevelse, at de pårørende sjældent deltager i arrangementer, ligesom der generelt heller ikke er så mange besøgende, som for få år tilbage.</p> <p>Der kan generelt observeres en anerkendende omgangstone og kommunikation. Dog kan det i forbindelse med et måltid iagttages, at en medarbejder foran de tilstedeværende beboere taler upassende om en beboer og ligeledes om en kollega. De øvrige medarbejdere tager ikke initiativ til at stoppe den pågældende.</p>	
<b>Tema 5. Aktiviteter</b>	<b>Score 4</b>
<p>Beboerne tilbydes varierede og tilstrækkelige tilbud om aktiviteter i hverdagen.</p> <p>Ifølge leder er der ansat en aktivitetsmedarbejder på 32 timer. Det har gennem året været uklart, hvilke opgaver denne skulle varetages. I en periode har pågældende skullet bruge halvdelen af sin arbejdstid på</p>	

aktiviteter for udeboende borgere. Ligeledes har det været uklart, om der var mulighed for klippekortsydelse til beboerne. Det er nu lagt fast, at der er klippekortsydelse.

Medarbejderne oplever, at meget få beboere er interesserede i at deltage i fælles aktiviteter. Dog er det medarbejderne vurdering, at beboerne sætter pris på, når de samles til måltiderne eller en kop kaffe, så længere medarbejderne er til stede og kan holde samtalen i gang. Samværet er med til at skabe ro.

Der er kommet mere fokus på at tilbyde kontakt-øer, som er en til en kontakt.

De beboere, som tilsynet taler med, deltager kun i meget begrænsede aktiviteter. En er med til gymnastik. En beboer har opgivet at være med, da erfaringen er, at de andre beboere ofte sidder og falder i søvn. Beboeren giver udtryk for et stort behov for at have nogen at tale med. Tilsynet vurderer, at det kan overvejes at finde en besøgsven til den pågældende.

Medarbejderne vurderer, at det ofte er de pårørende behov frem for beboernes eget behov, at disse deltager i aktiviteter. På en afdeling har medarbejderne aftalt, at det er forbudt at sige "det har vi prøvet", når en pårørende giver udtryk for et ønske. Medarbejderne skal altid være villige til at forsøge igen og så må man få en snak, hvis det ikke lykkes at motivere beboeren.

Mange af aktiviteterne om sommeren centres om ishuse i haven. Dette dokumenteres bl.a. i beboerbladet.

Tema 6. Mad og måltider	Score 4
<p>Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes relevant med at skabe gode rammer omkring måltidet.</p> <p>Medarbejder kan redegøre for, hvordan de bidrager til at skabe gode måltider, fx ved at skabe ro ved at kun en medarbejder går rundt og serverer. Det opleves, at beboerne spiser mere, når der er roligt ved måltidet. Medarbejderne bruger meget energi på at lave en god bordplan, hvor man søger at matche og/eller skærme beboerne på bedste vis. Når der kommer nye beboere til, er det som regel en anledning til at flytte rundt på pladserne.</p> <p>Beboerne er ikke helt tilfredse med maden. En beboer oplever, at maden er kedelig og gammeldags. Der er alt for meget sovs og kartofler og for lidt variation. Beboeren er i løbende dialog med køkkenet om dette. En anden beboer ønsker, at der i højere grad kan tages hensyn til hendes diabetes og ønsker om sukkerreduceret kost. Denne beboers pårørende oplever, at beboeren ikke altid får tilstrækkelig hjælp til måltiderne, hvor beboer skal laves. Den tredje beboer finder, at det meste af maden smager godt, men reelt kød er ofte meget sejt og smørrebrødet kan være kedeligt og ensformigt.</p> <p>Ved et måltid kan det observeres, hvordan medarbejderne har en tydelig rollefordeling og sidder roligt ved bordene. Selv om mange er færdige med at spise, venter man stille og roligt på, at alle bliver færdige. Enkelte nødes til at tage en ekstra mad af medarbejderne. Det kan observeres at en medarbejder på fin vis får involveret beboerne i samtale omkring maden.</p>	
Tema 7. Organisation og ledelse	Score 4
<p>Tilsynet vurderer, at der er en ansvarlig og fagligt kompetent ledelse</p> <p>Med hensyn til faglig udvikling er der løbende tilbud fra Ballerup Kommune og det vægtes af ledelsen, at alle kommer afsted til relevante tilbud. Dertil arbejdes der med matrixgrupper i huset, som bl.a. har fokus på rehabilitering og medicin mv.</p> <p>Aktuelt er der som nævnt et forløb i gang med demensrejseholdet, som i høj grad bidrager til at styrke den faglige bevidsthed. Dertil holdes der rehabiliteringsmøder månedligt med gennemgang af komplekse beboere og mulighed for faglig sparring.</p>	



<p>Ledelsen har fokus på systematisk at højne fagligheden, både med ansættelser og ved at skabe et godt arbejdsmiljø.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for, at der er et højt sygefravær. På en afdeling er fem ud af otte faste medarbejdere langtidssygemeldte. Det skaber er meget hårdt arbejdsmiljø for de tilbageværende. Der blev dog efter en periode flyttet en assistent over fra en anden afdeling, for at afhjælpe presset. Ledelsen oplever, at medarbejderne er utilbøjelige til at modtage hjælp, hvilket medarbejderne også selv erkender. Der har været en del udskiftninger i ledelsen, men alle ser nu fremad og forventer en forbedring.</p> <p>Ifølge ledelsen er sygefraværet meget lavt på to af de fire afdelinger.</p> <p>En beboer påpeger, at der har været meget stor udskiftning af personale. Det opleves meget anstrengende for beboer, at vikarer og afløsere ikke har sat sig ind i, hvad denne skal have hjælp til.</p>	
<b>Tema 8. Fysiske rammer og miljø</b>	<b>Score 4</b>
<p>Det er tilsynets vurdering, at de fysiske rammer generelt understøtter beboernes trivsel, særligt i boligerne. I forhold til beboere med svær demens er de lange gange og manglende mulighed for at skabe aflukkede rum dog udfordrerne.</p> <p>Beboerne og deres pårørende er glade for boligerne og oplever også, at de fælles arealer er hyggelige.</p> <p>Ifølge ledelsen er der igangsat en proces med demensrejseholdet, som gennem inddragelse af beboerne, sigter på at gøre rammerne mere hjemlige.</p> <p>Medarbejderne påpeger, at det er en udfordring, at der ikke må opsættes greb på badeværelser, når beboerne har behov for dette.</p>	

### 3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

<b>Dato og tidspunkt for tilsynet</b>
Den 11. november kl. 9-13.30.
<b>Deltagere i interviews</b>
Leder Charlotte Harbou En afdelingsleder Kvalitets- og udviklingssygeplejerske Fire medarbejdere, alle assistenter Tre beboere og to pårørende, samt beboere i fællesarealer
<b>Tilsynsførende og kontaktoplysninger</b>
Katrine Fenger, sygeplejerske, og Maud Rosendahl, cand.scient.soc. Mobil: 24 29 50 52, e-mail: mcr@evidentia.dk