

TILSYNSRAPPORT BALLERUP KOMMUNE

Rosenhaven

September 2021




evidentia

bedre til at gøre godt

1. TILSYNETS SAMLEDE RESULTAT

1.1 Overordnet vurdering

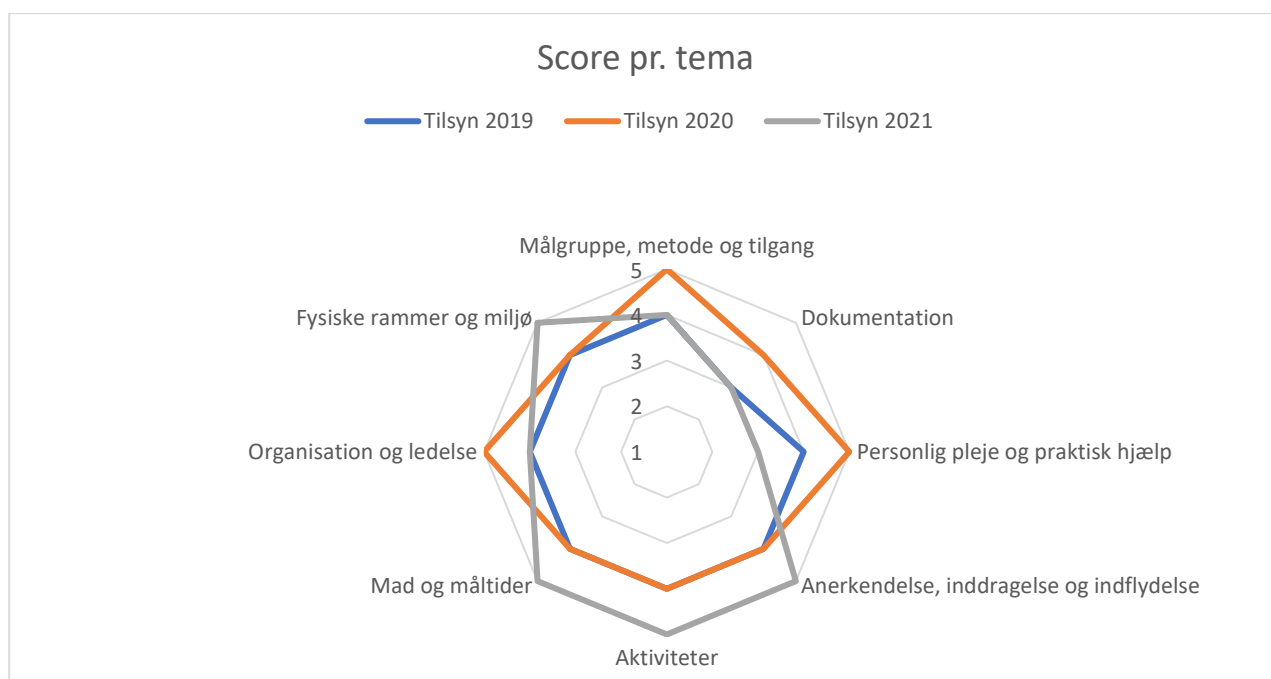
På vegne af Ballerup Kommune har Evidentia foretaget et tilsyn med Rosenhaven. Det er vores vurdering, at plejecentret samlet set er et velfungerende tilbud, som i vid udstrækning lever op til servicelovens paragraffer og Ballerup Kommune kvalitetsstandarder og politikker.

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. Der er store vanskeligheder med at rekruttere uddannet personale, hvilket mærkes på den daglige pleje. Der er dog ansat flere sygeplejersker, som starter i løbet af efteråret.

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 Pårørendesamarbejde 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.	Tilsynet anbefaler, at dokumentationssystemet anvendes til at tydeliggøre forebyggende tiltag i relation til UVI og trykskader, så alle medarbejdere, også vikarer og afløsere, kan understøtte forebyggende tiltag. For at forebygge UTH anbefaler Evidentia en stringent udfyldelse af tilstandshjulet og en ensartet brug af dokumentationssystemet, så vigtige informationer ikke overses i de mange faneblade.
Udviklingspunkter Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.	Det er tilsynets anbefaling, at det overvejes at bruge den socialpædagogiske handleplan og livshistorie på alle beboere, så plejen i højere grad kan målrettes den enkelte beboer i en personcentreret omsorg. Det er tilsynets anbefaling, at ledelsen fortsætter udviklingen af en samlende og faglig kultur på arbejdspladsen.

1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
<p>Ved sidste tilsyn anbefalede Evidentia, at der sættes fokus på at få oprettet handlingsanvisninger, der omhandler toiletvaner, bleskift og hygiejne samt tiltag, som forebygger UVI. Ledelsen oplyser, at kvalitetssygeplejersken har været i afdelingerne og talt om dette. Dog beskrives også, at der ikke er arbejdet stringent med forebyggelse af UVI i corona-perioden, men at de faste systematikker indføres igen nu.</p> <p>Evidentia anbefalede, at pårørende informeres om, hvordan de kan komme i kontakt med personalet om eftermiddagen. Ledelsen redegør for, at der siden sidste tilsyn er indført rygeforbud på Rosenhaven, hvilket har medført, at personalet er mere i afdelingen om eftermiddagen og dermed tilgængelige for pårørende. Derudover er et indført, at medarbejderne bærer tydelige navneskilte.</p> <p>Ved sidste tilsyn anbefalede Evidentia, at der i alle afdelinger arbejdes på at skabe meningsfulde eftermiddagsaktiviteter, hvor personalet er til stede og bidrager til en hyggelig stemning. Ledelsen redegør for, at der er ansat en aktivitetsmedarbejder, som faciliterer både små og større aktiviteter i hverdagen. I afdelingerne er der aktuelle initiativer i relation til sanseuge, quiz, musikarrangementer mv.</p> <p>Evidentia anbefalede ved sidste tilsyn, at der sættes fokus på at understøtte hyggelige måltider for beboerne, fx ved at medarbejderne sidder sammen med beboerne. Ledelsen beskriver, at der nu er implementeret en 'værtinderolle', som har ansvar for afspritning af hænder hos beboerne, servering, hjemligt miljø og ro omkring måltidet. Kvalitetssygeplejersken har dertil foretaget observationer af måltiderne og givet medarbejderne sparring.</p> <p>Siden sidste tilsyn har Rosenhaven været hårdt ramt af coronaudbrud på tre ud af de fire afdelinger.</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.</p> <p>Ledelsen redegør for, at der er indflyttet mange nye beboere på Rosenhaven og kompleksiteten er aktuelt lidt lavere end ved sidste års tilsyn. Det mærkes ved, at de nye beboere i højere grad kan deltage i aktiviteter og samarbejde.</p> <p>Ledelsen redegør for, at der fortsat arbejdes med tværfaglig konference ugentligt og fortsat med 15 faglige minutter. Under covid-19 har beboerkonferencen ikke været anvendt som metode, men denne indføres igen nu i forlængelse af undervisning i Demensrejseholdets metoder.</p> <p>Med hensyn til forebyggelse af konflikter og magtanvendelse redegør en medarbejder for, hvordan de efter en beboerkonference udfylder den socialpædagogiske handleplan. Ligeledes bruges døgnrytmeplanen til at beskrive tilgange eller metoder, som fungerer godt. Medarbejderen beskriver, hvordan man kan trække sig eller skifte personale for at forebygge udadreagerende adfærd.</p> <p>I en afdeling er der ifølge medarbejder beboere, som kan finde på at "lange ud" efter medarbejderne. Det registreres ikke systematisk, men kun når det opfattes som vold mod medarbejder. Ledelsen har ved tidligere tilsyn givet udtryk for, at de ønsker en kultur, hvor alle former for overgreb over for medarbejderne registreres og betragtes med alvor. Tilsynet vurderer derfor, at der fortsat er behov for et ledelsesmæssigt fokus på kulturen omkring dette.</p>	
Tema 2. Dokumentation	Score 3
<p>Det er tilsynets vurdering, at der til dels arbejdes målrettet med dokumentation. Tilsynet gennemgår dokumentation ved tre beboere.</p> <p>Ved én borger er tilstande udfyldt relevant og i et fagligt sprog. Døgnrytmeplanen er senest opdateret 15. september og svarer ikke helt til beboerens nuværende og forværrede tilstand. Der er ikke oprettet en socialpædagogisk handleplan eller livshistorie.</p> <p>Tilsynet gennemgår dokumentation ved en anden beboer, som har gentagne trykskader og sår under bryst og mavefold. Tilsynet finder, at der ikke er udfyldt i tilstandshjulet under 'hud og slimhinder' og derfor udebliver mulighed for et godt overblik over tilstande ved indgangen til Nexus. Handlinger findes under et andet faneblad, udfyldt med relevante beskrivelser. Tilsynet anbefaler, at der fokuseres på anvisning af forebyggelse af trykskader i dokumentationen, så alle medarbejdere kan understøtte en forebyggende indsats.</p> <p>Ved en tredje beboer finder tilsynet en faglig og relevant udfyldelse af indsatser og beskrivelse af døgnrytmeplan. Der er ikke anvendt socialpædagogisk handleplan eller livshistorie. Tilsynet finder relevant behandling for smerte og kvalme i FMK. I den sygeplejefaglige udredning findes notater om observation for pludselig vægtøgning pga. risiko for væskeophobning. Tilsynet finder i dokumentationen en vægtøgning på ca. 2 kg over få dage, men ingen opfølgning eller handleanvisninger på dette.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at en konsekvent udfyldelse af socialpædagogisk handleplan og livshistorie i højere grad kan understøtte et bedre kendskab til en enkelte beboer og en personcentreret omsorg. Derudover anbefales strengt udfyldelse af tilstandshjulet og en ensartet brug af dokumentationssystemet, så vigtige informationer ikke overses i de mange faneblade.</p>	

Tema 3. Personlig pleje og praktisk hjælp	Score 3
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne modtager den hjælp, de har behov for og krav på, jf. serviceloven og Ballerup Kommunes kvalitetsstandarder.</p> <p>Ifølge leder foretages der triagering dagligt på nær den dag, hvor afdelingen har tværfagligt møde. Medarbejderne oplever, at det danner et godt udgangspunkt for plejen.</p> <p>På en afdeling giver to medarbejdere udtryk for, at de oplever et stort arbejdspress som følge af manglende assistentkolleger og mange ufaglærte medarbejdere og vikarer. Det betyder, at der ofte ikke bliver foretaget relevante observationer og dermed foretaget nødvendige forebyggende indsatser. De to medarbejdere føler ikke, at de kan stå inde for kvaliteten af plejen og at det kan aflæses af flere UTH'ere, mange blærebetændelser og tryksår hos beboerne.</p> <p>Tilsynet observerer ved en sovende beboer, at personen er nybarberet, har rene og plejede negle og ligger med rent sengetøj. Pårørende udtrykker tilfredshed med serviceniveauet, men peger også på lidt 'startvanskeligheder' i samarbejdet. Den pårørende fortæller, at der kan være en del ventetid, når der udtrykkes behov for hjælp, men oplever sig generelt tryk ved at henvende sig til personale og ledelse.</p> <p>To andre beboere udtrykker stor tilfredshed med den hjælp der gives. Beboerne fortæller, hvilke dele af plejen de selv står for og hvilke dele de har behov for hjælp til. Tilsynet finder, at denne beskrivelse matcher døgnrytmeplanen i Nexus.</p> <p>En pårørende oplever, at beboeren trives godt og får hjælp til det, hun har behov for. Beboeren er altid i pænt og rent tøj og virker tryk.</p>	
Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse	Score 5
<p>Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne møder beboerne med anerkendelse og respekt.</p> <p>Medarbejderne lægger vægt på at møde beboerne med smil og anerkendelse, samt at være imødekommende og spørge ind til beboernes behov.</p> <p>Beboerne udtrykker stor tilfredshed med den måde kommunikationen foregår på og graden af inddragelse.</p> <p>De pårørende, som tilsynet taler med, er ligeledes meget tilfredse med omgangstonen og graden af inddragelse. De oplever sig godt modtaget på Rosenhaven.</p> <p>Tilsynet observerer en medarbejder, som tydeligvis har et godt kendskab til beboerens præferencer og aktuelle situation, hvilket resulterer i et tillidsfuldt samarbejde om at komme ud af sengen efter middagssøvnen.</p>	
Tema 5. Aktiviteter	Score 5
<p>Det er tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes varierede og tilstrækkelige tilbud om aktiviteter i hverdagen.</p> <p>Ledelsen fortæller, at Rosenhaven har fået penge, der er målrettet aktiviteter i kølvandet af Coronanedlukningen. Dette har givet mulighed for mange forskellige aktivitetstiltag i form af koncerter, musik, spil, pårørendearrangementer, sanseuge og andre mindre events.</p> <p>Det er primært aktivitetsmedarbejderen, der igangsætter og faciliterer, men der afholdes også fællesaktiviteter i afdelingerne, fx sang og spil.</p> <p>En beboer udtrykker, at han er glad for at blive tilbudt forskellige aktiviteter, men at han ikke har det store overskud til at deltage. Denne beboers pårørende er positiv over de mange tilbud, men vurderer ikke, at tilbuddene længere er relevante i deres aktuelle situation.</p>	

<p>En anden beboer fortæller, at der hele tiden sker noget man kan deltage efter smag og behag.</p> <p>En pårørende oplever også, at der er mange forskellige aktiviteter både i afdelingen og i haven. Beboeren kan dog ikke deltage på grund af fremskreden demens, men den pårørende oplever, at medarbejderne tager sig tid til at sætte sig hos beboeren og få en lille snak.</p>	
Tema 6. Mad og måltider	Score 5
<p>Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes relevant med at skabe gode rammer omkring måltidet.</p> <p>I forlængelse af seneste års tilsyn har Rosenhaven implementeret en Værtinde-rolle, som har et særligt ansvar for at skabe gode rammer omkring måltidet. Værtinden sidder med ved bordet og har et særligt ansvar i relation til fx madens anretning, tempo og atmosfæren omkring måltidet.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for, at de prioriterer at sidde med ved bordet under måltidet og skabe en hyggelig stemning. I en afdeling fortæller medarbejderen, at flere beboere vælger at spise aftensmåltidet i egen bolig.</p> <p>En pårørende fortæller, at beboeren udelukkende spiser suppe og, at det er efter eget ønske. En anden beboer er tilfreds med maden, men ønsker at blive tilbudt mælk i stedet for fløde ved måltiderne.</p> <p>I dagligstuen på en afdeling ses beboere, som sidder sammen ved et bord, der er dækket med dug og blomster. Rummet er indrettet med planter, billeder og medarbejderen hjælper roligt og relevant, men sidder dog ikke med ved bordet.</p>	
Tema 7. Organisation og ledelse	Score 4
<p>Det er tilsynets vurdering, at Rosenhaven samlet har en fagligt kompetent ledelse med én centerleder og to afdelingssygeplejersker. Rosenhaven har også tilknyttet en kvalitetssygeplejerske. I størstedelen af det forløbne år har der dog manglet en afdelingsleder.</p> <p>Der er flere vakante assistentstillinger på Rosenhaven, hvilket medfører brug af vikarer og afløsere, som både er SOSU-hjælpere og ufaglærte. Ledelsen har valgt at opnormere med ekstra sygeplejefagligt personale for at bøde for manglen på assistenter. Disse starter i løbet af efteråret. Medarbejderne udtrykker, at det går ud over kvaliteten i plejen, at der er ufaglærte og mange skiftende medarbejdere.</p> <p>Ledelsen vil gerne satse på kompetenceudvikling, men finder det svært at finde tiden til det, når der er så vanskelige rekrutteringsmuligheder. Det er planlagt, at dele af det faste personale skal på et opfølgende forløb ang. Demensrejseholdets metoder.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har behov for tæt faglig ledelse og kompetenceudvikling i relation til (re)implementering af systematiske arbejdsmetoder og udvikling af fagligt sprog og en fælles kultur.</p> <p>Tilsynet vurderer, at den samlede ledelse arbejder målrettet på at genskabe struktur for fagligt relevante arbejdsmetoder i hverdagen.</p> <p>Pårørende udtrykker tilfredshed med ledelsen, som de er trygge ved at henvende sig til ved behov.</p>	
Tema 8. Fysiske rammer og miljø	Score 5
<p>Det er tilsynets vurdering, at de fysiske rammer generelt understøtter beboernes trivsel. Rosenhaven fremstår med lyse og venlige rum. Afdelingerne er lidt forskelligt indrettet, men alle har billeder, blomster og et hjemligt miljø. Gange, kontorer og fællesarealer fremstår rene og opryddede.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der er påsat folie på afdelingernes indgange, med blomstermotiv, som matcher afdelingens navne. Det er indkommet ønske fra en pårørende om farver på væggene i lejlighederne.</p> <p>Fra de forskellige afdelinger er der udsigt over Rosenhavens flotte have, som er anlagt med bede, blomster, gangarealer og krukke.</p>	

Tema 9. Pårørendesamarbejde	Score 5
<p>I relation til fokusområdet Pårørendesamarbejde er der ved indførelse af den nye pårørendepolitik taget nye initiativer. På Rosenhaven er der gennemført pårørendemøder over Whereby, så der er mulighed for både fysisk fremmøde og online deltagelse.</p> <p>Afdelingssygeplejerske er til stede ved indflytningssamtaler og det planlægges aktuelt at lave en skabelon for indflytningssamtaler.</p> <p>Det er erfaret på Rosenhaven, at det er gavnligt med to kontaktpersoner for hver borger, da pårørende dermed har nemmere ved at få kontakt. Derfor er denne metode nu fast implementeret.</p> <p>Hvor det vurderes væsentligt, sender kontaktpersonen ugentligt mail om beboers tilstand til pårørende. Hos andre ligger der en kontaktbog i boligen, som kan bruges som kommunikationskanal mellem pårørende og personale.</p> <p>Medarbejderne lægger vægt på at have en åben dialog med de pårørende og være gode til at lytte. Hvis der opstår konflikter, inddrages sygeplejerskerne og/eller ledelsen.</p> <p>De pårørende, som tilsynet taler med, giver udtryk for at have et godt samarbejde med personalet.</p> <p>På Rosenhaven er der holdt sommerfest, hvor 140 borgere og pårørende deltog. Tilsynet erfarer fra en pårørende, at det var et rigtig godt initiativ i forlængelse af Corona-nedlukningen.</p>	

3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

Dato og tidspunkt for tilsynet
Den 29. september 2021 kl. 12-15.30
Deltagere i interviews
Centerleder Charlotte Harbou To afdelingssygeplejersker Fire medarbejdere Fire beboere To pårørende
Tilsynsførende og kontaktoplysninger
Tina Risager, lektor, cand.mag., sygeplejerske Maud Rosendahl, cand.scient.soc. Mobil: 24 29 50 52, e-mail: mcr@evidentia.dk