

# TILSYNSRAPPORT BALLERUP KOMMUNE

Rosenhaven

September 2023



  
**evidentia**

*bedre til at gøre godt*

# 1. TILSYNETS SAMLEDE RESULTAT

## 1.1 Overordnet vurdering

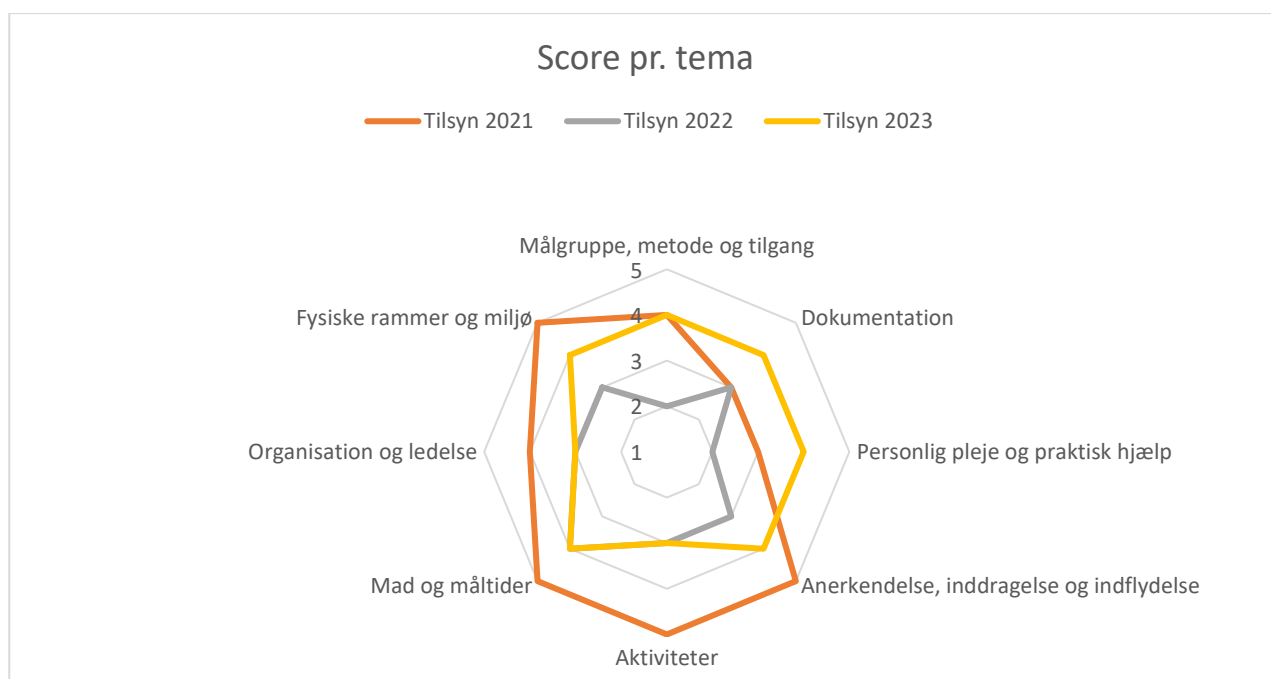
På vegne af Ballerup Kommune har Evidentia foretaget et tilsyn med Rosenhaven. Det er vores vurdering, at ledelsen og medarbejdere arbejder målrettet med forbedringstiltag og at tilbuddet lever op til servicelovens paragraffer og Ballerup Kommune kvalitetsstandarder og politikker.

Beboere og pårørende er overordnet tilfredse og oplever, at ydelserne lever op til deres behov, mens der vurderes behov for fortsat fokus på kvalitetsudvikling, ensartethed og forventningsafstemning i samarbejdet. Medarbejdere kan i højere grad reflektere over faglige metoder til at løse kerneopgaven, men de efterlyser implementering af systematiske faglige metoder i arbejdet.

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
<b>Fokusområder</b> Områder, hvor der er behov for en fokuseret indsats med henblik på at forbedre praksis.	Evidentia anbefaler, at ledelsen arbejder nærværende og målrettet med implementering af systematiske arbejdsmetoder i relation til kvalitet i plejen.  Tilsynet anbefaler, at der sættes fokus på at sikre nærledelse på afdelingerne.  Tilsynet anbefaler, at der arbejdes med at skabe forståelse hos medarbejderne for, hvordan brug af radio og TV kan skabe stemning og glæde hos beboerne.
<b>Udviklingspunkter</b> Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.	Evidentia anbefaler, at ledelsen fortsætter med oplæring og træning af medarbejdere i dokumentationspraksis og at nøglepersoner støttes til overblik og systematik i kvalitetsarbejdet.  Tilsynet anbefaler, at Rosenhaven i højere grad arbejder med oplevelsen af fællesskab, hjemlighed og aktiviteter.

### 1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
<p>Ved sidste og forrige års tilsyn anbefalede Evidentia, at der arbejdes målrettet ensartet brug af dokumentationssystemet, så vigtige informationer ikke overses i de mange faneblade. Denne problemstilling er fortsat aktuell, hvorfor Evidentia igen giver en anbefaling på dette område.</p> <p>Evidentia anbefalede, at der arbejdes med at oplære medarbejderne i, hvordan de kan bruge Ipads til dokumentation, uden at det kompromitterer kontakten med beboeren. Denne del er fortsat en udfordring. På Anemonen afprøves arbejde med kørelister, hvor det opleves mere overskueligt for medarbejderne, hvad de skal bistå beboerne med.</p> <p>Evidentia anbefalede, at der på Rosenhaven tilføres faglige kompetencer og systematiske arbejdsmetoder i relation til somatiske og fysiologiske behov, så beboerne ikke er i risiko for skader og sygdom. Derudover anbefales træning i kommunikative og relationelle færdigheder, som understøtter et værdigt liv på Rosenhaven. Leder redegør for, at alle medarbejdere har været på et kompetenceudviklingsforløb på seks dage om relationssamarbejdet og kerneopgaven og der er oprettet et personligt kompetenceudviklingsprogram for hver medarbejder.</p> <p>Evidentia anbefalede, at værktøjet prioriteringstrappen, hurtigst muligt bliver implementeret. Leder redegør for, at prioriteringstrappen er lavet i fællesskab med AMR og medarbejderne og implementeret på Rosenhaven.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der iværksættes tiltag, så sprogbarrierer nedsættes. Ledelsen fortæller, at dette er et vedvarende problem, som de arbejder kontinuerligt med. Det fremlægges, at alle som er organiserede gennem fra FOA screenes og tilbydes kursus. Ledelsen oplyser, at mange takker ja til tilbuddet, men at nogle ikke har personligt overskud og ressourcer til at tage imod tilbuddet fx pga. tidligere traumer, vanskeligheder ved at lære og fx ordblindhed.</p>

Evidentia anbefaler, at vikarer og afløsere forberedes på hvilke service-, sundheds- og pædagogiske opgaver, der skal målrettes den enkelte beboer, før de går ind til beboerne. Leder redegør for, at der på Rosenhaven er opstartet studie-units, hvor alle vikarer gennemfører e-learningprogrammer. Her får de at vide, hvad der forventes. Alle afløsere og vikarer læser i dag op på dokumentationen, før de går ind til beboerne.

Evidentia anbefalede, at der arbejdes målrettet med at fremme beboernes oplevelse af trivsel, inddragelse, nærvær og hjemlighed i samværet med medbeboere og medarbejdere. Leder fortæller, at det er et vedvarende arbejde, hvor de fx arbejder med hængende haver, som passes af beboere og unge medarbejdere om aftenen. Ledelsen fortæller desuden, at der har været et større oprydningsarbejde i gang, hvor fx gamle sofaer er smidt ud og nye er indkøbt.

Evidentia fandt, at flere beboere i Rosenhaven er generede af, at medbeboere går ind i deres lejligheder, hvorfor beboerne låser dørene til lejlighederne. Evidentia anbefaler, at ledelsen undersøger muligheden for at skabe tryghed for beboerne evt. ved hjælp af velfærdsteknologiske løsninger. Ledelsen fortæller, at der tidligere har været et problem for beboerne, men at problematikken er løst ved, at en beboer ikke længere er på Rosenhaven. Dertil har medarbejderne været gennem et supervisorsforløb og kompetenceudvikling i relation til nænsom-nødværge. Leder oplyser, at der for nuværende ikke er råd til velfærdsteknologiske løsninger. Tilsynet finder ved besøg, at der fortsat er beboere, som oplever sig nødsagede til at låse døren til egne lejligheder for ikke at få uønskede besøg.

Evidentia anbefalede, at det i forhold til beboere, som er ved livets afslutning, undersøges, hvilke præferencer for måltider, mad og drikke beboeren har, så tiltagene kan målrettes med fx livretter, nærvær og/eller fællesskab om måltiderne. Leder udtrykker, at palliative forløb nu har større fokus på beboernes individuelle ønsker.

## 2. VURDERING AF TEMAER

Tema 1. Målgruppe, metoder og tilgang	Score 4
<p>Målgruppen beskrives som en gruppe med mange forskellige problematikker, fx psykiatrisk og kognitiv svækkelse.</p> <p>Ifølge ledelsen har den medarbejder, som skulle implementere Marte Meo, opsagt sin stilling. Aktivitetsmedarbejderen modtager sparring i relation til neuropædagogiske metoder. Dertil fortæller ledelsen, at der ikke arbejdes fast med beboerkonferencer, men mere fokuseret med triage som metode.</p> <p>Medarbejderne redegør relevant for de faglige tilgange, særligt i relation til beboere med demens. De fremhæver særligt betydningen af at skabe en god start på dagen for beboeren ved at tage sig tid til relationen og at skabe ro gennem berøring/holde i hånden mv. Det har en tydelig effekt på resten af beboerens dag, oplever de. Ligeledes har faste rutiner en afgørende betydning for mange beboere. De oplever sig godt fagligt rustet til opgaverne.</p> <p>Det igangværende kompetenceudviklingsforløb har ifølge medarbejderne skabt større bevidsthed om, hvordan man taler til både beboere, pårørende og kolleger, samt hvilke forventninger man kan have til hinanden.</p> <p>Evidentia anbefaler, at ledelsen arbejder nærværende og med klarhed ved implementering af systematiske arbejdsmetoder i relation til kvalitet i plejen.</p>	

Tema 2. Dokumentation	Score 4
<p>Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes målrettet med dokumentation. Tilsynet gennemgår dokumentation i samarbejde med en SOSU-assistent og én sygeplejerske. Disse fortæller, at samarbejdet med plejehjemslægen har medført, at plejepersonale agerer mere trygge og spørgende i relation til tvivlsspørgsmål og dokumentation. Dokumentation gennemgås i relation til tre beboere, som tilsynet har været på besøg hos.</p> <p>Generelt findes opdaterede generelle oplysninger og døgnrytmeplaner, dog anbefales, at dato for døgnrytmeplanen opdateres, når denne tilrettes, ellers fremtræder den med den oprindelige dato. Tilsynet finder, at der ved de tre beboere generelt er god sammenhæng mellem observationer, tilstande og handleanvisninger. Dertil findes opdaterede medicinlister, hvor tilsynet vurderer, at relevante beskeder er sendt til læge via intern besked.</p> <p>Medarbejdere udtrykker, at der fortsat er problemer med observationer, som kun er noteret i dag-til-dag notater, hvorved vigtige data forsvinder og ikke er til at finde igen. Medarbejderne efterspørger et overblik over hvem, som skal undervise og hvem, som skal undervises. De foreslår planlagt undervisning udover sidemandsoplæring.</p> <p>Evidentia anbefaler, at ledelsen fortsætter med oplæring og træning af medarbejdere i dokumentationspraksis og at nøglepersoner støttes til overblik og systematik i kvalitetsarbejdet.</p>	
Tema 3. Personlig pleje og praktisk hjælp	Score 4
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne modtager den hjælp, de har behov for og krav på, jf. serviceloven og Ballerup Kommunes kvalitetsstandarder.</p> <p>Ifølge medarbejderne foretages der dagligt triagering og her er der som regel tid til at gennemgå alle beboere på afdelingen og få sparring på eventuelle udfordringer.</p> <p>Tilsynet besøger tre beboere og taler med beboere i fællesarealerne.</p> <p>Alle beboerne udtrykker tilfredshed med den hjælp de får. De fortæller, at de vil kunne bede om mere hjælp, hvis der er behov for det, men at de klarer sig stort set selv. Den ene fortæller, at han selv støvsuger hver dag og den anden, at der bliver gjort rent hver 2. uge.</p> <p>Tilsynet observerer hudproblemer hos en beboer og finder overensstemmelse mellem borgerens fortælling og at der i dokumentationssystemet er beskrevet og iværksat tværprofessionelt samarbejde om at afhjælpe dette.</p> <p>En pårørende udtrykker, at det er i underkanten at blive tilbudt bad én gang om ugen og at det ikke svarer til beboerens vanlige praksis. Derudover er den pårørende forundret over, at beboerens tandbørste ikke rengøres efter brug. De to andre pårørende vurderer, at beboerne får tilstrækkelig hjælp og pleje.</p> <p>Tilsynet finder, at lejlighederne fremstår rengjorte, der udluftes og sengene er redte. Ligeledes fremstår de fælles arealer rengjorte.</p>	
Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse	Score 4
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne generelt bliver hørt og respekteret.</p> <p>Alle de beboere som tilsynet besøger udtrykker, at medarbejderne er venlige og inddragende. Overordnet gives der udtryk for, at det altid er muligt at få hjælp, når der er behov for det. Dog fortæller en enkelt beboer, at medarbejderne kan sige, at de vil komme igen om 5 minutter, og så kommer de aldrig tilbage.</p>	

En mandlig beboer har udtrykt ønske om fællesskab med flere, som ikke i så høj grad er kognitivt svækkede. Han er med i en Herreklub, hvilket han nyder, men kan dog godt bruge flere aktiviteter og personer at tale med. Beboeren udtrykker glæde over, at særligt én nattevagt er god til at komme ind og tale lidt, når der er ro i huset tidligt på natten.

En pårørende oplever, at tonen og atmosfæren er respektfuldt og venlig. Dog fortæller hun, at beboerne kan have svært ved at finde medarbejderne i aften timerne. Hun foreslår om der kan være en lysmarkering ved den stue, hvor medarbejderne arbejder.

En anden pårørende oplever, at beboeren mødes med respekt og anerkendelse. Nogle medarbejdere kan også lave sjov med beboeren, hvilket han nyder meget. Den pårørende oplever ind i mellem, at nogle medarbejdere ikke banker på døren, inden de går ind.

En tredje pårørende roser personalet for at kunne se moderen, for den hun er, og for at interessere sig for hende. Efter at moderen er flyttet på Rosenhaven for et år siden, er hun blomstret op og er blevet sit gamle jeg igen.

Medarbejderne giver udtryk for, at de møder beboerne med respekt, ligeværd og anerkendelse. De lægger vægt på, at beboerne får mulighed for at fastholde deres selvbestemmelse. Det sker bl.a. ved at have kendskab til beboernes livshistorie og vaner, så man kan understøtte, at de så vidt muligt kan leve i overensstemmelse hermed. Der gives eksempler på, hvordan man gennem livshistorien kan afkode beboernes adfærd og fx skabe ro og trivsel hos en demensramt beboer ved at give denne en avis efter morgenmaden.

Afløsere oplæres ifølge medarbejderne i tilgangen ved at gå sammen med faste medarbejdere i starten.

#### Tema 5. Aktiviteter

Score 3

Det er tilsynets vurdering, at der er en vis grad af tilbud om aktiviteter og fællesskab på Rosenhaven.

Ifølge medarbejderne er det primært aktivitetsmedarbejderen, som forestår aktiviteter, da plejepersonalet ikke har tid. Dog giver de eksempler på, at de indimellem tager sig tid til at gå en kort tur i haven med en beboer. De oplever, at den tid er godt givet ud og forebygger rastløshed og negativ adfærd.

Beboerne redegør for, at der er stolegymnastik og brug af motionsrum, som de tilbydes at deltage i og at de deltager efter ønske. Ved tilsynets forespørgsel bekræfter beboerne, at der også indimellem er musik eller underholdning, men det er ikke så tit. Én beboer fortæller om en udflugt, som ikke var planlagt under hensyn til beboernes funktionsniveau.

To af beboerne udtrykker, at de primært bruger egne familier til socialt samvær og gåture. En pårørende fortæller, at det er vigtigt, at beboerne bliver inviteret med i fællesskaber, da de ikke kan tage initiativ selv. En anden pårørende fortæller om beboerens glæde ved at deltage i Herreklubben og cykelture. En tredje pårørende fremhæver betydningen af, at der kommer udeboende borgere og deltager i nogle af de fælles aktiviteter – det skaber liv.

Tilsynet observerer ingen igangværende aktiviteter i løbet af den formiddag, hvor tilsynet finder sted. Flere steder hænger der aktivitetsplaner, som viser at der er tilbud om fælles aktiviteter to gange om ugen i hver fløj, dertil kommer nogle aktiviteter i have og Herreklubben, som mødes ugentligt. I en afdeling udtrykker en medarbejder højlydt utilfredshed over, at der skal bages kage i afdelingen – ”hvornår skal vi få tid til det?”.

Tilsynet anbefaler, at Rosenhaven i højere grad arbejder med oplevelsen af fællesskab og aktiviteter.

#### Tema 6. Mad og måltider

Score 4

<p>Tilsynet vurderer, at beboerne får dækket deres behov for ernæring og at der arbejdes for en god måltidsoplevelse.</p> <p>Beboerne giver forskelligt udtryk i relation til madens kvalitet. En giver udtryk for, at maden ikke er veltillavet, en anden at maden er god og en tredje, at han ikke har den store appetit. Ved uddybning er der enighed om, at beboerne spiser mere, når de spiser sammen med andre og at der er mad nok. Det er også muligt at få serveret andet mad, hvis ønsket. Dog oplever en beboer, at det kan være uappetitligt at spise sammen med andre, som ikke kan deltage med 'takt og tone' i et måltidsfællesskab.</p> <p>En pårørende oplever, at beboerne får god mad, men efterspørger om Fristevognen kan komme forbi på andre tidspunkter end der, hvor beboerne sover middagshvil.</p> <p>En pårørende påpeger, at der er ansat en fantastisk medarbejder i den afdeling, hvor beboeren bor. Hun har altid tid til at snakke med beboerne. Den pårørende roser maden og fremhæver muligheden for at købe lækkert smørrebrød i caféen, når de er flere på besøg.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for, at de arbejder i overensstemmelse med retningslinjerne for 'Det gode måltid', som de tidligere er undervist i. Dette indebærer, at en medarbejder er måltidsvært og at der skabes ro om måltidet. Det er forskelligt fra afdeling til afdeling, om der samtidigt er tændt for TV eller radio.</p>	
<b>Tema 7. Organisation og ledelse</b>	<b>Score 3</b>
<p>Det er tilsynets vurdering, at ledelse og medarbejdere arbejder målrettet og er i proces i forhold til at løfte kvaliteten og samarbejdet på Rosenhaven.</p> <p>Ledelsen redegør for, at der er kommet to nye afdelingsledere, som i højere grad skal arbejde med nærledelse og tilstedeværelse i afdelingerne. Tilsynet finder, at dette er yderst relevant, da der er flere eksempler på tiltag, som enten ikke implementeres i praksis eller implementeres meget forskelligt på afdelingerne. Tilsynet anbefaler derfor, at der sættes fokus på at sikre nærledelse og ledelsesmæssig styring i implementeringsarbejdet.</p> <p>Ledelsen afslutter samarbejdet med medarbejdere, som ikke kan eller ønsker at arbejde med fokus på kerneopgaven, ligesom ledelsen også i højere grad er opmærksom på, hvorvidt autoriserede sundhedspersoner besidder både formelle kvalifikationer og personlige kompetencer til at arbejde på Rosenhaven. Der er i rekrutteringsøjemed ansat to sygeplejersker, som får en central rolle i kvalitetssikring i plejen. Ledelsen bliver også kontaktet af flere udenlandske sygeplejersker, som ønsker at blive ansat i evalueringstillinger, hvilket overvejes idet der på samme tid er vedvarende problematikker, hvis for mange medarbejdere har dansksproglige vanskeligheder.</p> <p>Ledelsen redegør for, at medarbejderne nu i højere grad hjælper hinanden på tværs i grupperne, uden diskussioner og med et blik på den fælles opgave.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for, at de fortsat er pressede opgavemæssigt, samtidigt med at de ikke føler sig hørt og set af ledelsen. Samlet set er stemningen dog bedre end sidste år. De efterspørger anerkendelse fra ledelsen, når de har gjort en god og/eller ekstra indsats. Det vil have stor betydning for arbejdsglæden, vurderer medarbejderne.</p> <p>Ifølge medarbejderne er der stor forskel på samarbejdskulturen i afdelingerne. Nogle steder fungerer det godt og med stort fællesskab. Andre steder tør medarbejderne ikke spørge om hjælp af frygt for at blive udstillet som langsom. Der er heller ikke en kultur for at spørge om andre har behov for hjælp, når man selv er færdig fx med morgenplejen. Tilsynet vurderer at en styrkelse af nærledelsen vil kunne afhjælpe nogle af de problemstillinger, som medarbejderne nævner.</p>	

Det er Evidentias vurdering, at ledelsen fortsat må arbejde målrettet på at opbygge en faglig og samlende kultur på Rosenhaven. Evidentia anbefaler, at ledelsen skaber rammer for implementering af arbejdsmetoder gennem systematisk træning og opkvalificering af medarbejdere.

#### Tema 8. Fysiske rammer og miljø

Score 4

Tilsynet vurderer, at Rosenhavens fysiske rammer understøtter beboernes trivsel, hvor alle beboerne særligt udtrykker tilfredshed med de lyse vinduespartier og adgang til haven. Dertil er de tilfredse med lejlighedernes indretning og delvist med rengøringen heraf. Flere beboere og pårørende bistår selv ved rengøring.

Ledelsen fortæller, at der er lavt en plan for udskiftning af møblement for de kommende år, men at pengene i år har været prioriteret til elektroniske vendelagner for at skåne medarbejderne for tunge løft og vrid.

Ledelsen fortæller også, at Rosenhaven ikke har et oplagt område til opbevaring af hjælpemidler, hvorfor der er inddraget en ende-stue til det formål.

Tilsynet finder, at flere beboere fortsat sidder for låste døre i egne lejligheder, hvilket de udtrykker utilfredshed over, idet de ønsker at kunne være i egen bolig uden at skulle være nervøse for om uinviterede kommer ind. Tilsynet anbefaler, at rosenhaven fortsat er opmærksomme på, hvorvidt der kan findes en løsning på dette problem.

Tilsynet kan i en afdeling observere bevidst brug af slow-tv med rolig musik. Dette skaber en rolig stemning. Medarbejderne supplerer, at det også ansporer til samtaler om de naturbilleder, som ses på skærmen. I andre afdelinger er der enten tændt for TV2 news eller radioen kører med popmusik og speakersnak afbrudt af reklameblokke. Tilsynet anbefaler, at der arbejdes med at skabe forståelse hos medarbejderne for, hvordan brug af radio og TV kan skabe stemning og glæde hos beboerne.

#### Tema 9. Særligt fokusområde – Den sidste tid

Score 5

Sygeplejerske og SOSU-assistent redegør for, hvordan der arbejdes med faglige metoder i relation til fokusområdet **Den sidste tid**, hvor der er et tæt og godt samarbejde med plejehjemslægen om fx terminalerklæring og aftaler om behandlingsniveau. De fortæller, at ikke-farmakologiske tiltag i relation til berøring, sang, nærvær mv mest beror på den enkelte medarbejders præferencer og faglighed. De efterspørger systematiske arbejdsmetoder, som implementeres og anvendes bredt og ensartet. Ifølge medarbejderne er der mulighed for samarbejde med Vågetjenesten og en ny procedure i Nexus i form af et 'Mors-skema', som udfyldes ved dødsfald.

De øvrige medarbejdere fortæller, at de i plejen er opmærksomme på at gøre, hvad de kan for at lindre. De pårørende inddrages så meget, som de ønsker.

Ifølge medarbejderne stilles et bord med et lys uden for boligen, når beboeren er død. Der sættes også en seddel på opslagstavlen om, at vedkommende er gået bort. Medarbejderne følger altid kisten ud, somme tider bærer de også kisten, hvis ikke der er nok pårørende.

Ledelsen oplyser, at de er samarbejde med præster og plejehjemslæge i relation til **den sidste tid**. Der er for nuværende ikke samarbejde med andre trossamfund, da det ikke vurderes aktuelt. Én medarbejder er uddannet i at anvende NADA- metoden, også til brug til lindring i palliative forløb. Ledelsen redegør for, at pjecen om **Den sidste tid** er målrettet både pårørende, men også er gennemgået med medarbejdere i plejen.

En af de pårørende har ikke oplevet at blive spurgt ind til ønsker for den sidste tid. En anden pårørende fortæller, at det har de talt med personalet om.



### 3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

<b>Dato og tidspunkt for tilsynet</b>
18.09.23 8.30 – 12.30
<b>Deltagere i interviews</b>
Leder Charlotte Grønning Afdelingsleder Suzanne Sygeplejerske og SOSU-assistent ved dokumentation og interview To medarbejdere Tre beboere ved interviews i lejligheder Flere beboere ved observation i dagligstuer og køkkener Tre pårørende
<b>Tilsynsførende og kontaktoplysninger</b>
Tina Risager, sygeplejerske og lektor Maud Rosendahl, cand.scient.soc. Mobil: 24 29 50 52, e-mail: mcr@evidentia.dk