

TILSYNSRAPPORT BALLERUP KOMMUNE

Kirstinehaven

September 2022




evidentia

bedre til at gøre godt

1. TILSYNETS SAMLEDE RESULTAT

1.1 Overordnet vurdering

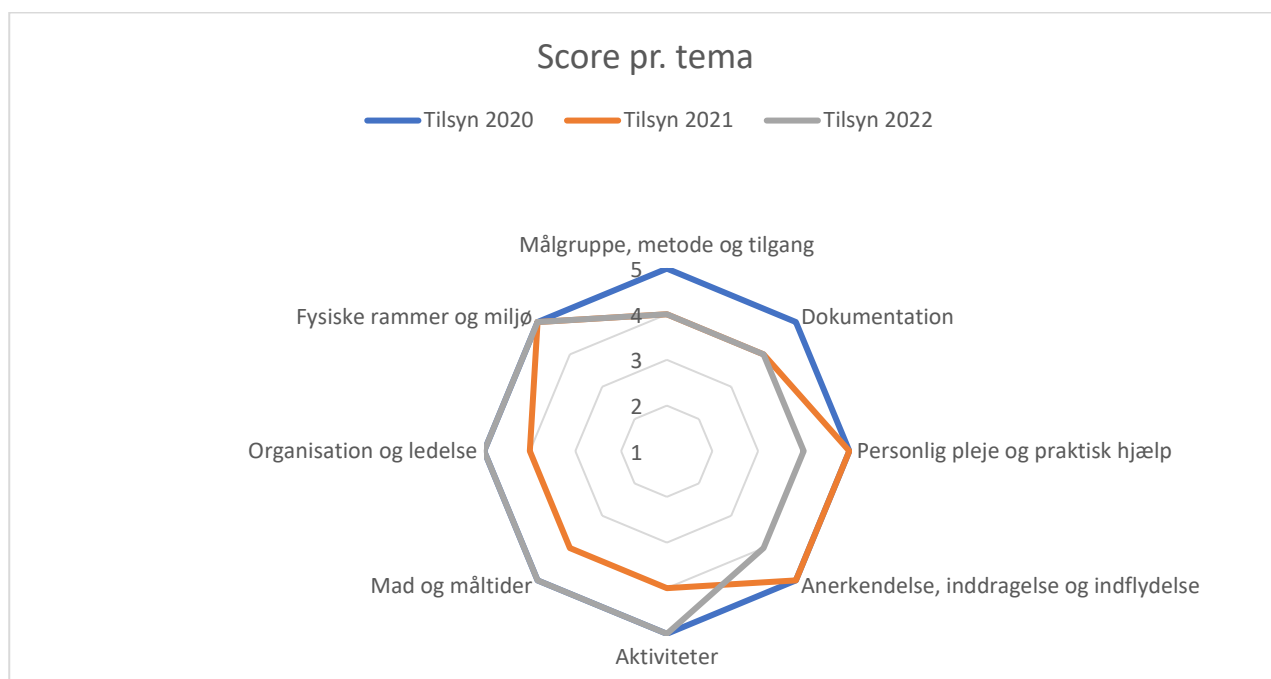
På vegne af Ballerup Kommune har Evidentia foretaget et tilsyn med Kirstinehaven. Det er vores vurdering, at plejehjemmet samlet set er et velfungerende tilbud, som i vid udstrækning lever op til servicelovens paragraffer og Ballerup Kommune kvalitetsstandarder og politikker.

Kirstinehaven er karakteriseret ved tilfredse beboere, som oplever at ydelserne lever op til deres behov, samt generelt tilfredse pårørende. De medarbejdere, som tilsynet talte med, og ledelse fremstår reflekterede og fagligt dygtige.

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.	Evidentia anbefaler, at ledelsen sikrer relevant samarbejde og forventningsafstemning mellem plejehjemslæge, medarbejdere og pårørende ved spørgsmål om sundhedsfaglige og medicinske vurderinger og eventuelle ændringer.
Udviklingspunkter Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.	Evidentia anbefaler, at Kirstinehaven arbejder videre med tydelig og generel forventningsafstemning mellem pårørende og medarbejderne, så pårørende kan opleve større trykthed og sikkerhed i samarbejdet.

1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
<p>Evidentia anbefalede i 2021, at Kirstinehaven gen-implementerer faste metoder i plejen til at sikre kvalitet og fælles faglig refleksion og beslutninger i medarbejdergruppen. Det gælder i særlig grad daglig triagering og beboerkonferencer. Ifølge afdelingsleder starter beboerkonferencerne op igen i oktober og der er foretaget daglig triagering siden midten af august.</p> <p>Evidentia anbefalede ved sidste tilsyn, at Kirstinehaven retter fokus på aktiviteter, så borgere og pårørende kan opleve sig aktive og inddragede i meningsfulde beskæftigelser i hverdagen. Ifølge afdelingsleder er der foretaget en opgradering af aktiviteterne og der er indgået et godt samarbejde med Egely, så der tilbydes fx ture på tværs af husene. Aktuelt er der ud over aktivitetsmedarbejder en fleksjobber ansat, som særligt på en afdeling tilbyder personcentrerede aktiviteter.</p>

2. VURDERING AF TEMAER

Tema 1. Målgruppe, metoder og tilgang	Score 4
<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet samlet set arbejder med relevante metoder og tilgange i forhold til målgruppen, som i høj grad består af beboere med demens. Dog er centrale elementer endnu ikke implementeret fuldt, men kun planlagt.</p> <p>Afdelingsleder som er tiltrådt for kort tid siden giver udtryk for, at der er behov for et ledelsesmæssigt fokus på at styrke fagligheden, så medarbejderne baserer deres beslutninger på faglige overvejelser frem for 'synsninger'. Afdelingsleder har derfor genimplementeret triagering og snart også beboerkonferencer.</p> <p>Ifølge afdelingsleder og medarbejdere arbejdes der efter den personcentrerede omsorg. Der er planlagt genopstart af beboerkonferencer, som flere af demensnøglepersonerne er øvede i, fra oktober. Der skal på hver afdeling holdes en konference hver tredje uge. Afdelingsleder har udvalgt hvilke beboere, der skal på frem til jul.</p>	

Der er ligeledes et tæt samarbejde med demenspraktikerne, som kan lave observationer og give sparring i de tilfælde, hvor beboeren kognitive skader komplicerer samarbejdet. Der udarbejdes også socialpædagogiske handleplaner for disse beboere.

Medarbejderne redegør for, at der dagligt foretages triagering om formiddagen sammen med sygeplejerske eller assistent. I forbindelse med triageringen kan man fx vende, hvordan man kan forebygge uhensigtsmæssig adfærd hos beboeren. Medarbejderne giver eksempler på, at dette i nogle tilfælde kan gøres gennem relationsdannelse, mens det i andre tilfælde handler mere om at tingene bliver gjort ensartet uanset medarbejder. Medarbejderne giver betydningen af en rolig og venlig tilgang og kontakt i øjenhøjde.

I forhold til forebyggelse af magtanvendelser og konflikter er der ifølge afdelingsleder fortsat behov for at arbejde med medarbejdernes tilgang. Nogle medarbejdere kan blive irriterede over for beboere med aparte adfærd, frem for at blive nysgerrige efter hvad årsagen kan være. Afdelingsleder forsøger at få medarbejderne til at forholde sig til om adfærden er skadelig og tage udgangspunkt i det. Afdelingsleder oplever også at medarbejderne skal vænne sig til, at det er ok ikke at gøre en opgave færdig, hvis beboeren ikke er motiveret lige nu. Så er det bedre at komme tilbage senere og prøve igen.

Tilsynet observerer, at medarbejderne generelt arbejder roligt og balanceret i fællesarealerne. Medarbejder samler beboerne, hvis de ønsker og understøtter fællesskab i opholdsstuen.

Tema 2. Dokumentation

Score 4

Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes målrettet med dokumentationen. Tilsynet gennemgår dokumentation ved tre beboere.

Ved én beboer findes en udførlig og velbeskrevet døgnrytmeplan. Den indeholder også beboerens præferencer for mad, hvad hun kan lide at lave og hvad hun selv har ressourcer til at efterspørge. I dokumentationen ses, at beboeren er udfordret af Alzheimers Sygdom, hvilket stemmer overens med tilsynets observationer. Der er lavet en udførlig socialpædagogisk handleplan, hvor det fremgår, at der er foretaget en relevant analyse af bagvedliggende årsager til beboerens adfærd. I dokumentationen foreslås relevante handlinger, fx brug af GPS, kontakt med en person i form af gåtur, samtaler fx om familie mv. Det er også beskrevet, at beboeren finder trivsel ved at gøre sig nyttig med huslige pligter. Tilsynet finder, at beboeren har fået tbl. Donepezil siden 2016, hvorfor tilsynet finder det relevant at evaluere, hvorvidt beboeren fortsat har gavn af præparatet.

Ved en anden beboer findes, at beboeren er multisyg og får 14 tabletter hver morgen og ligeledes en stor mængde medicin middag og aften. Borgerens mange sygdomstilstande medfører en lang række problematikker, som hæmmer fx mobiliteten. Tilsynet finder det vanskeligt at få overblik over de mange tilstande, da noget af det ser ud til at være gamle data. Borgerens døgnrytmeplan er velbeskrevet. Der er ikke en socialpædagogisk handleplan. Tilsynet finder, at det kunne være relevant, da borger er beskrevet med vaskulær demens. Under generelle data findes beboerens livshistorie og ønsker for den sidste tid. Tilsynet finder det relevant at notere i dokumentationen, at beboerens hustru kommer på besøg hver 2. dag.

Ved en tredje beboer findes døgnrytmeplan for dag og nat. Der findes ikke beskrivelser fra aftentimerne, hvilket er relevant at udfylde. Den socialpædagogiske handleplan er udfyldt og velbeskrevet med brug af et fagligt sprog og antydning af systematiske arbejdsmetoder fx Kitwoods blomst om de fem psykologiske behov og hvordan medarbejderne kan arbejde med forebyggelse af konflikter og fremme af trivsel. I medicinlisten findes, at borgeren får en del medicinske præparater (polyfarmaci), heri findes, at hun får Quetiapin og har fået det siden april 2022. Tilsynet kan ikke finde dokumentation af virkning eller plan for evt. udtrapning i relation til det antipsykotiske medicin.

Den pårørende udtrykker stor bekymring om den mængde medicin ægtefællen får og stiller spørgsmål ved, om det er til gavn. Den pårørende fortæller eksempelvis om, at ægtefællens mavefunktion er i uorden og tillægger medicinen en betydning for dette.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer relevant samarbejde og forventningsafstemning mellem plejehjemslæge, medarbejdere og pårørende ved spørgsmål om sundhedsfaglige og medicinske vurderinger og eventuelle ændringer.

Tema 3. Personlig pleje og praktisk hjælp

Score 4

Det er tilsynets vurdering, at beboerne overvejende modtager den personlige pleje og bistand, som de har behov for.

Med hensyn til det særlige fokusområde Velfærdsteknologi nævner afdelingsleder og medarbejderne fx gulvsensorer, som kan tidsindstillet, så man ved hvornår beboeren vågner og derfor kan forebygge fald. Der gives eksempler på brug af DEMOS 10 til undersøgelse af døgnrytme. Til enkelte beboere bruges GPS med alarm, når beboeren går fra afdelingen. I stueetagen bruges Erindringsfilm. Alle boliger er klargjort til brug af loftlifte og der er adgang til alle relevante hjælpemidler.

Tilsynet besøger en beboer, som fortæller, at hun er meget tilfreds med den hjælp hun modtager fra medarbejderne. Hun føler sig sikker ved, at hun er på Kirstinehaven, hvor hun har en alarm og der er nogen til at hjælpe, hvis hun falder. Beboeren fortæller, at hun må låse sin dør, da der er beboere, som går ind på hendes stue, hvis ikke den er låst. Tilsynet finder, at beboerens lejlighed er rengjort både på stuen og badeværelset. Beboeren er tilfreds med standarten for rengøring.

Tilsynet observerer ved en anden beboer, at hun er ren i tøjet og har vejplejet hår og negle. Ved tilsynets besøg får beboeren lagt neglelak på af en medarbejder og ser ud til at nyde samværet og den stille stund.

En tredje beboer fortæller, at han får hjælp til bad én gang om ugen og hjælp til etagevask de andre dage. Medarbejderne er gode til at tilpasse tempoet, hvilket han er tilfreds med. Han får hver dag hjælp til at få kompressionsforbinding på og af begge ben, hvilket fungerer godt for ham. Han er også glad for, at han har fået en alarm, som han kan trykke på, hvis han får brug for hjælp.

En anden beboer udtrykker, at hun ikke kunne ønske sig et bedre sted at bo. *"Jeg kan ikke bede om mere"*, siger hun og smiler.

En pårørende fortæller, at hun er i tvivl om, hvorvidt medarbejderne lykkes med personlig hygiejne hos moren. Den pårørende er ikke i tvivl om, at medarbejderne forsøger så godt de kan, men at det er en svær opgave. Den pårørende er fortvivlet over, at hendes mor er omkringvandrende og hun går ind på de andre beboeres stuer.

En anden pårørende fortæller, at hustruen er begyndt at få en del mere medicin end tidligere. Det er han bekymret over, da han ikke vurderer, at det gavner hustruens trivsel, men derimod, at det er meget hårdt for hendes mave. Den pårørende ved ikke, om der er tilsyn ved hustruen om natten, men han vil finde tryghed i at vide det.

Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse

Score 4

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt mødes med anerkendelse, inddragelse og indflydelse på Kirstinehaven

Tilsynet observerer i fællesarealer og køkken, at medarbejderne generelt taler venligt, roligt og respektfuldt med beboerne. Medarbejderne spørger beboerne, hvad de gerne vil have til frokost og respekterer de svar de får. En beboer fortæller, at *"alle medarbejderne er søde og hjælpsomme"*.

Der kan dog også observeres et eksempel på en medarbejder, som forflytter en beboer i kørestol uden opmærksomhed på beboerens ene fod, som rammer ind i et bordben. Medarbejderen henvender sig til

en kollega og siger ”*Hvor vil du have ham?*” Tilsynet vurderer, at det begrænser sig til en konkret medarbejders adfærd og at der derfor er behov for, at ledelsen italesætter forventninger om respektfuld omgangstone over for den pågældende.

En pårørende fortæller, at medarbejderne har fået hjælp til at samarbejde med beboeren. I starten oplevede den pårørende det svært, fordi moren blev irettesat og korrigeret, men nu vurderer hun at samarbejdet går bedre.

En anden pårørende fortæller, at medarbejderne møder hustruen meget venligt. Han vurderer, at hustruen er meget tryk ved medarbejderne. Den pårørende udtrykker, at han kan have svært ved at gennemskue, hvad han skal som pårørende. Han mangler klarhed og dialog om, hvad der er hans opgave og hvad han kan forvente af medarbejderne. Den pårørende foreslår en form for manual. Tilsynet anbefaler, at Kirstinehaven arbejder videre med tydelig forventningsafstemning mellem pårørende og medarbejderne, så pårørende kan opleve større tryk og sikkerhed i samarbejdet.

En beboer udtrykker, at han er helt tilfreds med den måde han inddrages på og den måde kommunikationen foregår på. Han kan give udtryk for det, han ønsker og så bliver der lyttet. En anden beboer fortæller, at ”*de er så flinke alle sammen – det siger mine børn også*”.

I forhold til det særlige fokusområde **Den gode indflytning** fortæller medarbejderne, at de forbereder sig så godt de kan. Når en beboer kommer fra korttidsplads, giver medarbejderne eksempler på, at de ringer og taler med medarbejderne her, om hvad der fungerer godt. Inden for en måned afholdes en indflytningssamtale, som afdelingsleder prioriterer at deltage i. Her er der fokus på beboerens vaner, behov og ønsker til hverdagen. Samtidigt er det ifølge afdelingsleder vigtigt at etablere et godt samarbejde med og tryk for de pårørende, som kan være både pressede og overvældede. De pårørende bliver bedt om at udfylde en blanket med beboers livshistorie, som efterfølgende scannes ind i Nexus. Livshistorien bruges ifølge afdelingsleder som værktøj til beboerkonferencen og kan bidrage til forståelse af beboerens adfærd.

Tema 5. Aktiviteter

Score 5

Evidentia vurderer, at beboerne tilbydes varierede aktiviteter i hverdagen.

Ifølge medarbejderne er der to gange om ugen en aktivitetsmedarbejder på den enkelte afdeling, som læser historier, synger med beboerne, spiller spil o.l. Der er en ugentlig bustur og gymnastik med en terapeut. Der afholdes flere fester mv. Ifølge leder er det svært at få frivillige efter corona. Der kommer dog frivillige cykelpiloter og køre ture med beboerne.

En beboer fortæller, at medarbejderne kommer og fortæller, hvis der er aktiviteter i huset. Så kan han tage stilling til, om han vil med. Nogle gange er det sammen med hustruen, at han deltager. Han har også mulighed for at gå i gymnastiksalen for at træne.

En pårørende fortæller, at hendes mor bliver involveret i banko, stolegymnastik og café. En anden pårørende siger: ”*min kone er med til nogle aktiviteter, som sættes i gang for hende. Hun kan ikke selv tage initiativ*”. Den pårørende efterspørger flere aktiviteter med bevægelse, for det er hustruen glad for, fx gåture. Hun er også glad for at sidde med i fællesskabet i dagligstuen.

En beboer kan ikke redegøre for sine ønsker, men medarbejderen fortæller, at de i dagligstuen spiller banko og taler sammen om gamle dage. Nogle dage spilles der musik og andre dage er de ude i haven.

En beboer nyder at sidde i sofaen og strikke. Hun lægger benene op og nyder at slappe af med de andre omkring sofabordet. Tilsynet er på besøg ved frokost og i de tidlige eftermiddagstimer, hvor beboerne slapper af og mange får et hvil efter frokosten.

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>Ifølge medarbejderne lægger de vægt på at skabe en god stemning og rar atmosfære ved måltiderne. Det gør de bl.a. ved at sørge for ro og forudsigelighed. På en etage holder medarbejderne deres egen frokostpause sammen med beboerne. Det er med til at skabe hygge. Der er en vis forskel på afdelingernes måde at gennemføre måltiderne, som ifølge medarbejderne skyldes forskelle på beboergrupperne og antallet af beboere.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der er et godt samarbejde med køkkenet, som leverer flot, farverig og varieret mad. Der er et halvårligt måltidsråd, hvor beboerne kan give udtryk for deres holdninger.</p> <p>Tilsynet observerer, at medarbejderne samler beboerne i køkkenet til frokost. Medarbejderne er i køkkenet og hygger med beboeren, mens de hjælper flere med måltidet. Tilsynet finder, at måltidet er flot anrettet med snitter, der er pyntede og bordene er dækket til alle, som har lyst til at være med.</p> <p>De pårørende giver udtryk for, at de har et godt indtryk af maden. En pårørende fortæller, at moren er glad for øllebrød med fløde og hun er begyndt at tage lidt på igen efter et tidligere vægttab. Den pårørende er fortæller, at medarbejderne er opmærksomme på, om moren får tilstrækkeligt med væske, ligesom hun fortæller, at moren får tilbudt flere måltider og kage derudover.</p> <p>Flere beboere fortæller i dagligstuen, at de lige har fået frokost og at de skal slappe lidt af, inden de senere skal have kaffe sammen. De fortæller, at der tilbydes kage, brød eller frugt om eftermiddagen.</p> <p>En beboer fortæller, at hun er meget tilfreds med maden, både med kvaliteten og mængden. <i>"jeg kan altid spørge efter mere, hvis jeg vil"</i>, siger hun. Dette udsagn bakkes op af en anden beboer, som også mener, at maden er helt tilfredsstillende og der er nok af den.</p>	
Tema 7. Organisation og ledelse	Score 5
<p>Det er tilsynets vurdering, at der er en kompetent ledelse. Afdelingsleder er netop tiltrådt.</p> <p>Der er ifølge afdelingsleder sket en del udskiftning i medarbejdergruppen og der er fortsat et højt sygefravær, både korttids- og langtidssygdom. Noget af dette er arbejdsrelateret. Leder følger Ballerup Kommune sygefraværspolitik.</p> <p>I relation til fastholdelse af medarbejdere er der ifølge afdelingsleder fokus på at skabe arbejdsglæde, bl.a. ved at give medarbejderne indflydelse på vagtplanlægning, så det kan tilpasses privatlivets behov. Det er forsøgt at lade medarbejderne selv byde ind på vagter til jul og nytår, men det opleves, at medarbejderne er lidt fastlåste i, hvad de plejer. Derudover søger ledelsen at møde medarbejderne med anerkendelse og tydelige rammer for retningen.</p> <p>Afdelingsleder og medarbejderne oplever, at der er gode muligheder for kurser og kompetenceudvikling. Der er meget fokus på, at alle har været igennem kurset om demensrejseholdets metoder og der er løbende undervisning i dokumentation.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for, at det er rart, at der er kommet ro omkring ledelsen. Det har været en god proces at få nye ledelsesøjne på deres praksis. De oplever generelt, at der er en god stemning i medarbejdergruppen.</p>	
Tema 8. Fysiske rammer og miljø	Score 5
<p>Det er tilsynets vurdering, at de fysiske rammer understøtter beboernes trivsel. Kirstinehaven har lyse lejligheder og fællesarealer, hvor der vurderes at være god plads. Der er ligeledes rent i fællesarealer og på de stuer tilsynet besøger.,</p>	

En pårørende oplever, at boligen indimellem ser noget uordentlig ud, men det skyldes ikke mangel på rengøring. Beboeren gemmer mange ting og har fx tyggegummi mv i sengen. Den pårørende fortæller, at hendes mor fik et skab ned over sig, da hun lige var flyttet ind på Kirstinehaven. Derfor var den pårørende utryk ved de fysiske rammer på Kirstinehaven, indtil forholdene blev bragt i orden. Generelt er den pårørende glad for lejligheden og fællesarealerne.

En beboer er glad for, at lejligheden er stor nok til at han kan have gæster i. Han nyder, når familien er på besøg og de indimellem kan komme i haven sammen. En beboer er meget glad for boligen. Hun bruger også fællesrummet meget, hvor hun hygger sig med medbeboere og medarbejdere.

I forhold til det særlige fokusområde **Sikkerhed for medarbejderne** påpeger medarbejderne, at de generelt er trygge, men at de skal tilkalde hjælp ved at ringe op på telefonen. Der er ikke kald i lejlighederne, men nogle af beboerne har nødkald. De oplever, at de gamle telefoner, hvor man med et tryk op en knap kunne tilkalde hjælp, var bedre.

Ifølge afdelingsleder er der overfaldsalarmer tilgængelige for alle medarbejdere, som de kan bære på sig. De bruges dog ikke. Tilsynet drøfter med ledelsen, at det kan overvejes at give alarmerne et andet navn, da overfaldsalarm er meget negativt ladet.

3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

Dato og tidspunkt for tilsynet
Den 26. oktober kl. 11.45 -15.30
Deltagere i interviews
Afdelingssygeplejerske Tina Falcke Tidligere konstitueret afdelingsleder To medarbejdere Interviews med fire beboere og observation i fællesstue Samtale med to pårørende
Tilsynsførende og kontaktoplysninger
Maud Rosendahl, cand.scient.soc. Mobil: 24 29 50 52, e-mail: mcr@evidentia.dk Tina Risager, sygeplejerske, lektor, cand.mag.