

TILSYNSRAPPORT BALLERUP KOMMUNE

Kirstinehaven

Oktober 2023




evidentia

bedre til at gøre godt

1. TILSYNETS SAMLEDE RESULTAT

1.1 Overordnet vurdering

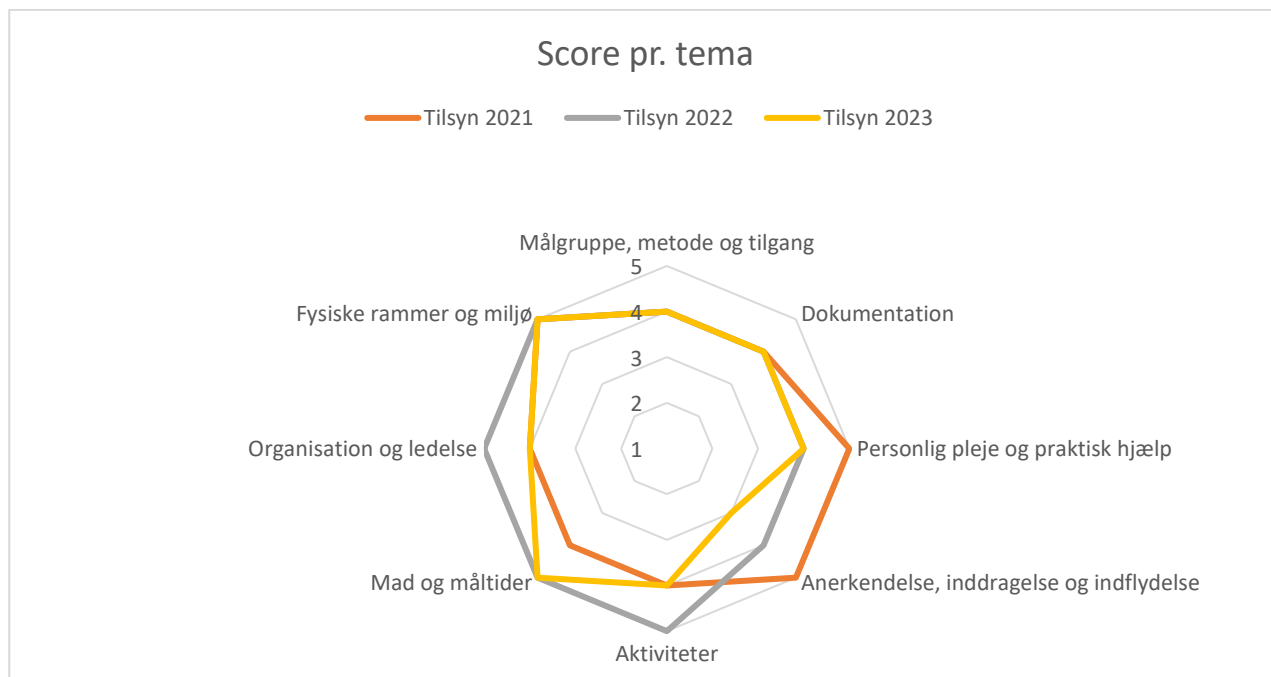
På vegne af Ballerup Kommune har Evidentia foretaget et tilsyn med Kirstinehaven. Det er vores vurdering, at plejehjemmet samlet set er et velfungerende tilbud, som i vid udstrækning lever op til servicelovens paragraffer og Ballerup Kommune kvalitetsstandarder og politikker.

Kirstinehaven er karakteriseret ved tilfredse beboere og pårørende, som oplever at ydelserne lever op til deres behov. De medarbejdere, som tilsynet talte med, fremstod 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 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.	<p>Tilsynet anbefaler, at Kirstinehaven opdaterer informationer i Nexus og udformer socialpædagogiske handleplaner, der har sammenhæng til beboernes døgnrytmeplan, så plejen kan tilrettelægges ensartet med fokus på beboerens præferencer og aktuelle situation.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen sætter fokus på at skabe forståelse af og refleksion over, hvordan man som medarbejder tilgår beboerne på en respektfuld og anerkendende måde i alle sammenhænge.</p>
Udviklingspunkter Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen hurtigst muligt genoptager systematisk arbejde med fx beboerkonferencerne og andre relevante metoder for kvalitet og fælles beslutninger i plejen.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsat opkvalificerer og træner medarbejdere til at arbejde systematisk med metoder for den palliative indsats, fx i forhold til sikre aftaler om roller og indhold i forløbet.</p>

1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
<p>Evidentia anbefalede i 2022, at ledelsen sikrer relevant samarbejde og forventningsafstemning mellem plejehjemslæge, medarbejdere og pårørende ved spørgsmål om sundhedsfaglige og medicinske vurderinger og eventuelle ændringer. Ledelsen redegør for, at der er afholdt samtaler med aktuelle familie og der er ikke problemer på det område nu.</p> <p>Evidentia anbefaler, at Kirstinehaven arbejder videre med tydelig og generel forventningsafstemning mellem pårørende og medarbejderne, så pårørende kan opleve større tryghed og sikkerhed i samarbejdet. Leder fortæller, at der arbejdes målrettet med tydelig forventningsafstemning og åbenhed mellem pårørende, medarbejdere og ledelse.</p>

2. VURDERING AF TEMAER

Tema 1. Målgruppe, metoder og tilgang	Score 4
<p>Tilsynet vurderer, at Kirstinehaven arbejder med faglige metoder og tilgange, som er relevante for målgruppen.</p> <p>Leder beretter, at målgruppen for en stor del er svarende til tidligere år. Dog er flere beboere yngre med fx psykiatriske og kognitive udfordringer, hvilket fordrer nye kompetencer i medarbejdergruppen. Der har været afprøvet kontinuerlig undervisning hver torsdag i fx inhalation, forebyggelse af trykskader mv, men dette tiltag er under justering. Også gennemførelse af beboerkonferencer har været en udfordring. Leder fortæller, at medarbejdere frivilligt skal melde sin deltagelse, men at det kniber med tilmeldinger.</p>	

<p>Medarbejderne redegør for den personcentrerede omsorg og hvordan den omsættes i dagligdagen. I dokumentationen skriver man små fif ind, omkring hvordan man bedst tilgår den enkelte beboer.</p> <p>Ifølge medarbejderne bruges beboerkonferencer til faglig sparring og læring. Der laves aftaler om indsatser i den efterfølgende tid og evalueringsdato. Ofte udarbejdes der også en socialpædagogisk handleplan efter beboerkonferencen.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for, at det kan forebygge konflikter og uro, når de bruger kontakt-øer til beboerne. De oplever dog, at det kan være svært at tage sig tid til at sidde og holde i hånd eller drikke kaffe med en beboer, når kollegerne har travlt på gangen. Tilsynet finder i forlængelse heraf, at det er relevant løbende at italesætte formål og effekter af kontakt-øer, så der skabes en fælles forståelse af dette blandt medarbejderne.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen hurtigst muligt genoptager systematisk arbejde med fx beboerkonferencerne og andre relevante metoder for kvalitet og fælles beslutninger i plejen.</p>	
Tema 2. Dokumentation	Score 4
<p>Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes målrettet med dokumentationen. Tilsynet gennemgår dokumentation for de tre beboere tilsynet besøgte sammen med kvalitets- og udviklingsmedarbejderen. Tilsynet finder generelt velbeskrevet dokumentation i et godt fagligt sprog og med rette henvisninger og opgaver sendt til relevante samarbejdspartnere.</p> <p>Hos den ene beboer findes væsentligt data under generelle oplysninger fx helbredsoplysninger, som viser at beboeren er multisyg med både somatiske og kognitive udfordringer. Der ses bl.a. dokumentation om et møde, som pårørende beretter om, hvor der laves nye indsatser for sikring af, at beboeren får morgenmad og insulin fra morgenstunden, så BLG kan holdes stabil. Dertil finder tilsynet, at et ønske om yderligere hjælpemiddel er iværksat og i intern kommunikation findes hjælpemiddelcentralens korrespondance og opfølgning vedrørende sagen. Døgnrytmeplanen er opdateret, dog finder tilsynet det relevant, at der udarbejdes en socialpædagogisk handleplan hos beboeren, da denne i samspil med døgnrytmeplan i højere grad vil sikre borgeren personcentreret og ensartet tilgang i plejen.</p> <p>Hos en anden beboer findes ligeledes velbeskrevet generelle oplysninger og helbredstilstande. Dog ses, at beboeren får en PN tabletbehandling, som tilsynet ikke finder i FMK. Medarbejder oplyser, at beboeren ikke modtager dette præparat længere. Tilsynet finder, at beboeren har Alzheimers demens og vurderer også her, at en socialpædagogisk handleplan også her vil kunne målrette og ensarte tilgang og pleje hos beboeren.</p> <p>Hos en tredje beboer findes helbredstilstanden beskrevet med fokus på beboerens psykiatriske lidelser. Beboeren er triageret gul med årsag i en indlæggelse pga. infektion. Tilsynet finder relevant opfølgning med e.l., ligesom relevant medicinsk behandling er iværksat. Heller ikke hos denne beboer er der opstartet en socialpædagogisk handleplan, hvilket tilsynet vurderer vil være relevant, grundet beboerens psykiske udfordringer og tendens til at være meget alene i lejligheden.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at Kirstinehaven opdaterer informationer i Nexus og udformer socialpædagogiske handleplaner, der har sammenhæng til beboernes døgnrytmeplan, så plejen kan tilrettelægges ensartet med fokus på beboerens præferencer og aktuelle situation.</p>	
Tema 3. Personlig pleje og praktisk hjælp	Score 4
<p>Det er tilsynets vurdering, at beboerne modtager den personlige pleje og bistand, som de har behov for.</p> <p>Ifølge leder er der implementeret triagering, som dog har været udfordret i sommerperioden. Aktuelt vælger hver etage, hvilket tidspunkt de vil triagere og det er en sygeplejerske, der faciliterer den faglige</p>	

samling. Leder beretter, at medarbejderne trænes i at lede triage-møderne og at elever også deltager ved disse.

Medarbejderne oplever, at triagering er velfungerende og giver overblik over, hvor de skal være særligt opmærksomme.

Hos de beboere tilsynet besøger udtrykkes, at de er meget tilfredse med den hjælp de modtager til personlig pleje og praktisk hjælp. Dog oplyser en pårørende, at familien flere gange finder beboeren drivvåd i sengen, når de kommer på besøg sidst på formiddagen. Familien er glade for, at det næsten altid er fast personale omkring beboeren og at der nu er lavet aftaler om morgenrutinerne. En anden pårørende fortæller, at det er det helt rigtige sted for hustruen og han oplever en hjemlig atmosfære. Der udtrykkes tilfredshed over den praktiske hjælp beboerne modtager i lejlighederne, dog ønsker de ene familie mere rengøring pga. beboerens problemer med astma.

Tilsynet observerer, at der i lejlighederne er opryddet og rengjort, ligesom sengene er redte. Leder oplyser, at det vurderes hos den enkelte beboer, hvorvidt denne kan håndtere nødkald på armen, eller om vedkommende fx har bedre gavn af en bevægelsessensor.

Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse

Score 3

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt mødes med anerkendelse og inddragelse på Kirstinehaven. Leder oplyser, at der er stort fokus på ordentlighed og at tage godt imod nye ansatte og beboere.

Beboere og pårørende giver udtryk for, at alle medarbejdere taler pænt og venligt. En pårørende kan godt lide, at der er plads til en lidt drillende jargon. Det udtrykkes, at det faste personale kender beboerne god og inddrager dem i beslutninger og gøremål.

Medarbejderne giver udtryk for, at de søger at møde beboerne imødekomende og lyttende og med anerkendelse af, at det er beboernes hjem. Det er vigtige for medarbejderne at have kendskab til den enkeltes behov og hvad der er vigtigt for beboeren.

I et køkken kan tilsynet observere, at to medarbejdere behandler en beboer, som ikke kan udtrykke sig verbalt, på en uværdig måde. Tilsynet anbefaler i forlængelse heraf, at ledelsen sætter fokus på at skabe forståelse af og refleksion over, hvordan man som medarbejder tilgår beboerne på en respektfuld og anerkendende måde i alle sammenhænge.

Tema 5. Aktiviteter

Score 4

Evidentia vurderer, at beboerne til en vis grad tilbydes varierede aktiviteter i hverdagen.

Ifølge medarbejderne er der stillingen som aktivitetsmedarbejder aktuelt vakant. Der er ugentlig træning med fysioterapeut fra Sundhedshuset og eleverne kan også sætte enkelte aktiviteter i gang.

En flexjob medarbejder laver aktiviteter skiftevis på etagerne, så vedkommende er på samme etage i en uge. På opslagstavlerne hænger oversigt over hvilke aktiviteter, der er foregået i den uge, hvor medarbejderen har været der. Tilsynet foreslår at det overvejes, at medarbejderen skifter mellem etagerne dagligt i stedet for ugentligt, da der ellers kan gå tre uger mellem aktiviteterne.

Medarbejderne i plejen oplever også at indimellem kan lave små aktiviteter, som fx en tur i haven. I de situationer kan de godt finde på at tage en beboer fra en anden afdeling med, hvis det vurderes at beboerne kan få glæde af hinandens selskab.

Beboerne udtrykker forskelligartede ønsker for at deltage i aktiviteter på Kirstinehaven. Én ønsker ikke at deltage i aktiviteter, medmindre familien også deltager fx ved større fester. Beboeren får ofte besøg og kommer hjem og er med ved familiefester mv. En anden beboer kan ikke redegøre for, hvorvidt hun er med i aktiviteter, men at hun ser fjernsyn i lejligheden. Hos en tredje redegør pårørende for, at beboeren

<p>deltager ved stolegymnastik. Pårørende udtrykker, at de har indtryk af, at der ikke er meget aktivitet på Kirstinehaven.</p> <p>Tilsynet observerer, at der er samling i fællesarealet, hvor beboerne ser folketingets åbningsceremoni sammen med en medarbejder.</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>Medarbejderne giver udtryk for, at de forsøger at skabe ro omkring måltiderne. De oplærer nye medarbejdere og elever i, at det er vigtigt at blive siddende ved bordet og ikke gå i gang med at tømme opvaskemaskine mv. Maden serveres fra rulleborde, så beboerne har mulighed for at vælge til og fra.</p> <p>Kvalitets- og udviklingsmedarbejder har netop lavet en spørgerunde blandt beboerne i forhold til tilfredshed med maden, som viser at langt de fleste er tilfredse. Beboerne inviteres også med til måltidsråd sammen med Køkken Ballerup.</p> <p>Beboere og pårørende udtrykker, at maden er god og der er nok af den ved måltiderne. Én beboer får diabeteskost og skal holde styr på både kost og insulin. Beboeren har aktuelt været udfordret af for store udsving i BLG pga. for sene morgenmåltider. Tilsynet finder i dokumentationssystemet, at BLG har ligget indenfor normalområde i den seneste uge, men at der tidligere var problemer med lave værdier.</p> <p>En beboer udtrykker, at han ikke vil sidde i fælleskøkkenet ved måltiderne, da han har vanskeligt ved at spise med andre, som ikke kan gennemføre måltider roligt og uden at spilde. Beboeren ønsker derfor alle måltider i egen lejlighed.</p> <p>Tilsynet observerer i to køkkener, at der er samlet en gruppe beboere ved flere borde. Nogle medarbejdere deltager ved at sidde med ved bordet, mens andre ordner praktiske gøremål omkring måltidet. Tilsynet finder, at medarbejderne faciliterer en samtale mellem nogle af beboerne.</p>	
Tema 7. Organisation og ledelse	Score 4
<p>Det er tilsynets vurdering, at der er en kompetent ledelse. Leder redegør for, at der på Kirstinehaven har været en del udskiftning i medarbejdergruppen, primært pga. barsel og pension. Der arbejdes med teams på etagerne og det er et indsatsområdet at støtte medarbejdergruppen på tværs af etagerne til etablering af en samlet kultur.</p> <p>Ledelsen fortæller, at de har fokus på en god modtagelse med blomster til nyansatte og et introprogram, hvor de også besøger de øvrige afdelinger. I introforløber indgår e-læring om fx medicin håndtering og håndhygiejne mv.</p> <p>Leder oplyser, at sygefraværet er faldet lidt, men at der er flere langtidssygemeldinger. Der arbejdes på at få medarbejdere til at holde deres ferie og ikke gemme feriedage. Kirstinehaven har et internt vikarkorps, men er nødsaget til også at anvende eksternt vikarbureau.</p> <p>Ledelsen redegør for, at for nuværende er medarbejdere ikke opkvalificerede i relation til nye typer af problemstillinger fx vedrørende psykisk sygdom og misbrug.</p> <p>Medarbejderne oplever et forbedret samarbejde og en positiv stemning. De oplever, at det i højere grad er blevet ét hus. De peger dog på, at samarbejdet mellem vagtlagene er meget begrænset. Der er indført en rutine, hvor man mødes på kontoret på 1. sal ved vagtskifte, så der er mulighed for overlap. Det fungerer ifølge medarbejderne bedst om morgenen.</p> <p>De pårørende udtrykker, at de går til kontaktpersoner ved tvivlsspørgsmål og undring, men at de også kan komme til ledelsen. Den ene udtrykker, at der kan være meget lang reaktionstid på mails til ledelsen.</p>	
Tema 8. Fysiske rammer og miljø	Score 5

Det er tilsynets vurdering, at de fysiske rammer understøtter beboernes trivsel. Kirstinehaven har lyse lejligheder og fællesarealer, hvor der vurderes at være god plads. På den ene gang står en del hjælpemidler langs vinduespartiet, hvilket nedtoner hjemlighedsoplevelsen, men dette er ifølge leder godkendt af brandtilsynet.

Både beboere og pårørende udtrykker tilfredshed med lejlighederne. Denne ene familie ønsker mere rengøring, da beboeren lider af astma og ikke kan tåle støv.

Tema 9. Særligt fokusområde – den sidste tid

Score 5

Tilsynet finder, at der på Kirstinehaven arbejdes fagligt og målrettet med *den sidste tid*. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsat opkvalificerer og træner medarbejdere til at arbejde systematisk med metoder for den palliative indsats, fx i forhold til sikre aftaler om roller og indhold i forløbet.

Ledelsen redegør for, at kontaktpersonerne kender beboerne godt og har et tæt samarbejde med pårørende, hvor disse også modtager en pjece om *den sidste tid*. Aktuelt overvejer ledelsen, hvorvidt der skal iværksættes nye tiltag, fordi flere beboere er yngre og pårørende derfor også er yngre og med andre og nye behov.

Medarbejderne forsøger at opfylde de behov, der er i relation til mobilisering og værdighed. På Kirstine haven ønsker de at tage samtaler om den sidste tid tidligt i forløbet. De samarbejder med læge om aftaler ang. behandlingsniveau og ønsker for indlæggelser, tryghedskasse mv. På Kirstine haven er der tradition for at åbne vinduet, når døden er indtruffet og der følges en *procedure og tjekliste ved mors*.

De pårørende får tilbudt en telefonisk samtale efter nogle uger. Det aftales konkret, hvem der tager disse samtaler afhængigt af, hvor relationen er stærkest. I tiden efter beboeren er gået bort, er der ofte meget kontakt med de pårørende omkring de praktiske forhold og her er der et naturligt fokus på, hvordan de har det.

3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

Dato og tidspunkt for tilsynet
Den 3. oktober kl. 11.30 – 15.00
Deltagere i interviews
Afdelingssygeplejerske Tina Falcke Kvalitets- og udviklingsmedarbejder To medarbejdere Besøg hos tre beboere og observation i fællesstuer Samtale med to pårørende i beboeres lejligheder
Tilsynsførende og kontaktoplysninger
Maud Rosendahl, cand.scient.soc. Mobil: 24 29 50 52, e-mail: mcr@evidentia.dk Tina Risager, lektor, cand.mag. og sygeplejerske,

BILAG I. VURDERINGSSKALA

Vurdering	Score
<p>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>meget høj</i> grad</p> <ul style="list-style-type: none"> Tilbuddet leverer indsatserne i en høj faglig kvalitet og lever fuldt ud op til det, som kan forventes ud fra kvalitetsstandard og politikker på området. Niveauet er højt for alle indikatorer. Tilsynet kan give anledning til enkelte anbefalinger om udviklingsmuligheder for yderligere at forbedre indsatserne. 	5
<p>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>høj</i> grad</p> <ul style="list-style-type: none"> Tilbuddet leverer indsatserne i en høj faglig kvalitet og lever i vid udstrækning op til det, som kan forventes ud fra kvalitetsstandard og politikker på området. Niveauet er højt på næsten alle indikatorer. Tilsynet kan give anledning til enkelte anbefalinger om udviklingsmuligheder. Der kan ligeledes gives anbefalinger om en fokuseret indsats på et afgrænset område. 	4
<p>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>middel</i> grad</p> <ul style="list-style-type: none"> Tilbuddet leverer indsatserne i en tilstrækkelig kvalitet og lever i nogen udstrækning op til det, som kan forventes ud fra kvalitetsstandard og politikker på området. Niveauet kan være varieret eller generelt middel. Tilsynet vil give anledning til anbefalinger om fokuserede indsatser med henblik på at øge kvaliteten af indsatserne. 	3
<p>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>lav</i> grad</p> <ul style="list-style-type: none"> Tilbuddet leverer indsatserne i en lav kvalitet og lever i begrænset omfang op til det, som kan forventes ud fra kvalitetsstandard og politikker på området. Niveauet kan være varieret eller generelt lavt. Tilsynet vil give anledning til anbefalinger om fokuserede indsatser med henblik på at øge kvaliteten af indsatserne. 	2
<p>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>meget lav</i> grad</p> <ul style="list-style-type: none"> Tilbuddet leverer indsatserne i en meget lav kvalitet og lever ikke op til det, som kan forventes ud fra kvalitetsstandard og politikker på området. Niveauet er generelt lavt. Tilsynet vil give anledning til anbefalinger om fokuserede indsatser med henblik på at øge kvaliteten af indsatserne. Tilsynet følges op af en kontakt til forvaltningen 	1