

# **Rapport over anmeldt tilsyn**

**på Lundehaven**



***den 19. november 2009***

Læsevejledning	3
Tilsynets gennemførelse	3
Tilsynsresume	3
Afrapportering	4
Fokusområder jf. serviceloven	4
Opfølgning på kontrakt	10
Opfølgning på tidligere tilsyn	10
Plejecentrets kommentarer til rapporten fra det anmeldte tilsyn	11
Behandlet i Brugerbestyrelse	11
Behandlet i Ældrerådet	11

## Læsevejledning

Der redegøres i det følgende for resultatet af det anmeldte tilsynsbesøg på Lundehaven. Tilsynet gennemføres ud fra et fast koncept, som er aftalt med Ballerup Kommune. Der henvises til konceptet "Gennemførelse af tilsyn i plejeboliger".

Under hvert fokusområde er der anført en konklusion ud fra følgende kategorisering:

1. Ingen bemærkninger
2. Få og mindre væsentlige bemærkninger
3. Enkelte væsentlige bemærkninger
4. Flere væsentlige bemærkninger

## Tilsynets gennemførelse

Det anmeldte tilsyn er gennemført den 19. november 2009, fra kl. 11.30-17.15, af konsulent Dorte Madsen, Connector. Tilsynet har holdt møde med plejecentrets samlede ledergruppe og med repræsentativt udvalgte medarbejderrepræsentanter fra dag, aften og nattevagt. Endvidere har tilsynet holdt møde med Lundehavens bruger-pårørende råd. Endelig har tilsynet foretaget rundgang med egne observationer samt foretaget stikprøvekontrol af den plejefaglige dokumentation.

## Tilsynsresumé

Tilsynet har følgende bemærkninger til fokusområderne:

*Ingen bemærkninger* til fokusområderne kommunal genoptræning og vedligeholdelsestræning, forplejning, trivsel kultur og socialt miljø, aktiviteter, forhold for grupper med særlige behov, de fysiske rammer, personalemæssige forhold, kompetenceudvikling og den plejefaglige dokumentation.

Tilsynet fremhæver, at der er sket en meget positiv udvikling i kvaliteten af den plejefaglige dokumentation siden det uanmeldte tilsyn.

Tilsynet har *få og mindre væsentlige bemærkninger* til den personlige pleje og praktiske hjælp.

# Afrapportering

## Fokusområder jf. serviceloven

### Personlig pleje og praktisk hjælp

Tilsynet har *få og mindre væsentlige bemærkninger* til fokusområdet.

Tilsynet vurderer på baggrund af gennemgang af den plejefaglige dokumentation, at de tildelte ydelser ligger inden for Ballerup Kommunes serviceniveau.

De beboere, som tilsynet møder under tilsynsbesøget, fremstår velplejede.

Tilsynet ser et tilfredsstillende rengøringsniveau på såvel fællesarealer, som i beboernes egne boliger.

Bruger-pårørenderådets medlemmer udtrykker generel tilfredshed med den personlige pleje og praktiske hjælp. En af beboerne fremhæver, at han er meget tilfreds med vaskeriets serviceniveau.

En pårørende udtrykker dog, at hendes mor siger, det er meget personafhængigt, hvilken hjælp man kan få. Det afhænger af, hvem der er på arbejde. Den pårørende har endvidere indtryk af, at der ikke tildeles øget hjælp, når hendes mor har behov for dette ved sygdom.

Plejecentrets leder anbefaler, at den pårørende tager en direkte dialog med afdelingssygeplejersken om sådanne problemstillinger. Den pårørende siger, at dette er prøvet, men at hun ikke oplevede det havde nogen effekt. Den pårørende ønsker samtidig at fremhæve, at hun overordnet set er meget tilfreds med plejen på Lundehaven.

Tilsynet skal understrege, at hjælpen til den enkelte beboer altid skal vurderes og tilpasses i forhold til løbende ændringer i dennes behov, også når en funktionsnedsættelse er midlertidigt nedsat pga. sygdom.

### Kommunal genoptræning og vedligeholdelsestræning

Tilsynet har *ingen bemærkninger* til fokusområdet.

Beboerne i bruger-pårørenderådets udtrykker tilfredshed med omfanget af træningstilbud på Lundehaven.

### Forplejningen

Tilsynet har *ingen bemærkninger* til fokusområdet.

Til frokost serveres en lun ret og rugbrød med forskellige slags pålæg, så beboerne selv kan vælge og smøre selv. Den varme mad serveres til aften.

Flertallet af bruger-pårørenderådets medlemmer gav udtryk for stor tilfredshed med kosttilbuddene på Lundehaven. Det formuleres, at kosten er alsidig, at tilbuddene er varierede, så det er muligt at spise sundt og at maden altid er veltillavet. Det fremhæves som noget positivt, at der afholdes "Kulinarisk råd" hver måned, hvor beboerne kan mødes med køkkenets medarbejdere og komme med forslag, ros og kritik.

To af beboerrepræsentanterne synes, at køkkenets medarbejdere ikke lytter til kritikken, de har fremført ved det kulinariske råds møder. Som eksempel nævnes, at de synes, der bliver brugt for mange forskellige slags krydderier i maden, som beboerne ikke er vant til.

Der er planlagt kursus for alle medarbejdere i ernæring samt hvilke tilbud køkkenet kan give for at imødekomme særlige behov hos beboerne. Fra 2010 indføres systematisk screening af ernæringstilstanden hos samtlige beboere hver 3. måned.

Køkkenet på Lundehaven er nået op på, at 60 % af maden produceres med økologiske varer. Der arbejdes meget målrettet med portionsstyring, så maden der sendes op til afdelingerne afpasses efter, hvad den aktuelle beboergruppe normalt har appetit til. Målet er at minimere spild af tilberedt mad.

### **Trivsel, kultur og socialt miljø**

Tilsynet har *ingen bemærkninger* til fokusområdet.

Bruger-pårørenderådets medlemmer oplever personalet som meget imødekommende og hjælpsomme.

Tilsynet observerer, som ved det uanmeldte tilsyn, at der er en venlig omgangstone mellem personale og beboere.

### **Aktiviteter**

Tilsynet har *ingen bemærkninger* til fokusområdet.

Socialudvalget har ved dette års tilsyn valgt at have særligt fokus på omfanget og indholdet af aktiviteterne på plejecentrene, forstået som udflugter og gåture samt samarbejdet med de pårørende.

På Lundehaven er der ansat en kulturkoordinator samt en aktivitetsmedarbejder. Begge tilbyder såvel faste aktiviteter for hele plejecentret samt aktiviteter for mindre grupper af beboere eller individuelle aktiviteter.

Som supplement til aktivitetsindsatsen i rapporten fra det uanmeldte tilsyn har tilsynet fået udleveret oversigt over Lundehavens faste aktiviteter for hhv. efterår 2009 og forår 2010 samt en plan for de faste årlige arrangementer i 2009 (påske-, pinsefrokost, midsommerfest, julefrokost mv.) Tilsynet har optalt 15 faste arrangementer i 2009.

Desuden er der udleveret forskelligt materiale om ad hoc aktiviteter, udflugter og fester på Lundehaven.

Det fremgår af planerne for de faste aktiviteter, at disse er fordelt ligeligt over formiddags- og eftermiddagstimerne på alle hverdage, ligesom der også planlægges enkelte tilbud om aftenen.

Der er i alt 3 ugentlige motionstilbud i form af motionsgymnastik og "musik og bevægelse". Der er billardklub 2 gange om ugen, en gang om ugen er der på forskellige ugedage hhv. filmklub, madklub og spilleklub. Der er dagligt åbent i "Trylleværkstedet" (hobbyprægede aktiviteter). To gange ugentligt er der sangkor. Endeligt besøger en aktivitetsmedarbejder hver etage en dag ugentligt til ad hoc aktiviteter efter hvad beboerne har lyst til. Det kan f.eks. være højtlesning, bading eller individuelt samvær. En gruppe af beboere har f.eks. været på tur i skoven for at indsamle materiale til juledekorationer.

Medlemmerne af bruger-pårørenderådet giver udtryk for, at de synes, der er mange forskellige aktivitetstilbud, beboerne kan vælge imellem.

Beboerne tilbydes løbende gåture/kørestolsture, når de ønsker at handle i indkøbscentret. Det kan også være en fælles tur på den lokale café.

Tilsynet taler med en beboer på 2. sal og dennes pårørende undervejs på tilsynets rundgang. De pårørende oplever, at normeringen er stram, så det var sjældent, at deres mor kunne komme udenfor i haven, da vejret var godt i sommer.

Tilsynet nævner dette ved mødet med bruger-pårørenderådet. Bruger-pårørenderådet udtaler, at alle beboere fra 2. sal flere gange i sommerens løb har holdt frokost nede i haven. En enkelt af beboerrepræsentanterne i rådet mener, at det meget ofte er beboerne selv, som fravælger at komme udenfor.

Udover de faste aktiviteter og de faste årlige arrangementer er der ad hoc tilbud. På listen for efterår 2009 er der i alt 12 tilbud om ture eller arrangementer. Som eksempler kan nævnes restaurantaften sammen med beboere fra Rosenhaven, café med banko, klaverkoncert, tur til zoo, tur til medarbejders sommerhus, alsang og julekoncert med strygerensemble fra Ballerup Musikskole.

Endeligt afholdes der med jævne mellemrum arrangementer i den enkelte afdeling for dennes beboere og pårørende. Helt aktuelt har en afdelingsleder og medarbejderne i den ene plejeafdeling arrangeret sønderjysk kaffebord, hvor der er bagt og lavet forberedelser sammen med beboerne og nogle frivillige i en hel uge. Der er i alt 54 tilmeldte til dette arrangement.

Lundehaven har en venneforening med ca. 20 frivillige tilknyttet. De frivillige står for gennemførelsen af nogle af husets aktiviteter og hjælper desuden til i aktivitetsværkstedet, ved fester og udflugter.

Det er tilsynets vurdering, at der er et højt aktivitetsniveau på Lundehaven og at aktivitetsudbuddet er meget varieret og vidtspændende.

### **Forhold for grupper med særlige behov**

Tilsynet har *ingen bemærkninger* til dette fokusområde.

Tilsynet havde ved det uanmeldte tilsyn i sommer få og mindre væsentlige bemærkninger til fokusområdet som følge af, at plejecentret havde påpeget et behov for undervisning i reglerne omkring magtanvendelse.

Det oplyses, at der nu er arrangeret et fælles demenskursus for alle medarbejdere og et kursus i magtanvendelse og omsorg for beboere med særlige behov.

### **De fysiske rammer**

Tilsynet har *ingen bemærkninger* til fokusområdet.

Medlemmerne af bruger-pårørenderådet udtrykker stor tilfredshed med de store boliger og gode fællesarealer samt den nye sansehøve.

### **Personalemæssige forhold**

Tilsynet har *ingen bemærkninger* til fokusområdet.

Ved det uanmeldte tilsyn i sommer bemærkede tilsynet, at der blandt medarbejderne kunne spores en negativt præget opfattelse af det indbyrdes samarbejde i medarbejdergruppen og i forholdet til ledelsen. Det anbefaledes, at der arbejdes med at udvikle en mere positiv kultur i medarbejdergruppen.

Ved det anmeldte tilsyn er der derfor spurgt specielt ind til dette ved tilsynets møde med såvel ledelse som ved mødet med medarbejderrepræsentanterne.

Ledergruppen fortæller, at mange medarbejdere efterfølgende var overraskede over, at omgangsformen og –tonen i medarbejdergruppen opfattedes som negativ. Det er ledergruppens vurdering, at medarbejderne har været meget lydhøre overfor at arbejde med at skabe en mere positiv kultur. Det oplyses, at kultur og arbejdsmiljø indgår som udviklingsområde i Lundehavens dialogbaserede aftale for 2010 (afløser den nuværende kontrakt).

Medarbejderrepræsentanterne giver samstemmende udtryk for, at de oplever, at stemningen allerede er vendt i huset. Medarbejderrepræsentanterne oplever, at det har haft en positiv effekt, at alle lederstillinger nu er besat og at ledergruppen fremstår som en enhed. En medarbejder udtaler: "*...der er kommet styr og struktur på tingene*".

Medarbejderrepræsentanterne oplever, at der er kommet mere fast personale i huset og færre vikarer. Dette har også medvirket til at skabe ro i huset. Medarbejderne synes, at de er blevet bedre til at tage hånd om hinanden og at husets værdier er i aktivt spil.

Medarbejderrepræsentanterne udtrykker stor tillid til ledelsen, som opleves som god til at informere om husets drift og udvikling. Medarbejderrepræsentanterne udtrykker, at de føler, at ledelsen lytter til dem og følger op på det medarbejderne siger.

Medarbejderrepræsentanterne siger også, at der fortsat kan opleves rester af "medarbejderbrok" ind i mellem, så der er behov for fortsat at have fokus på kulturen.

### **Kompetenceudvikling af personalet**

Tilsynet har *ingen bemærkninger* til fokusområdet.

Tilsynet konstaterer fortsat, at ledelsen har meget højt fokus på kvalitetssikring og sikring af medarbejdernes faglige kvalifikationer i forhold til at udføre de forskellige typer opgaver i plejeboligerne.

Der er nu udarbejdet et samlet program for undervisning og kompetenceudvikling for Lundehavens medarbejdere for 2009/2010.

Der er foretaget en systematisk kompetenceafdækning af samtlige medarbejdere.

Medarbejderrepræsentanterne giver udtryk for, at dele af medarbejdergruppen har oplevet, at deres faktiske kompetencer er blevet devalueret, da de fik besked om, at de ikke længere kunne udføre nogle særlige opgaver, de har været vant til tidligere.

Ledergruppen svarer hertil, at det har været vigtigt at sikre, at det faglige niveau i udførelsen af forskellige opgavetyper er i orden. De medarbejdere, som har tillærte specialkompetencer, har fået kontrolleret, at de har den nødvendige viden, og at de kan handle i henhold til god faglig praksis. Hvis dette er tilfældet, gives der tilladelse til, at de fortsat kan udføre visse specialopgaver.

Generelt oplever medarbejderne, at der er gode muligheder for at lære mere og udvide sin faglige viden.

### **Den plejefaglige dokumentation**

Tilsynet har *ingen bemærkninger* til dette fokusområde. Der kan konstateres en væsentlig forbedring siden det uanmeldte tilsyn.

Tilsynet havde ved det uanmeldte tilsyn *flere væsentlige bemærkninger* til fokusområdet. Ledergruppen oplyste ved det anmeldte tilsyn, at man har haft iværksat en gennemgang af samtlige beboeres plejefaglige dokumentation med henblik på opretning af de konstaterede fejl og mangler.

Ved det anmeldte tilsyn har tilsynet foretaget fornyet stikprøvekontrol af den plejefaglige dokumentation for 9 beboere. Der findes ingen fejl eller mangler.

Resultatet af tilsynets gennemgang af journalerne er opsummeret i nedenstående skema.

	<b>Ingen bemærkninger</b>	<b>Få og mindre væsentlige bemærkninger</b>	<b>Enkelte væsentlige bemærkninger</b>	<b>Flere væsentlige bemærkninger</b>
Stamdata	Foreligger i alle sager			
Livshistorie	Mangler i en sag. Beboeren er meget dement, har ingen pårørende og medarbejderne har kun sporadisk kendskab til beboerens hidtidige liv. Det aftales med			

	tilsynet, at denne viden skrives ned			
Funktionsvurdering	Er ikke implementeret i Ballerup Kommune			
Daglig plejeplan	Detaljerede planer ses alle beboere			
Sygeplejefagligt indsatsområde	Ses hvor relevant			
Overordnet handleplan	Foreligger for 7 beboere. Er under udarbejdelse for 2 beboere			
Løbende journalnotater	Relevante og helhedsorienterede, løbende notater ses i alle journaler			

## Opfølgning på kontrakt

Plejecentrene afrapporterer og evaluerer selv resultaterne af deres kontrakter til forvaltning og socialudvalg. Tilsynet har fokuseret på, hvordan det enkelte plejecenter fremadrettet arbejder med forbedringspunkter, som relaterer sig til fokusområder, som indgår i tilsynet. Dette er drøftet med ledergruppen på Lundehaven. Tilsynet anser det for positivt, at udvikling af en mere positiv medarbejderkultur samt Lundehaven som attraktiv arbejdsplads er to væsentlige udviklingsmål i det kommende års dialogbaserede aftale.

## Opfølgning på tidligere tilsyn

Tilsynets opfølgning på bemærkninger fra det uanmeldte tilsyn fremgår af teksten under de enkelte fokusområder.

Dorte Madsen

Connector

26. november 2009

## **Plejecentrets kommentarer til rapporten fra det anmeldte tilsyn**

Tilsynet understreger at hjælpen til den enkelte beboer altid skal vurderes og tilpasses i forhold til løbende ændringer også midlertidig funktionsnedsættelse på grund af sygdom; hvilket også er almen praksis i Lundehaven.

Der har umiddelbar efter tilsynsbesøget fundet en dialog sted mellem afdelings-sygeplejersken og centerleder jf. konkrete nævnte oplevelse fra pårørendes side.

I konkrete sag foreligger aktuelt faglig vurdering med henblik på tilpasning af behov for personlig og praktisk hjælp. Der ses dokumentation for øget hjælp i perioden, hvor funktionsnedsættelse har været midlertidig. Ledelsen tager til efterretning at være opmærksom på fremadrettet forventning til pleje og omsorg herunder hensigtsmæssig dialog og kommunikation med pårørende. Det vil altid være en balance i hensynet til beboerens ønske om formidling til familie og netværk (selvbestemmelsesretten) og tavshedspligten.

## **Behandlet i Brugerbestyrelse**

Dato:

## **Behandlet i Ældrerådet**

Dato: