

# TILSYNSRAPPORT BALLERUP KOMMUNE

Aktivitet og Aflastning

September 2023



  
**evidentia**

*bedre til at gøre godt*

## 1. TILSYNETS SAMLEDE RESULTAT

### 1.1 Overordnet vurdering

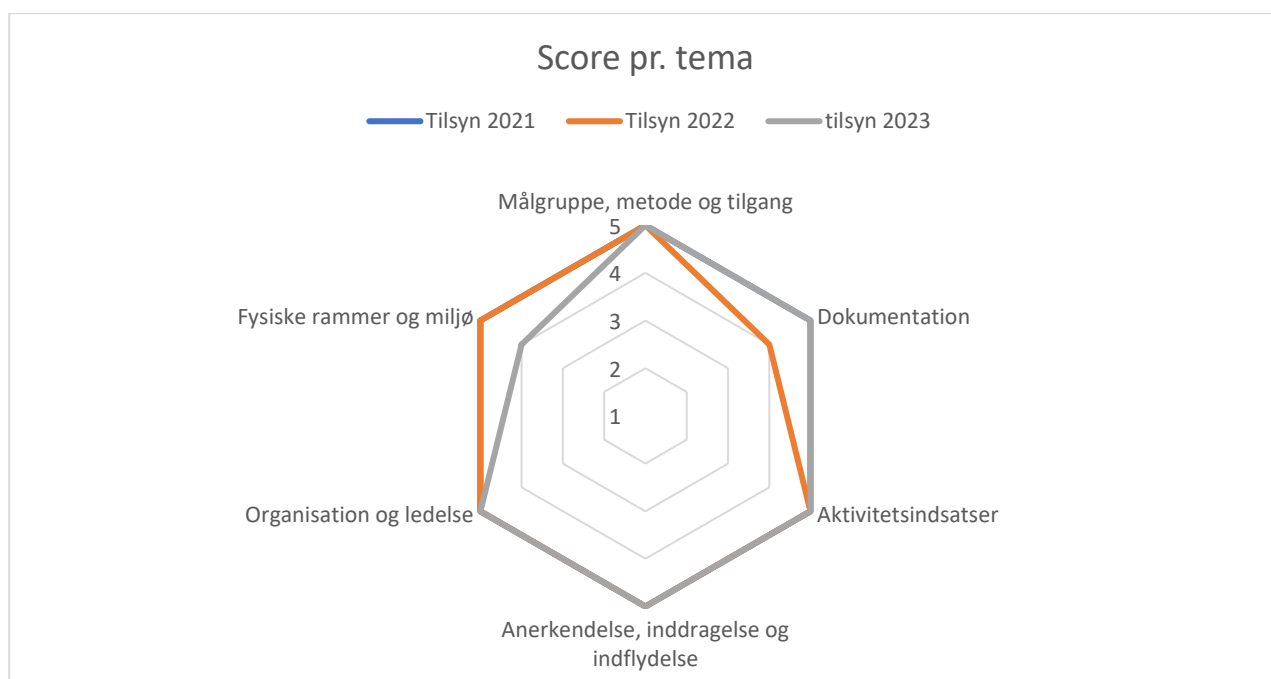
På vegne af Ballerup Kommune har Evidentia foretaget et tilsyn med Aktivitet og Aflastning. Det er vores vurdering, at tilbuddet i høj grad er velfungerende og i vid udstrækning lever op til servicelovens paragraffer og Ballerup Kommune kvalitetsstandarder og politikker.

Tilbuddet er karakteriseret ved yderst tilfredse borgere og pårørende, dygtige og engagerede medarbejdere og ledelse i relation til kvalitet i mødet og den tildelte hjælp. Pårørende udtrykker også behov for opmærksomhed på tilstrækkelige medarbejderressourcer og på, at de fysiske rammer er lidt mørke og trange på gangene.

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 tilbuddet har opnået for hvert af de undersøgte temaer. Der gives en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste og indikerer at tilbuddet 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 med større gennemsigtighed og forventningsafstemning i relation til normeringer og ressourcer i Aktivitet- og Aflastningsgrupperne, da både pårørende og medarbejdere påpeger, at opgavemængden og kompleksiteten ikke altid matcher til det antal medarbejdere, som er på arbejde.
<b>Udviklingspunkter</b> Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.	Med tiltagende grad af kompleksitet i forhold til målgruppen anbefaler tilsynet, at der ses på bedre forhold for fællesareal og køkken i døgntilbuddet, da det er trangt, når der både er kørestole, madvarer og en åben opvaskemaskine i rummet. I Aktivitet er lokalerne store og lyse, dog er gangarealerne smalle.

### 1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
<p>Evidentia anbefalede i 2022, at der arbejdes med at sikre, at dokumentationen er opdateret med alle relevante oplysninger. Det er særligt i relation til oplysninger, der går på tværs af visitation, hjemmepleje og eventuelt andre samarbejdspartnere, at der bør være særlig opmærksomhed på tilstrækkelig dokumentation</p> <p>Ledelsen gennemgår proceduren for den proces, der foregår i overgange. Der kommunikeres gennem FMK og ved overlevering i intern kommunikation. Indimellem kombineres skriftlig kommunikation med mundtlig opfølgning.</p>

## 2. VURDERING AF TEMAER

Tema 1. Målgruppe, metoder og tilgang	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne på Aktivitet og Aflastning i høj grad arbejder med afsæt i faglige metoder og et godt erfaringsgrundlag. Aktuelt er der dog flere nye medarbejdere, som skal oplæres i forlængelse af, at andre er gået på pension.</p> <p>Målgruppen i dagtilbuddet er ifølge ledelse og medarbejderne blevet dårligere med forskellige samtidige problematikker, fx en høj grad af psykisk eller kognitiv svækkelse. Et stigende antal af borgere i aktivitetstilbud søger tildeling af flere dage. Tilsvarende søger flere i Aktivitetstilbud nu også om aflastning. Der er nu en længere venteliste, som ledelsen forsøger at hjælpe til andre af kommunens tilbud. Både ledelse og medarbejdere udtrykker, at der mangler plejehjemspladser i kommunen, hvorfor denne flaskehalsproblematik opstår i Aktivitet og Aflastning.</p> <p>Kommunen har fået en pårørendevejleder, som også hjælper i denne situation og fx tilbyder gruppeforløb. Aktivitet og aflastning er selvvisiterende i relation til Aflastningspladser, hvilket giver</p>	

mulighed for at tilbyde smidige overgange for borgerne og deres familier, men også mere administrativt arbejde, beskriver medarbejderne.

Ledelsen fortæller, at medarbejderne er fagligt velkvalificerede og de arbejder med stort engagement. Medarbejdere fra døgnafsnit har været gennem forløb med demensrejseholdet og anvender tilgange og metoder derfra, fx refleksioner i relation til 'trivselskar'. Der er interne kursustilbud om fx nænsom nødværge og forflytning.

Medarbejderne fortæller, at der er nye kollegaer, som skal oplæres i faglige tilgange som led i at blive en del af kulturen og det relationelle arbejde, som der arbejdes med i både Aktivitet- og Aflastning. Ledelsen oplever, at de modtager mange velkvalificerede ansøgninger ved jobopslag.

Ifølge medarbejderne har de forsøgt med beboerkonferencer, men at det er vanskeligt at gennemføre, når beboerne er på aflastningspladserne i så kort tid. Der arbejdes nu på at implementere triage som systematisk metode.

Medarbejderne beretter, at de hjælper hinanden på tværs af Aktivitet- og Aflastning for bl.a. at skabe sammenhæng for beboerne.

Ifølge både ledelse og medarbejdere ringer de pårørende typisk sent i borgernes sygdomsforløb og beder om hjælp. Medarbejderne oplever, at det kan være forbundet med skyld og skam for pårørende at bede om hjælp. Det er dog medarbejdernes vurdering, at komplikationer kunne være forebygget ved tidligere kontakt.

På døgntilbuddet har der i en periode været behov for ekstra hjælp, da en borger har behov for tæt støtte. Der er tre medarbejdere på i de dagtimer, hvor borgeren er i afdelingen og to, når borgeren er i dagtilbud. Medarbejderne er i gang med oplæring af en ufaglært medarbejder, som også oplæres i dokumentation.

## Tema 2. Dokumentation

Score 5

Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes målrettet med dokumentation i både Aktivitet og Aflastningstilbuddet. Gennemgang og nedslag er foretaget i samarbejde med en SOSU-assistent i afdelingen. Tilsynet finder, at medarbejderen anvender Nexus med stor sikkerhed og overblik over, hvordan relevante informationer findes og videreformidles. Medarbejderen redegør for, at der opstartes på en døgnrytmeplan efter, at borger har været i afdelingen i tre dage.

Ved nedslag i Nexus er der forskel på, om borgeren hører til i Aktivitet eller aflastningstilbuddet.

Tilsynet taler med en borger i aktivitetstilbud og noterer sig, at borgeren fremstår spinkel i bygning. I Nexus findes observationer og handleanvisninger i relation til problematikken. Der er desuden dokumenteret, at borgere er udredt for demens i 2022, men ikke om borger aktuelt er i behandling med demensmedicin. Generelle oplysninger i Nexus svarer i store træk til borgers egne fortællinger om hjemmet og familieforhold.

I relation til en anden borger fortæller SOSU-assistenten om den vanlige procedure, når der bliver meldt en borger til Aktivitet og Aflastningstilbuddet. Proceduren indeholder intern og ekstern kommunikation til samarbejdspartner og kontakt til pårørende. Når en borger ankommer melder afdelingen til fx hjemmepleje, sygepleje og andre samarbejdspartnere, at borger er i afdelingen. Derefter flyttes eller aflyses andre aftaler. Skal opgaver fra hjemmepleje eller fx fysioterapi udføres i aktivitetstilbuddet, vil opgaven fremgå af handlingsanvisninger. Borger har desuden en opdateret og velbeskrevet døgnrytmeplan.

Ved en tredje borger undersøges, om pårørendes beskrivelse af borgerens situation og aktuelle problemstillinger fremgår i Nexus med handleanvisninger. Tilsynet finder dokumentation under tilstande og en faglig beskrivelse af borgerens adfærd og reaktioner. Tilsynet finder, at Aktivitet og Aflastning

relevant har opstartet en socialpædagogiske handleplan i juni 2023 og vejledende beskrevet fordelagtige tilgange og kommunikation med borger i visse situationer. Tilsynet finder, at pårørendes beskrivelse af situationen i store træk stemmer overens med dokumentationen, som også indeholder relevante notater om tiltag, som virker godt på borgeren. Afdelingen har noteret og observeret en latent risiko for udadreagerende adfærd og tilpasser egen adfærd og kommunikation dertil. Der er ikke oplevet aggressiv adfærd fra borger i afdelingen.

Medarbejderen fortæller, at de for kvalitetssikring gennemfører ugentlig sparring med sygeplejen om sikker dokumentation og det øvrige samarbejde omkring borgernes forløb og trivsel.

### Tema 3. Aktivitetsindsatser

Score 5

Tilsynet vurderer, at der tilbydes relevante og varierede aktiviteter, som er tilpasset borgernes aktuelle situationer.

Aktivitetstilbuddet har aktuelt fem grupper, hvor borgere kan være tildelt én, to eller tre dage om ugen.

Medarbejderne har forskellige faglige baggrunde, som anvendes i tilgangen til aktiviteter og samvær. De redegør for, at de kører CST forløb og lader sig inspirere af aktiviteter derfra ud i grupperne med fx brug af billeder, genstande og fysisk aktivitet. Flere i medarbejdergruppen er uddannede CST-instruktører.

Medarbejderne skifter mellem de fem grupper ca. én gang om året for at komme med nye øjne på muligheder og udfordringer. Dette skift er lavet i denne uge og derfor kan tilsynet høre flere beboere spørge til, hvem medarbejderne er i gruppen. Medarbejderne håndterer denne situation ved igen at fortælle, hvad de hedder og gentage nogle af de ting, der er talt om tidligere på ugen. Tilsynet vurderer, at borgerne er trygge og glade i relationen. De reagerer afslappede med smil og grin.

Der er en god atmosfære i grupperne og medarbejderne understøtter borgernes deltagelse i samtalerne ved at facilitere en fortløbende dialog med afsæt i de ord, som borgerne tager initiativ med. Der er ca. 11 borgere i en gruppe og de fremstår med meget forskellig fysisk og kognitivt funktionsniveau.

Som eksempel fortæller en borger om *"...dengang Skovlunde var et sted, vor der gik køer på markerne..."*. Gruppen nikker og griner og medarbejderne fører samtalen videre til at handle om nybyggerier, som borgerne har forskellige meninger om. Når en borger ikke formår at holde samtalen på sporet, følger medarbejderne borgerens bevægelse i samtalen og anerkender bidraget. Tilsynet finder kommunikationen og relationsarbejdet på et højt fagligt niveau, som efterlader alle borgere med et smil på læben og med en god stemning i rummet. Borgerne viser også omsorg for medarbejderne og spørger til medarbejdernes børn.

Medarbejderne spørger om gruppen vil gætte på dagens menu, hvilket leder til grin, da menuen er en thailandsk ret med navnet Thai Massaman, som var svær at udtale. Samtalen føres over i en dialog om, hvem der har besøgt Thailand og de oplevelser, som kunne knyttes dertil. Tilsynet observerer, at borgerne hjælper hinanden undervejs med at finde ord. Efterfølgende fortæller borgerne, hvilken ugedag og dato det er og det noteres på tavlen.

En pårørende udtrykker stor tilfredshed med Aktivitetstilbuddet og hun vurderer det på, at ægtefællen er glad og træt, når han kommer hjem. Han kan til en vis grad fortælle om oplevelsen og er glad for fællesskabet i gruppen. Dog reagerer han negativt, når der er uro og højtråbende personer i dagtilbuddet. Borger benytter Aflastning ved behov, hvilket familien er meget tilfredse med. Hustruen fortæller, at hun tilbydes samtaler i en pårørendegruppe, hvilket hun har behov for og er glad for.

En anden pårørende fortæller, at faren er visiteret til Aktivitet to gange om ugen. Hun fortæller, at han selv kan meget mere der, og at medarbejderne har fået ham til at gå med rollator. De spiller, synger, går ture, laver stolegymnastik og indimellem er der banko, hvor faren har vundet små præmier i form af chokolade mv. Datteren fortæller, at medarbejderne er gode til at trække på farens ressourcer og de

støtter ham til at hjælpe de andre. Datter fortæller, at det er sket et par gange, at hjemmeplejen ikke har nået at gøre ham klar til bussen, så han ikke er kommet med. Det har han været ked af. Borgeren har også anvendt Aflastning, hvilket familien finder helt nødvendigt.

Tilsynet finder, at Aktivitet og Aflastning i høj grad tilbyder varierende aktiviteter, som er tilpasset borgernes ressourcer og behov. Den kommunikative og relationelle tilgang får gode tilbagemeldinger fra både borgere og pårørende.

#### Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse

Score 5

Tilsynet vurderer, at beboerne og pårørende bliver hørt, respekteret og anerkendt.

Tilsynet observerer ved 9.30 tiden, at bussen kommer med en gruppe borgere, som mødes med smil og følges ind af medarbejderne. Borgerne udtrykker glæde ved mødet. Medarbejderne tager hensyn til borgernes funktionsniveau og støttes til selv at udføre de gøremål de selv kan, fx gå, tage overtøj af, finde pladsen mv.

Medarbejderne fortæller, at de ved en borger støtter han til at ringe hjem til hustruen, hvorefter de vurderer, hvor længe borger og hustru kan være i samtalen. For at skabe en god overgang og sammenhæng, hjælper medarbejderne borgeren til to gange om ugen at besøge det plejecenter, som han senere skal flytte til.

I køkkenområdet på Aflastning opholder en medarbejder sig under store dele af tilsynets besøg. Medarbejderen modtager borgerne og hjælper dem med måltid, fælles skab og fx avis/blad. Medarbejderen taler venligt og roligt med borgerne og tilsynet overværer, at hun ændrer sit ordvalg, indtil borgerne er med på, hvad hun mener.

I Aktivitet hjælper medarbejderne borgerne til at tale sammen ved fx at følge op med "*... jeg tror xx mener...*", for efterfølgende at anerkende borgernes bidrag.

En pårørende beskriver, at medarbejderne er meget gode til at tackle den måde ægtefællen er på i forhold til, at han agerer med styring og kontrol over for de andre beboere. De taler pænt og hjælper borgeren til ikke at komme i konflikt med de andre og til ikke selv at lide nederlag i relationen.

En datter fortæller, at hun selv har været med sin far i tilbuddet, hvor hun bemærkede, at medarbejderne ser og tager højde for de enkeltes behov. De pårørende udtrykker stor tilfredshed og begejstring for den måde borgerne bliver mødt på, men også bekymring over, om der er tilstrækkeligt med medarbejdere til så mange borgere med forskellige, svære og tidskrævende behov.

Medarbejderne udtrykker, at de ønsker at arbejde med nærvær og personcentreret omsorg, hvilket de efterstræber i arbejdet. De udtrykker også, at der med det stigende pres på Aktivitet og Aflastning følger flere administrative opgaver og højere kompleksitet. Her oplever de, at det kan komme til at tage tid og opmærksomhed fra borgerne.

Evidentia observerer og vurderer, at medarbejdere møder borgerne med stor anerkendelse og indflydelse og anbefaler tilbuddet at være særligt opmærksom på forventningsafstemning mellem ledelse og medarbejdere, når der sker forandringer i forhold til målgruppe, kompleksitet og flere skift.

#### Tema 5. Organisation og ledelse

Score 5

Tilsynet vurderer, at der er en kompetent og dedikeret ledelse af tilbuddet. På tilsynsdagen er afdelingsleder Karen Bitterwolf til stede.

Afdelingsledelsen redegør for, at medarbejderne har gode faglige kompetencer til at varetage opgaverne i Aktivitet og Aflastning. Der er ergoterapeuter, pædagog, SOSU-assistent, SOSU-hjælper, en ufaglært og flere tidligere medarbejdere koblet til tilbuddet. Alle medarbejdere er opdateret med demensfaglig viden gennem Demensrejsehold og der er mulighed for at søge kursustilbud. En medarbejder udtrykker

ønske om at søge ekstern kompetenceudvikling, og ledelsen redegør for, at det er muligt at søge. Ved ansøgninger til intern og ekstern uddannelse skal medarbejderne udfylde et dokument i forhold til tidsporbrug, formål og plan for videndeling i organisationen. Ved brug af eksterne kurser foregår der efterfølgende videndeling til kollegerne.

Ledelsen redegør for, at der er et stort fokus på relationelt arbejde, hvilket også udtrykkes fra de deltagende medarbejdere. Hver onsdag er der 'faglig onsdag', hvor der er mulighed for at tage emner op og drøfte fagligt med hinanden.

Både ledelse og medarbejdere beretter, at graden af administrativt arbejde er steget med de mange skift i borgerforløb og et øget antal borgere, som søger flere dage i Aktivitet. Der er snitflader til samarbejdspartnere i forhold til fx sygepleje, bus, visitation og i høj grad med pårørende. Medarbejderne udtrykker tvivl om, hvorvidt de er normeret tilstrækkeligt i kølvandet af de forandringer, der er fulgt med at være selvvisiterende til Aflastning og det voksende pres på pladser i Aktivitet. Medarbejderne udtrykker, at der er et stort fokus på økonomi og de forsøger at finde pragmatiske løsninger ved at låne sig frem og overtage brugte ting til tilbuddet. Ledelsen beretter, at der er lavet et årshjul og afsat midler deri, hvorefter medarbejderne kan fordele dem på aktiviteterne.

Ledelsen redegør for, at der er stor stabilitet i den faste medarbejdergruppe. Flere er dog gået på pension indenfor de seneste få år, men nogle af dem er fortsat knyttet til stedet som afløsere. Det er stort set ikke korttidsfravær, men få langtids sygdommeldinger p.g.a. fx operationer.

Medarbejderne beskriver det interne samarbejde som godt ved, at de sparer og henter hjælp fra hinanden mellem Aktiviteter og Aflastning. De oplever, at ledelsen er lydhør, når der er behov for ekstra ressourcer ved svære opgaver, men også behov for anerkendelse af arbejdets kompleksitet og tyngde. Aktivitetstilbuddet ønsker besøg fra ledelsen oftere.

Pårørende udtrykker, at ledelsen er rigtig god til at få det hele til at passe og lykkes. Det nævnes også, at der ved leders fravær var en kompetent stedfortræder, så pårørende fortsat oplevede trykthed i forløbet. Pårørende fortæller også, at de får hjælp til overvejelser om plejehjem og kontakt til kommunens demenskonsulent.

#### Tema 6. Fysiske rammer og miljø

Score 4

Det er tilsynets vurdering, at de fysiske rammer i store træk understøtter borgerens behov for trivsel og aktivitet.

På Aflastning er der 8 stuer og et køkkenalrum. Mellem Aktivitets- og Aflastningstilbuddene er der opsat to skillevægge.

En pårørende beskriver tilbuddet som pænt og imødekommende, men dog mørkt og lidt trangt. En anden fortæller, at familien indimellem går en tur i café-området og i haven for at komme lidt ud. Hun sætter pris på, at borgeren bliver hjulpet ud i haven for at ryge.

Medarbejderne fortæller, at de arbejder med de givne rammer så godt som muligt og finder muligheder ved fx at bruge haven og café-området i morgen- og de sene eftermiddagstimer. Der kan indimellem være behov for at finde en anden plads til en borger, som ikke kan være i Aktivitet med de andre og derfor må medarbejderne lede efter et stille område, hvor det er muligt at være. Medarbejderne ønsker adgang til mere plads.

Med tiltagende grad af kompleksitet i forhold til målgruppen anbefaler tilsynet, at der ses på bedre forhold for fællesareal og køkken i døgntilbuddet, da det er trangt, når der både er kørestole, madvarer og en åben opvaskemaskine i rummet. I Aktivitet er lokalerne store og lyse, dog er gangarealerne smalle.

Tema 7. Særligt fokusområde – Den sidste tid	Score 5
<p>I relation til fokusområdet <b>Den sidste tid</b> fortæller medarbejderne, at sygeplejen varetager de fleste sygeplejefaglige opgaver. Der er tæt dialog om hvilke opgaver, der kan varetages i afdelingen og hvilke, der varetages af den kommunale sygepleje. Indimellem samarbejdes med det palliative team.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at der er en procedure om de praktiske forhold, som de følger i relation til alle de vanlige samarbejdsflader, der er involveret ved terminale forløb og dødsfald. Ønsker pårørende at være omkring borgeren, kan der findes en seng og tilbydes mad.</p> <p>Ledelsen redegør for, at sygeplejen har ansvar for den farmakologiske del, men at medarbejderne i afdelingen ofte administrerer dette. Ledelsen fortæller, at den ikke-farmakologiske del har medarbejderne gode kompetencer til og håndter flot. De tager det roligt omkring borgerne og er ærekære i arbejdet. Dertil har Aflastning mulighed for at samarbejde med Vågetjenesten ved behov. Internt drøftes hvem der skal varetage vanskelige samtaler i relation til den sidste tid, og fordeler opgaver efter medarbejdernes kompetencer.</p>	

### 3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

<b>Dato og tidspunkt for tilsynet</b>
Den 7. september 2023 kl. 8:00 – 13:10
<b>Deltagere i interviews</b>
<p>Afdelingsleder Karen Bitterwolf</p> <p>To medarbejdere; en SOSU-assistent og en ergoterapeut fra hhv. Aktivitets- og Aflastningstilbuddene.</p> <p>Tilstedeværende borgere i flere grupper + i fælleskøkken</p> <p>To pårørende ved telefoniske interviews</p>
<b>Tilsynsførende og kontaktoplysninger</b>
<p>Tina Risager, sygeplejerske, lektor, cand.mag</p> <p>Maud Rosendahl, cand.scient.soc. (2429 5052, mcr@evidentia.dk)</p>