

# TILSYNSRAPPORT BALLERUP KOMMUNE

Aktivitet og Aflastning

September 2022



  
**evidentia**

*bedre til at gøre godt*

## 1. TILSYNETS SAMLEDE RESULTAT

### 1.1 Overordnet vurdering

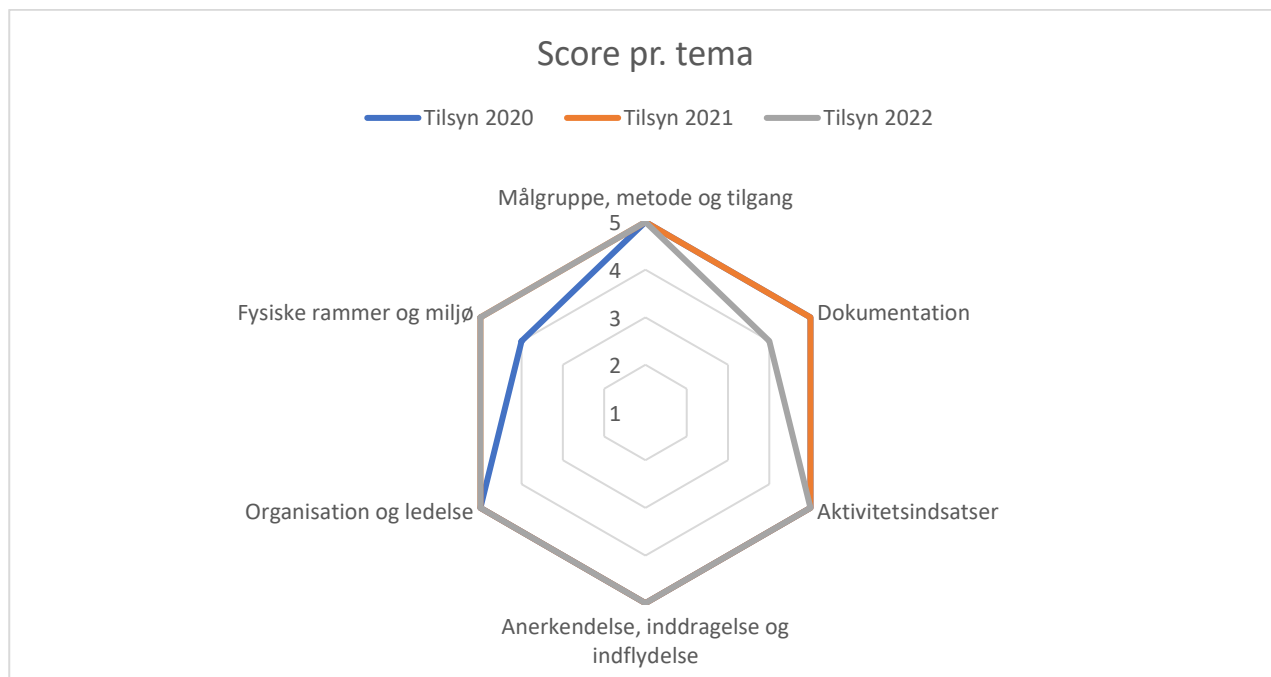
På vegne af Ballerup Kommune har Evidentia foretaget et tilsyn med Aktivitet og Aflastning. Det er vores vurdering, at tilbuddet i høj grad er velfungerende og i vid udstrækning lever op til servicelovens paragraffer og Ballerup Kommune kvalitetsstandarder og politikker.

Tilbuddet er karakteriseret ved yderst tilfredse borgere og pårørende, dygtige og engagerede medarbejdere og ledelse.

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 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
<b>Udviklingspunkter</b> Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.	Tilsynet giver ikke anledning til anbefalinger om udviklingspunkter

### 1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
Der blev ikke givet anbefalinger om fokusområder i 2021.

## 2. VURDERING AF TEMAER

Tema 1. Målgruppe, metoder og tilgang	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne på Aktivitet og Aflastning står på et godt fagligt fundament og arbejder engageret med opgaverne ud fra relevante metoder og tilgange.</p> <p>Målgruppen i dagtilbuddet er ifølge medarbejderne blevet dårligere. Dette ses bl.a. ved, at borgerne ikke længere kan gå så lange ture som tidligere har været praksis. Borgere, som er i døgntilbud, har ofte også tilknytning til dagtilbuddet og anvender disse muligheder på vanlige dage.</p> <p>Medarbejderne redegør relevant for det faglige udgangspunkt i den personcentrede omsorg og herunder betydningen af borgerens livshistorie. Alle medarbejdere har været på kursus fra Demensrejseholdet og noglepersonerne har været på demensrejseholdets genopfriskningsforløb. På dagtilbuddet afholdes borgerkonferencer systematisk. I døgntilbuddet afholdes borgerkonferencer ud fra de forudsætninger, der er på dagen Som supplement er værktøjerne printet ud og hængt op i kontoret.</p> <p>I døgnafsnittet fremhæver medarbejder, at de få medarbejdere, som er tilknyttet afdelingen, bidrager til genkendelighed og at relationen med borgerne hurtigt bliver godt etableret. Nogle af borgerne har behov for personlig pleje, lige som nogle kan være terminale, derfor samarbejdes der med hjemmesygeplejen.</p> <p>I forhold til det særlige fokusområde <b>Den gode opstart</b> redegør ledelse og medarbejdere for, hvordan borgeren og de pårørende kontaktes, når der er en plads ledig. Borgeren inviteres på besøg til en rundvisning sammen med den pårørende eller i nogle tilfælde hjemmeplejen. Her viser ledelsen rundt i</p>	

både dag- og døgntilbuddets lokaler, ligesom der informeres om praktiske forhold. Medarbejderne sætter en ære i at lykkes med at motivere borgerne til at komme. De oplever, at selv de borgere som selv benægter sygdommen kan overvindes.

Med hensyn til **velfærdsteknologi** nævner ledelse og medarbejdere bl.a. at der på døgnpladserne bruges DEMOS-10, som et ofte anvendt redskab til at afdække borgernes døgnrytme. Gulvsensorer, som anvendes til forebyggelse af fald eller i forhold til toiletbesøg. Borgerne kan også bære nødkald, som giver alarm på medarbejdernes telefon, hvis borgeren forlader afdelingen. På dagtilbuddet bruges Ipad, robot-sæl mm.

Ifølge medarbejderne kan der være beboere, som har en udadreagerende eller på anden måde uhensigtsmæssig adfærd. Gennem afledning og ro omkring borgeren lykkes det som regel at nedtone adfærden. Der er mulighed for at trække på demenspraktikerne til sparring, som supplement til den interne sparring. Der afholdes ligeledes beboerkonferencer ved behov, hvor teamet og eventuelt hjemmeplejen, demenspraktikere og andre relevante samarbejdspartnere deltager. Det som aftales dokumenteres efterfølgende, fx i den socialpædagogiske handleplan. Hvis man er udsat for en grænseoverskridende hændelse, oplever medarbejderne, at der er et godt netværk og støtte fra ledelsen. Ledelsen redegør for, hvordan der tages hånd om eventuelle krænkelser.

## Tema 2. Dokumentation

Score 4

Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes målrettet med dokumentation i både dag og døgntilbuddet. Dog er der behov for at sikre, at alle relevante data dokumenteres, hvilket ikke er tilfældet i to ud af tre eksempler på dokumentation, som tilsynet gennemgår.

Medarbejder redegør for, at kommunikeres med hjemmeplejen gennem Nexus, fx ved at sende opgaver.

Hos en borger i døgnplads, som afventer en plejebolig, findes en delvist udfyldt døgnrytmeplan. Der kan ikke findes en beskrivelse af borgers situation og historie, der vedrører den akutte flytning til døgnpladserne, herunder at ægtefællen er død og under hvilke omstændigheder. Der er sparsomme generelle oplysninger og sparsomme data om livshistorie. Tilsynet finder, at borger får demensmedicin og at der er handlet relevant på observationer vedrørende væskeophobninger og justering i vanddrivende medicin.

For to borgere i dagtilbud findes udelukkende dokumentation udfyldt af hjemmeplejen. For en af disse borgere finder tilsynet, at det vil være relevant med oplysninger angående ernæring og risiko for fejlsynkning. Tilsynet finder ingen oplysninger vedrørende dysfagi screening eller anden dokumentation om fødeindtag. Dog findes under døgnrytme ved Aktivitet og Aflastning, at borger skal tilbydes fortykkede væsker. Der er ikke udfyldt pædagogisk handleplan, som tilsynet vurderer ville være relevant.

## Tema 3. Aktivitetsindsatser

Score 5

Tilsynet vurderer, at der tilbydes relevante og varierede aktiviteter, som er tilpasset borgernes ressourcer og behov.

Ifølge medarbejderne er der to formål med dagtilbuddet. Dels af vedligeholde borgernes kompetencer så længe som muligt, dels at aflaste ægtefælle. Når borgeren starter i tilbuddet for som aflastning, kan det opleves, at borgeren ikke ønsker at komme i tilbuddet og derfor ligger der en stor motivationsopgave for medarbejderne.

Medarbejderne har fokus på at give borgerne gode oplevelser. Aktiviteterne skal ifølge medarbejderne kunne gradueres, så de kan omfatte borgere med meget varierende funktionsniveauer. Grupperne er altid uhomogene og alle skal kunne være med i dagens aktiviteter. Som eksempel på dette observerer tilsynet, at en gruppe borgere spiller boccia i caféen. Alle kan deltage men på vidt forskelligt niveau og

det er tydeligt, at medarbejderne kender borgernes kompetencer og ved, hvordan de kan understøtte disse.

Tilsynet observerer borgerne ved samvær i en større gruppe. Beboerne taler sammen på tværs af kaffebordet og samtalen er faciliteret af en medarbejder. Der observeres en lun og tryk stemning, hvor medarbejderen forsøger at få alle med i samtalen.

En medarbejder redegør for brug af iPad, som eksempel på et **velfærdsteknologisk hjælpemiddel**. Det bruges til mange forskellige ting i løbet af dagen, fx at finde musik eller billeder af noget af det samtalerne falder på, billeder af borgernes barndomshjem eller andre gamle minder. Sommetider kan det kastes op på storskærm, så alle kan være med. Det er medarbejderens oplevelse, at borgerne er meget optagede af de muligheder, der er med iPad 'en og selv efterspørger brugen af den.

Dagens aktiviteter er præget af, at det i denne uge er Sanseuge. I en gruppe laver medarbejderne vafler for at stimulere lugte- og smagsansen. I en anden gruppe stimuleres høresansen med lyde, som ikke findes mere. Medarbejderne redegør for, hvordan de i hver gruppe planlægger og forbereder en aktivitet, som er relateret til en af sanserne. Materialet/planen kan bruges af grupperne på skift. Det gør det nemmere at håndtere for alle, samtidigt med at alle sanser bliver dækket.

De borgere, som tilsynet taler med, giver alle udtryk for stor tilfredshed med aktiviteterne i dagtilbuddet.

En pårørende til en borger i døgntilbuddet har ikke noget indtryk af, hvad borgerens hverdag går med. Den pårørende er tryk ved, at moderen er i aflastningstilbuddet og fornemmer at hun har det godt. En pårørende til borger i dagtilbud fortæller, at hendes mand er meget glad for at komme i tilbuddet og sover igennem om natten, når han har været afsted, hvilket er en meget stor aflastning for hende. Den pårørende ved, at borgeren bl.a. spiller spil, går ture og er i motionsrummet.

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

Score 5

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

Tilsynet observerer borgernes ankomst til dagtilbuddet, hvor medarbejderne står klar og tager imod ved busserne. Alle borgeren bliver modtaget med et stort smil og et velkommen. Tilsynet observerer, at der er en nær relation mellem borgerne og medarbejderne i gensynet.

En borger klapper medarbejderen bagi og griner, da han går ud af bussen. Medarbejderen griner sammen med borgeren. Ledelsen redegør efterfølgende relevant for håndtering af dette, herunder løbende drøftelser i medarbejdergruppen.

Der er lagt et program for hver gruppe, men programmet justeres efter behov og efter borgernes ønsker og ressourcer på den enkelte dag. Medarbejderne opfordrer borgerne til selv at gå over med jakke og kontaktbog. Det er tydeligt for tilsynet, at der i alle sammenhænge er fokus på at skabe anledning til, at borgerne anvender egne ressourcer. En borger opfordres til at gå rundt og give vand og saft til de andre borgere, samt servere en lille frugtanretning.

Jargonen er hyggelig og lun. Borgerne fortæller, at de har en kalender, som skiftes hver dag og det er en borger, der styrer den.

I døgnafdelingen taler tilsynet med flere borgere i køkkenet. Borgerne giver udtryk for, at de er glade for at være her og at de får god hjælp.

De pårørende giver udtryk for, at de oplever en god tone og tilpasset tempo. En pårørende har været på rundvisning og oplevet en god modtagelse. Der er løbende kontakt med personalet, som alle er søde og imødekommende. En pårørende til borger i døgnafloadning oplever, at medarbejderne er gode til at forklare, hvad de pårørende kan forvente i forløbet. Man kan altid ringe, hvis man har behov for information eller er i tvivl om noget.

Tema 5. Organisation og ledelse	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at der er en kompetent og dedikeret ledelse af tilbuddet.</p> <p>Ledelsen redegør for den igangværende proces med at skabe sammenhæng i hele demensområdet, som ud over Aktivitet og Aflastning består af demensteamet samt aflastningspladserne på Lindehaven. Der er bl.a. fokus på at skabe gode overgange for borgere, som flytter fra døgntilbud til plejehjem. Der er et bredt samarbejde med de plejehjem, hvor der er behov for særlig vejledning, og der er tilknyttet en visitator, som har fokus på de situationer, hvor der er særlige problemstillinger.</p> <p>For at informere om tilbuddet er der lavet nye pjecer og opslag, som sættes op på biblioteker og lægehuse, ligesom pårørende som deltager i demenscafé informeres om mulighederne for aflastning.</p> <p>Der har i en periode været overbelægning på døgnpladserne og deraf stor travlhed, som påvirker medarbejderne. Ledelsen italesætter dette opad til i systemet for at sikre gode løsningsmuligheder.</p> <p>I forhold til det særlige fokusområde <b>Fastholdelse af medarbejderne</b> forsøger ledelsen at være lydhøre over for medarbejdernes ønsker. Ligeledes søger ledelsen at involvere medarbejderne i beslutninger og generelt give dem stor indflydelse på, hvordan arbejdet tilrettelægges. Ledelsen ser også det at skabe et samlet tilbud, som en understøttelse af fastholdelse – det at lære hinanden at kende og være del af en samlet organisation. Det skaber større fleksibilitet og styrker fagligheden. Generelt oplever ledelsen, at medarbejderne er meget dedikerede og brænder for faget.</p> <p>Medarbejdergruppen er ifølge ledelsen stabil. Dog har der være et par langtidssyge, som ikke er arbejdsrelaterede. I døgnafsnittet har der pga. overbelægning og langtidssygdom været behov for at bruge eksterne vikarer, men der er nu et internt afløserkorps med bl.a. gamle kolleger. Der er god søgning til ledige stillinger.</p> <p>Ledelsen fremhæver, at de nu er blevet godkendt som praktiksted for assistenter. Der er to uddannede vejledere.</p> <p>I forhold til kompetenceudvikling har ledelsen inviteret Anja Aalund, som selv er pårørende, til at lave aktionslæring i forhold til at reflektere og perspektivskifte. En medarbejder skal uddannes i relation til suicidal forebyggelse, andre i kost og ernæring.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for, at de har et godt og tæt samarbejde på tværs. De er meget glade for deres kolleger og borgerne. De oplever at ledelsen er lydhør og inddragende. Ifølge en medarbejder på døgnafdeling har perioden med overbelægning og to borgere på flere stuer været meget hård.</p>	
Tema 6. Fysiske rammer og miljø	Score 5
<p>Det er tilsynets vurdering, at de fysiske rammer understøtter borgerens behov for trivsel og aktivitet.</p> <p>Døgntilbuddet har otte stuer med tilhørende badeværelser. Der er et lille køkken/opholdsrum, som er det samlingssted for måltider, fællesskab og aktiviteter. Medarbejdere udtrykker, at der kan blive trangt, hvis flere borgere bruger kørestol eller rollator og der er gang i aktiviteter i rummet. I aftentimerne og weekender bruger de derfor dagtilbuddets lokaler.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne arbejder med de givne rammer på den bedst mulige måde og er kreative i relation til at finde muligheder. De fysiske rammer i sig selv er ikke optimale, idet der mangler plads, der er flere trapper og mange døre. Lokalerne er hyggeligt indrettede. Der er lidt trangt med plads, når flere borgeren har kørestol og skal navigeres på plads mellem de andre.</p>	

### 3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

<b>Dato og tidspunkt for tilsynet</b>
Den 27. september 2022 kl. 8.30 – 14.00
<b>Deltagere i interviews</b>
Centerleder Anette Wintlev-Jensen Afdelingsleder Karen Bitterwolf To medarbejdere Tilstedeværende borgere i flere grupper To pårørende ved telefoniske interviews
<b>Tilsynsførende og kontaktoplysninger</b>
Tina Risager, sygeplejerske, lektor, cand.mag Maud Rosendahl, cand.scient.soc. (2429 5052, mcr@evidentia.dk)