

Tilsynsrapport Ballerup Kommune

Center for Refleksiv Praksis



AKTIVITET OG AFLASTNING

Oktober 2024

1. TILSYNETS SAMLEDE RESULTAT

1.1 Overordnet vurdering

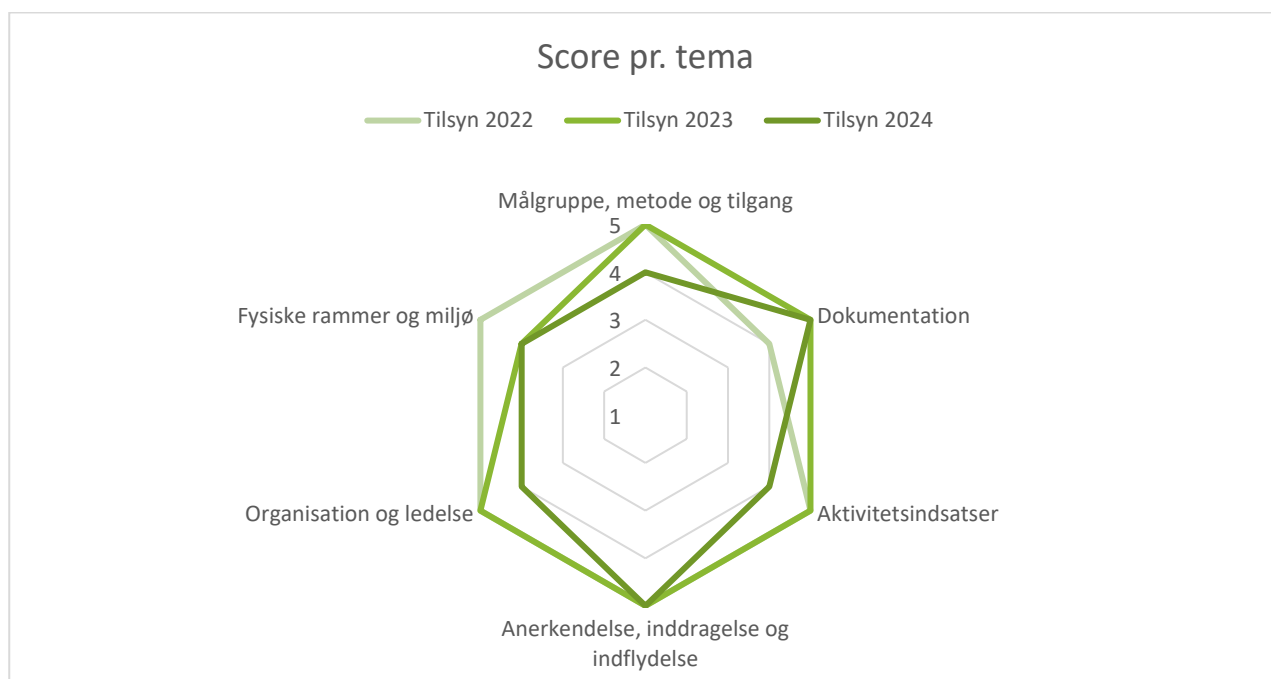
På vegne af Ballerup Kommune har Center for Refleksiv Praksis foretaget et tilsyn med Aktivitet og Aflastning. Det er vores vurdering, at tilbuddet er velfungerende og i høj grad lever op til servicelovens paragraffer og Ballerup Kommune kvalitetsstandarder og politikker.

Tilbuddet er karakteriseret ved tilfredse borgere og engagerede medarbejdere. Både pårørende og medarbejdere udtrykker i lighed med sidste år, behov for opmærksomhed på tilstrækkelige medarbejderressourcer og opmærksomhed på den fysiske indretning.

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
<p>Fokusområder</p> <p>Områder, hvor der er behov for en fokuseret indsats med henblik på at forbedre praksis.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der fortsat arbejdes med forventningsafstemning i forhold til normering og aftaler om systematisk i brug af fx borgerkonferencer.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at arbejdet tilrettelægges, så telefon- og faglige samtaler kan foregå bag en lukket dør, for at værne om borgernes personlige oplysninger.</p>
<p>Udviklingspunkter</p> <p>Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at forventningsafstemning også omfatter borgerne og pårørende, og at der fortsat arbejdes på at tilføre ressourcer, så målgruppens behov imødekommes, også under ferieperioder og ved sygdom.</p> <p>Tilsynet anbefaler fortsat, at den fysiske indretning i grupperummene og fælleskøkkenet i Aktivitet og Aflastning overvejes i forhold til borgernes behov og medarbejdernes arbejdsmiljø.</p>

1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
<p>I 2023 anbefalede tilsynet, at ledelsen arbejder for større gennemsigtighed og bedre forventningsafstemning i forhold til normeringer og ressourcer i Aktivitet- og Aflastningsgrupperne. Både pårørende og medarbejdere påpegede, at opgavemængden og kompleksiteten ikke altid står mål med antallet af medarbejdere, der er på arbejde. Ledelsen oplyser, at de mangler midler til at tilkalde afløsere og derfor forsøger at arbejde med forventningsafstemning samt at undersøge, hvordan de kan understøtte dette bedre. Det fremgår af budgetaftalen, at dag- og aktivitetsgrupperne skal styrkes, men der mangler konkrete anvisninger på, hvad dette indebærer for dem. Medarbejderne fortæller, at situationen ikke er forbedret, og at de nu er færre medarbejdere, da én person er flyttet til det nye tilbud på Rolighedsvej uden at blive erstattet. Dertil har selvvisiteringen ført til flere administrative opgaver.</p> <p>Derudover blev det anbefalet, at man, på grund af den stigende kompleksitet i målgruppen, ser nærmere på forbedrede forhold for fællesareal og køkken i døgntilbuddet. Området er trangt, da der både skal være plads til kørestole, madvarer og en åben opvaskemaskine. Ledelsen fortæller, at rummets indretning er til løbende debat, og at de forsøger at optimere pladsen ved også at tage andre rum i brug, når nogle af borgerne er taget hjem. Medarbejderne giver udtryk for, at de "<i>virkelig savner noget mere plads</i>" og nævner, at det kun er i kortvarige tidsrum, de kan benytte caféens arealer.</p>

2. VURDERING AF TEMAER

Tema 1. Målgruppe, metoder og tilgang	Score 4
<p>Tilsynet vurderer, at der i høj grad arbejdes med afsæt i faglige metoder. Ifølge både ledelse og medarbejdere bliver målgruppen i dagtilbuddet fortsat yngre og består i stigende grad af personer med både fysiske, mentale og psykiske problematikker. Ledelsen beskriver Aktivitet og Aflastning som et sted med dygtige, engagerede og ambitiøse medarbejdere, der hver dag gør deres bedste. Medarbejderne er fordelt, så deres faglige kompetencer supplerer hinanden, og de arbejder med udgangspunkt i Demensrejseholdets metoder. Ledelsen oplyser, at illustrationer af Isbjerget og Blomsten hænger ved kontorpladserne for at understøtte faglige samtaler. Ledelsen beskriver, at medarbejdere har gennemført et kursus i Nænsomt Nødværge, og de har faglig sparring hver onsdag, samt mulighed for at blive inspireret et andet sted i et par måneder, hvis det er ønsket. Aktuelt deltager de i et lærings- og kompetenceudviklingsforløb om borgere med uforståelig adfærd. Ved behov holdes korte borgerkonferencer, faciliteret af demensressourcepersonen. Om onsdagen holdes fællesmøder, hvor gruppesammensætninger og problematikker drøftes, hvilket giver medarbejderne et bedre kendskab til alle borgere. Medarbejderne fortæller, at de arbejder ud fra principperne om personcentreret omsorg, men de oplever ofte at være i tidsnød. De beskriver, at der ikke har været tid til at holde beboerkonferencer, selvom der blev lagt stor vægt på det under et kursus for cirka to år siden. Det oplyses, at der er to demenspraktikere, som deltager i møder om mulige tiltag og forbedringer. I døgntilbuddet gennemføres triagering hver onsdag formiddag, hvor også ledelsen og visitation kan deltage. Medarbejderne orienterer sig i hjemmeplejens triage, når det er relevant.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at der fortsat arbejdes med forventningsafstemning i forhold til normering og aftaler om systematisk i brug af fx borgerkonferencer.</p>	
Tema 2. Dokumentation	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad arbejdes med dokumentation. Ledelsen oplyser, at de har et introduktionsprogram for nyansatte, hvor både ledelsen og en medarbejder deltager, og at deres Nexus-ressourceperson står for sidemandsoplæring. En medarbejder fortæller, at der også gives oplæring i VAR-procedurer, at alle modtager Nexus-nyhedsbreve, og at de spørger hinanden ved tvivl. Det oplyses, at døgntilbuddet er selvvisiterende, og tilsynet bemærker, at den administrative dokumentation aktuelt foregår ved udfyldelse af fysiske papirer. Medarbejderne fortæller, at dokumentationen bliver digitaliseret i indeværende år. Tilsynet gennemgår dokumentationen for to borgere i samarbejde med en sundhedsfaglig medarbejder. For den ene borger findes en <i>døgnrytmeplan</i>, hvor det under <i>Aktiviteter uden for hjemmet</i> fremgår, at borgeren skal have hjælp til at tage afsted til dag- og aktivitetscentret to gange om ugen, samt hvilke ting borgeren skal have med. Tidspunkter for afhentning og telefonnummeret til dagtilbuddet er også angivet. Under <i>Aktivitets- og aflastningstilbud</i> findes en <i>handleanvisning</i> med detaljerede beskrivelser af borgerens aktiviteter og behov for hjælp. Her fremgår det fx, at borgeren selv måler blodsukker og tager insulin under vejledning af medarbejderne. Under <i>Intern kommunikation</i> → <i>Opgaver</i> ses korrespondancer mellem hjemmeplejen, sygeplejen og dagtilbuddet. I borgerens <i>kalender</i> findes et overblik over alle aktiviteter og de dage, hvor borgeren er i dagtilbud, hvilket stemmer overens med borgerens egne beskrivelser.</p> <p>For en anden borger fremgår det af <i>døgnrytmeplanen</i>, at borgeren deltager i en samværsgruppe tirsdag og torsdag. Under <i>handleanvisninger</i> er det beskrevet, at hun skal være klar en time før afhentning, og at hun skal have sin rollator med. Der er opmærksomhedspunkter omkring fejlsynkning, men tilsynet finder ingen tilstande relateret hertil eller en dysfagi-screening. Under <i>Helbredsoplysninger</i> er der angivet flere problematikker, og under <i>Overordnede kognitive funktioner</i> er det anført, at borgeren har nedsat initiativ, overskud og overblik. Ved interviewet med borgeren bemærker tilsynet, at borgeren er</p>	

<p>overvægtig. Der er dog ingen <i>målinger, tilstande</i> eller <i>handlinger</i> relateret til borgerens vægt, og medarbejderen oplyser, at der ikke er lavet aftaler om dagtilbuddets rolle i forhold hertil.</p>	
Tema 3. Aktivitetsindsatser	Score 4
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne i høj grad tilbydes relevante og varierede aktiviteter. Ledelsen oplyser, at de stadig tilbyder CST-forløb (kognitiv stimulationsterapi) og har introduceret et nyt tilbud, da der er stor efterspørgsel på demensområdet. Aktivitetstilbuddet består aktuelt af fem grupper, hvor borgerne kan være visiteret til én til fire dage om ugen. Medarbejderne fortæller, at de planlægger traditioner ud fra et årshjul. Aktiviteterne fastlægges fra dag til dag, og borgerne kan komme med ønsker til ændringer. <i>"Det vigtigste er, at de hygger sig og får en god dag,"</i> fortæller medarbejderne. Maden leveres fra centralkøkkenet og forberedes i det interne køkken, hvorefter den bringes ud til grupperne på en madvogn. Inden frokost gætter borgerne dagens menu, fx ved at spille <i>"Lykkehjulet"</i>. Efter frokosten hviler flere borgere sig, inden de senere bliver hentet af bussen. Blandt borgerne er der nogle stærke mænd, som altid hjælper med at tage skraldet ud. Af aktiviteter nævnes quiz, oplæsning af historier, sang, bankospil og samtaler om gamle dage, fx om hvordan det var at lave kastanjedyr. Medarbejderne fortæller, at dagtilbuddet ikke har vikarer og derfor må dække ind for hinanden ved sygdom og i ferieperioder, hvilket kan betyde, at der i en særlig situation kan være fem medarbejdere til op mod 50 borgere, hvilket medfører, at grupperne nogle gange slås sammen. Borgerne giver generelt udtryk for at være glade for dagtilbuddet og er tilfredse med de aktiviteter, de deltager i. Flere borgere har været i dagtilbuddet i flere år og ønsker at visiteres flere dage her. Under tilsynets besøg observeres flere samtaler mellem medarbejdere og borgere om fx ferieborn på landet og om den skoleinspektør, der i sin tid startede stedet. Borgerne fortæller, at de får god mad, og at de tidligere på dagen har spillet LUDO og lavet pomponer. En borger fortæller, at medarbejderne planlægger aktiviteterne, så alle føler sig tilgodeset. Pårørende udtrykker generelt tilfredshed og tryghed ved, at deres kære kommer i Aflastning og Aktivitet. En pårørende fortæller, at hans hustru får en rød bog med hjem, hvor dagens aktiviteter er beskrevet, og hvor han kan skrive beskeder til medarbejderne, hvis noget skal aftales. Han nævner også, at medarbejderne hjælper med toiletbesøg og sørger for, at hun får nok at spise og drikke. Han ser frem til hyggemiddagen for par i november og vurderer, at aflastningstilbuddet har fungeret så godt, at hans hustru ikke savner ham under de ophold på 3-5 dage, de har benyttet sig af. En anden pårørende fortæller, at hendes mor er meget glad for dagtilbuddet og familien oplever en forbedring i hendes trivsel, når hun kommer der. Moren roser maden, som hun beskriver som velsmagende og nærende, men er ked af, at de ikke kommer mere ud at gå. Den pårørende udtrykker bekymring over, at der i ferieperioder og ved sygdom kan være op til 20 borgere i grupperne, fordi der ikke er vikarer, hvilket begrænser borgernes muligheder for kontakt og de samtaler, de kommer for.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at forventningsafstemning også omfatter borgerne og pårørende, og at der fortsat arbejdes på at tilføre ressourcer, så målgruppens behov imødekommes, også under ferieperioder og ved sygdom.</p>	
Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad møder borgerne og deres pårørende med anerkendelse, inddragelse og indflydelse. Da dette tilbud ikke udgør borgernes hjem, vurderer tilsynet ikke på fokusområdet hjemlighed. Alligevel observerer tilsynet en hjemlig atmosfære præget af smil, latter og fællesskab i grupperne, hvor medarbejderne understøtter borgernes deltagelse og initiativer i samtaler og aktiviteter med udgangspunkt i viden om borgernes livshistorier og interesser. En medarbejder henvender sig fx til en borger, mens borgerens fortæller, at de er i gang med at lave julepynt. En anden borger udtrykker glæde ved at dække bord og servere frokost for de øvrige borgere: <i>"Nogle dage er det mig, andre dage er det en anden. Vi er meget gode til at hjælpe hinanden."</i> Ledelsen oplyser, at de har haft fokus på at genskabe noget af hjemligheden fra borgernes tidligere liv og</p>	

fremover vil afholde regelmæssige "candlelight dinners", hvor de skaber en restaurantoplevelse med dug, god stemning og lækker mad. En medarbejder i dagtilbuddet fortæller, at de kender borgerne rigtig godt og derfor ved, hvad de kan tillade sig, hvad der kan trøste, og hvordan de kan hjælpe, hvis noget driller. Medarbejderne prioriterer 1:1 aktiviteter, da de nære relationer har stor betydning, og de bruger ofte humor for at skabe en let og imødekommende stemning. De pårørende beskriver generelt et godt samarbejde med medarbejderne. En pårørende fortæller, at hendes mor føler sig tryk ved medarbejderne, som hun beskriver som søde og positive. En anden pårørende bemærker, at der er en åben dialog uden tabuer, og fortæller, at medarbejderne har en høj grad af empati og forståelse for, hvordan det er at leve med demens. Det fremhæves, at nogle medarbejdere er særligt gode til at give kram og sige søde ting, hvilket glæder hendes ægtefælle og har en positiv effekt, da hun ikke har meget sprog tilbage.

Tema 5. Organisation og ledelse	Score 4
<p>Tilsynet vurderer, at der i høj grad er en kompetent ledelse af tilbuddet. Ledelsen dækker nu også det nye tilbud på Rolighedsvej og vurderer, at medarbejderne er trygge i det interne samarbejde og gode til at vejlede hinanden. Medarbejderne fortæller, at de er meget glade for at arbejde her og beskriver samarbejdet som velfungerende. Dog oplever de et stigende pres på Aktivitet og Aflastning, blandt andet fordi Aflastning i 2022 blev selvvisterende, hvilket medførte flere administrative opgaver. Derudover er de nu færre medarbejdere, da en kollega midlertidigt er flyttet til det nye tilbud på Rolighedsvej. Medarbejderne beskriver, at dette betyder mindre tid med borgerne, og at de ofte har en følelse af ikke at kunne nå deres opgaver: "Det er brandslukning." Der er forsøgt en fordeling af de administrative opgaver og kontakten til de pårørende på tværs af vagttag, men det er ikke lykkedes, hvilket påvirker arbejdsmiljøet i Aflastning. Medarbejderne fortæller, at de ofte har brug for hinandens hjælp, men at de hverken har tid eller overskud til at yde denne hjælp, selvom de gerne ville. De udtrykker derfor et ønske om assistance til de administrative opgaver, så de i højere grad kan være til stede for borgerne. Begge pårørende fortæller, at de oplever, at medarbejderne er rimeligt stabile. En pårørende nævner, at han ringer til hovednummeret, når han har behov for kontakt. Tilsynet observerer i fællesarealerne, at en medarbejder, som er alene på afdelingen, taler i telefon med en pårørende, mens kontordøren står åben, hvilket gør det muligt for uvedkommende at høre borgerens navn og sygdomshistorik på afstand. Tilsynet anbefaler, at arbejdet tilrettelægges, så telefon- og faglige samtaler kan foregå bag en lukket dør, for at værne om borgernes personlige oplysninger.</p>	
Tema 6. Fysiske rammer og miljø	Score 4
<p>Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer i høj grad understøtter borgernes behov for aktivitet og aflastning. Ledelsen fortæller, at udearealet, herunder gårdhaven og sansehaven, er blevet mere brugbart og at arealerne omkring Caféen tages i brug ved behov og når det er muligt. Aflastningstilbuddet har otte stuer samt et køkkenalrum, mens aktivitetstilbuddet råder over fem rum og gangarealer til grupperne. Medarbejderne udtrykker et ønske om mere plads og efterspørger større lokaler på de dage, hvor der er mange borgere i hver gruppe. De nævner, at de har mulighed for at låne caféen tirsdag eftermiddag og fredag formiddag, men påpeger, at de reelt kun kan benytte den om fredagen, da borgerne tager hjem om eftermiddagen. Medarbejderne fortæller, at de til dels er glade for rummet med køkkenet i døgntilbuddet, men bemærker også, at rummet bliver meget varmt og trangt, især når der er flere rollatorer og kørestole. En pårørende beskriver de fysiske rammer som gode, især når der ikke er for mange borgere på én gang, og tilføjer, at borgerne "er trygge – det er det, de kender". En anden pårørende finder boligerne "fine, men ikke specielt hyggelige, hvilket man dog selv kan sørge for". Dagcenterets område beskrives som åbent og indbydende.</p> <p>Tilsynet anbefaler fortsat, at den fysiske indretning i grupperummene og fælleskøkkenet i Aktivitet og Aflastning overvejes i forhold til borgernes behov og medarbejdernes arbejdsmiljø.</p>	

3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

Dato og tidspunkt for tilsynet	
Den 29. oktober 2024 kl. 11.30-15.00	
Deltagere i interviews	
<p>Afdelingsleder Karen Bitterwolf og leder Anette Wintlev</p> <p>To medarbejdere - en fra aktivitetstilbuddet og én fra aflastningstilbuddet.</p> <p>Tilstedeværende borgere og to pårørende</p>	
Tilsynsførende og kontaktoplysninger	
<p>Tilsynsførende: Tina Risager, Center for Refleksiv Praksis, lektor, sygeplejerske, dp. I ledelse, cand.mag. resopti@resopti.dk, tlf.: 60551327</p> <p>Karen Klitsgaard Müller, pædagog, proceskonsulent og cand.mag. i Læring og forandringsprocesser</p>	
Vurderingsskala	Score
<p>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>meget høj grad</i></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 grad</i></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 grad</i></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 indsats med henblik på at øge kvaliteten af indsatserne. 	3
<p>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>lav grad</i></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 indsats med henblik på at øge kvaliteten af indsatserne. 	2
<p>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>meget lav grad</i></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 indsats med henblik på at øge kvaliteten af indsatserne. Tilsynet følges op af en kontakt til forvaltningen 	1