

ÅRSRAPPORT 2020

BALLERUP KOMMUNE

Tilsyn med plejecentre, leverandører af hjemmepleje, Aktivitet og Aflastning, samt Ambulant Træning




evidentia

INDHOLD

1.	INDLEDNING	2
2.	SAMLET VURDERING	2
3.	FOKUSOMRÅDER OG UDVIKLINGSPUNKTER	3
4.	PLEJECENTRE OG KORTTIDSPLADSER	4
4.1	Målgruppe, metoder og tilgang	4
4.2	Dokumentation	5
4.3	Personlig pleje og praktisk hjælp	6
4.4	Anerkendelse, inddragelse og indflydelse	7
4.5	Aktiviteter	8
4.6	Mad og måltider	9
4.7	Organisation og ledelse	10
4.8	Fysiske rammer og miljø	10
4.9	Magtanvendelse (fokusområde)	11
5.	KOMMUNALE OG PRIVATE LEVERANDØRER AF HJEMMEPLEJE	12
5.1	Målgruppe, metoder og tilgang	12
5.2	Dokumentation	13
5.3	Personlig pleje og praktisk hjælp	14
5.4	Anerkendelse, inddragelse og indflydelse	15
5.5	Madservice	15
5.6	Organisation og ledelse	16
6.	AMBULANT TRÆNING	17
7.	AKTIVITET OG AFLASTNING	18
	BILAG I. FOKUSOMRÅDER OG UDVIKLINGSPUNKTER	21
	BILAG II. DATAGRUNDLAG	27
	BILAG III. VURDERINGSSKALA	28

1. INDLEDNING

På vegne af Ballerup Kommune har Evidentia i 2020 foretaget uanmeldte tilsyn med følgende tilbud:

- Syv plejecentre og korttidspladserne på Lindehaven
- Ballerup Hjemmepleje og to private leverandører af personlig pleje og praktisk bistand
- Ambulant Træning
- Aktivitet og Træning

Formålet med denne årsrapport er at sammenfatte resultaterne af de førte tilsyn for dermed at bidrage til den samlede vurdering af kvaliteten af de serviceydelser, som leveres på området. På baggrund af sammenfatningen er det muligt at udpege overordnede udviklingsmuligheder og -behov.

I de vedlagte bilag findes dels en oversigt over samtlige anbefalinger til fokusområder og udviklingspunkter, som er givet i tilsynsrapporterne (bilag I), samt en oversigt over datagrundlaget for tilsynene (bilag II).

Vurderingerne er baseret på en analyse af det indsamlede datamateriale. Som består af:

- Interviews med leder, medarbejdere, borgere og pårørende
- Observationer af fysiske rammer og interaktion mellem medarbejdere og borgere
- Gennemgang af eksempler på dokumentation og andet skriftligt materiale

Hvert tema er blevet belyst ud fra flere datakilder.

2. SAMLET VURDERING

Det er Evidentias vurdering, at tilbuddene i Ballerup Kommune overordnet set er velfungerende og leverer serviceydelser af god kvalitet til borgerne i kommunen. Dette gælder både for de kommunale og de private tilbud på området.

Det gælder for alle tilbud, at borgerne og deres pårørende generelt udtrykker stor tilfredshed med de ydelser, som de modtager. Det er tryghedsskabende for både borgere og pårørende, at borgerne kan få den hjælp, som de har behov for.

Medarbejdere og ledere kan relevant og med engagement redegøre for de indsatser, de leverer. Samtidigt kan de på et tilfredsstillende fagligt niveau reflektere over deres handlinger.

2020 har naturligvis i særdeleshed været præget af restriktionerne på grund af covid-19, som har stillet store krav til ledelse og medarbejdere. Det er Evidentias vurdering, at tilbuddene generelt har håndteret udfordringerne meget tilfredsstillende. Man har forsøgt at finde kreative løsninger, så der er skabt muligheder for aktiviteter og besøg af pårørende, og man synes at have udvist en passende fleksibilitet. Borgerne har generelt oplevet stor tryghed. Der er skabt læring, for eksempel har nogle borgere profiteret af mere ro, medens andre naturligvis har oplevet kedsomhed og ensomhed. I dag- og træningstilbud har nedlukningen betydet større ensomhed, og en del borgere har oplevet funktionstab.

Et fokusområde i tilsynene har været magtanvendelse. Alle tilbud har stor fokus på forebyggelse af magtanvendelse og konflikter, og i de situationer, hvor der er udfordringer omkring udadreagerende enkeltborgere, tages der relevante initiativer for at finde værdige løsninger.

3. FOKUSOMRÅDER OG UDVIKLINGSPUNKTER

Ser man på tværs af tilsynene og de anbefalinger, som de har givet anledning til, er der tre områder, som springer i øjnene (se bilag I for samtlige anbefalinger). Der er lighedspunkter mellem disse anbefalinger, som gør det relevant at knytte nogle overordnede kommentarer til dem.

Det mest fremtrædende område handler om **kvaliteten af dokumentationen**. Der er givet anbefalinger til de fleste tilbud om dette. Udfordringerne, som ligger til grund for anbefalingerne, varierer i nogen grad.

Helt grundlæggende er det vores vurdering, at problemerne med dokumentationen ikke afspejler en mangelfuld pleje og omsorg, men at det udelukkende er dokumentationen i sig selv, som kan forbedres yderligere. Der er bredt set sket en forbedring af dokumentationen siden sidste års tilsyn, og der arbejdes de fleste steder målrettet på løbende forbedringer. Utilstrækkelig eller mangelfuld dokumentation risikerer at spænde ben for tilstrækkelig forebyggelse og tidlig opsporing, ligesom der kan være en risiko for, at vikarer og nye medarbejdere ikke bliver gjort opmærksomme på relevante handlinger, observationer mm.

Samtidigt vil vi fremhæve, at tilbuddene generelt er blevet dygtigere til at dokumentere, og nogle tilbud er særdeles dygtige. Der synes særligt at være udfordringer med at få ajourført handlingsanvisninger eller følge op på handlingsanvisninger og dokumentere dette, herunder registrering af målinger (fx vejning) og fald. Det kan have betydning for kvaliteten af dokumentationen, hvordan man har organiseret dokumentationsarbejdet, herunder om der er afsat tid og om der fysisk er rum til rådighed for arbejdet med dokumentation.

Det noteres, at nogle steder er kurser, fx i dokumentation, blevet forsinket på grund af corona-situationen.

Et andet område, som igen i år har givet anledning til et par kommentarer, handler om **respektfuld kommunikation** om og med beboere eller pårørende. I fire tilfælde har tilsynet vurderet, at medarbejdere ikke har udtrykt sig med fornøden respekt for beboere eller deres pårørende. Tilsynet har samtidigt bemærket, at man i Ballerup Kommune har iværksat en indsats omkring forråelse.

I alle fire tilfælde har der været tale om konkrete observationer fra få eller enkeltstående medarbejdere. Datagrundlaget er ikke tilstrækkeligt til at vurdere, om det handler om manglende omtanke hos en enkelt medarbejder eller om det er et mere udbredt fænomen på det konkrete tilbud. Det er ikke Evidentias indtryk, at der er tale om en forråelse af kulturen i de pågældende tilbud. Tværtimod er der også eksempler på tilbud, hvor det er lykkedes at skabe en mere respektfuld kultur. Det er tydeligt, at benyttelse af demensrejseholdet har stor betydning for kulturen, idet demensrejseholdets metoder giver flere perspektiver og større forståelse for borgernes reaktioner.

Uanset er det relevant at forholde sig til, hvad det handler om på det enkelte sted. Ligeledes kan man, med udgangspunkt i læringen fra Demensrejseholdet, fortsat understøtte medarbejderne i at se sig selv og egen kommunikation fra borgernes perspektiv.

Et tredje område er fokus på forebyggelse af **urinvejsinfektioner** (UVI). Problemet med UVI forekommer bredt på plejecentre, og der er et løbende behov for fokus på at forebygge UVI i form af hygiejne, toiletvaner, bleskift m.v. Det er vigtigt, at UVI følges op i dokumentationen i form af handlingsanvisninger og opfølgning på disse.

I forhold til temaet om **magtanvendelse** anbefaler tilsynet generelt, at der i alle tilbud med faste intervaller skabes anledning til at drøfte magtrelationen mellem medarbejdere og borgere, gråzoner i forhold til magtanvendelse m.v. Dette sker allerede på de fleste tilbud, når der er et aktuelt behov. Tilsynet anbefaler, at det gøres systematisk for at bidrage til forebyggelse.

Endelig kan det nævnes, at det er lidt varierende, hvor gode medarbejderne i tilbuddene er til at anvende **værnemidler** på grund af corona. Enkelte steder er det anbefalet, at man indskærper retningslinjerne.

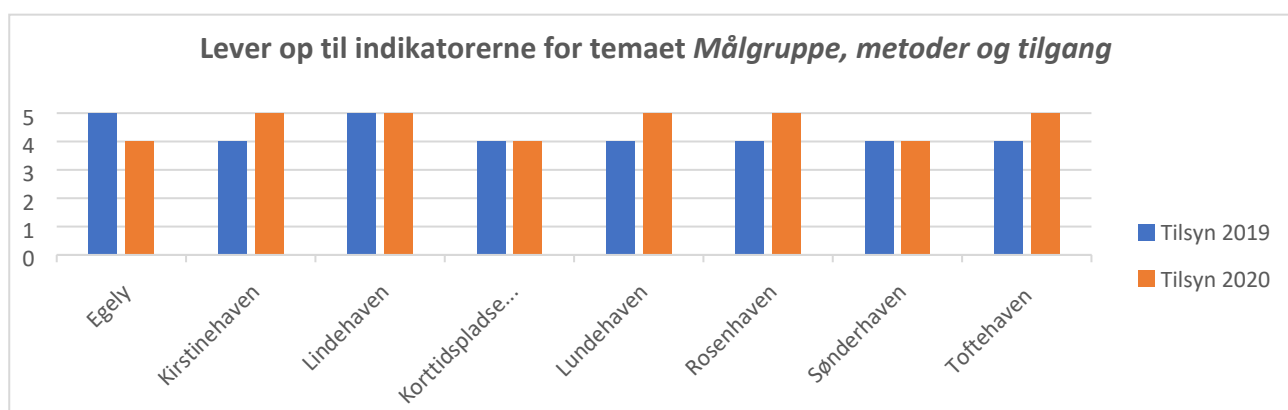
4. PLEJECENTRE OG KORTTIDSPLADSER

Det er Evidentias samlede vurdering, at plejecentrene og korttidspladserne på Lindehaven (herfra omtalt som plejecentrene) i vid udstrækning lever op til servicelovens paragraffer og Ballerup Kommune kvalitetsstandarder og politikker. Der er tale om velfungerende tilbud, som leverer serviceydelser i en god kvalitet til beboerne.

Plejecentrene er generelt karakteriseret ved dygtige og engagerede medarbejdere og kompetente ledere. Det fornemmes, at plejecentre overordnet arbejder i en fælles retning og har et fælles fagligt fundament i bl.a. Tom Kitwood. Uddannelsesforløbet med demensrejseholdet har haft stor betydning og der er fokus på at trække på tilgængelig ekspertise. Samtidigt er der plads til individuelle forskelle og særkender, som gør det enkelte sted til noget særligt.

For alle plejecentre gælder det, at beboerne er meget tilfredse med de ydelser og den støtte, de modtager, samt med medarbejderne. Ligeledes giver de pårørende generelt udtryk for stor tilfredshed.

4.1 Målgruppe, metoder og tilgang



* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

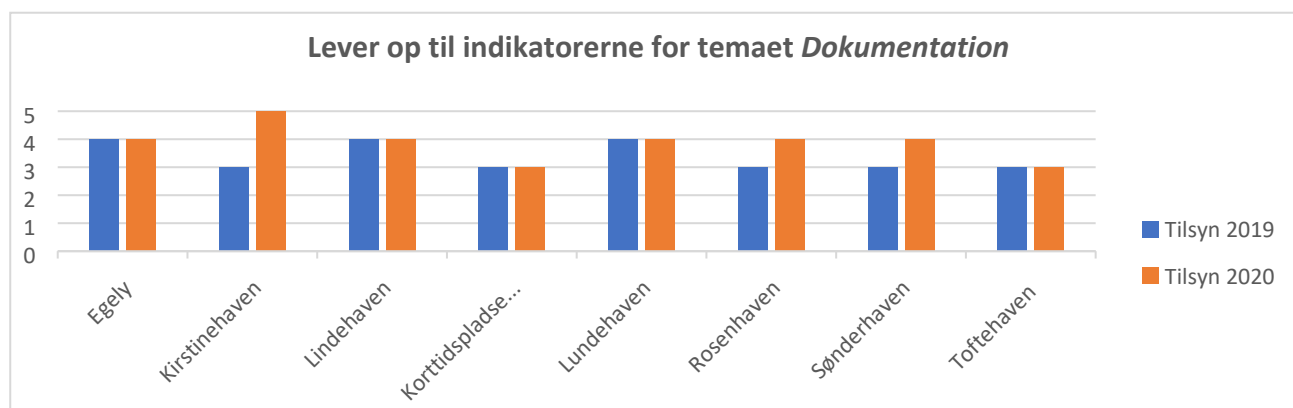
Som det fremgår af diagrammet, vurderes alle plejecentre til i høj eller meget høj grad at leve op til indikatorerne. Dette dækker over, at medarbejdere og ledelse kan redegøre relevant for de metoder og tilgange, som anvendes over for målgruppen, ligesom de kan give eksempler på, hvordan de omsætter dette til praksis. Det er gennemgående for alle steder, at den personcentrerede omsorg og forløbet med Demensrejseholdet fremhæves som centralt i den faglige udvikling. Flere steder refererer man til effekten af, fx at arbejde med perspektivskifte. Det giver en ny måde at forstå og tilgå beboerne, som både skaber mere værdighed for beboerne og har betydning for, at antallet af konflikter og magtanvendelse reduceres.

Den rehabiliterende tilgang bruges til at understøtte og vedligeholde beboernes kompetencer og ressourcer. Ligeledes inddrages beboernes livshistorie, som udgangspunkt for pleje og motivation.

På en række plejecentre er der med mellemrum beboere, hvis udadreagerende adfærd kan resultere i vold mod medarbejdere og/eller magtanvendelser. De fleste steder vurderer tilsynet, at der arbejdes meget relevant med forebyggelse, bl.a. gennem socialpædagogiske handleplaner og sparring fra demenspraktikere og demenskoordinatorer. På enkelte afdelinger, hvor situationen tidligere har været meget presset, har ny ledelse og mindsket sygefravær betydet, at man ser fortrøstningsfuld på fremtiden.

Alle plejecentre afholder beboerkonference og triagering, men for eksempel er hyppigheden vidt forskellig. Her kunne det være gavnligt med gensidig inspiration og erfaringsudveksling.

4.2 Dokumentation



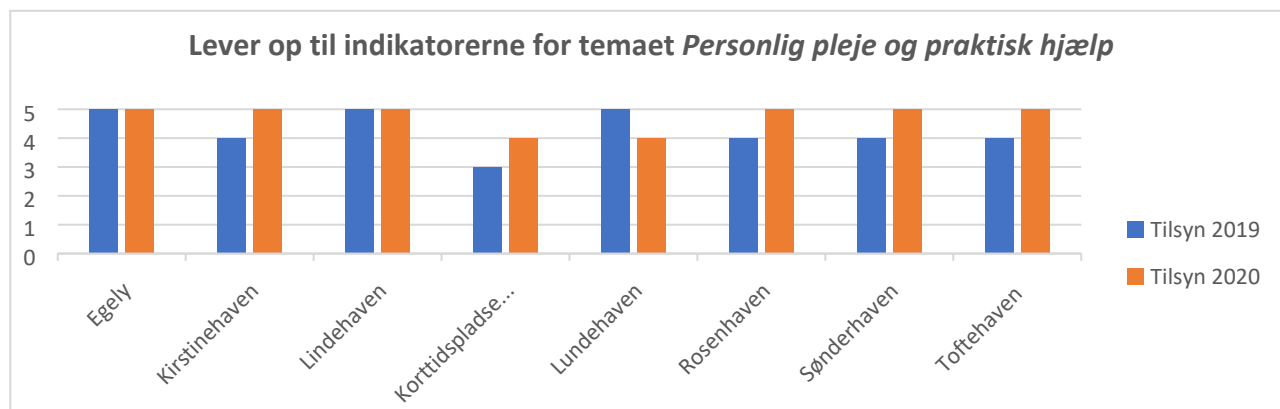
* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Det er tydeligt for tilsynet, at alle plejecentre har haft fokus på forbedring af dokumentation og der er sket en positiv udvikling. På enkelte plejecentre vurderes det, at indikatorerne kun opfyldes i middel grad, jævnfør diagrammet.

Dokumentationen, som i tilsynet dækker generelle oplysninger, døgnrytmeplan, livshistorie, tilstande, indsatsmål og handleanvisninger, er blevet vurderet efter, om den fremstår opdateret, fyldestgørende og handlingsanvisende. Der er generelt særligt behov for at sikre fyldestgørende handlingsanvisninger knyttet op på tilstande og indsatsmål, og at få fjernet de handlingsanvisninger, der ikke længere er aktuelle.

På alle plejecentre gives der udtryk for, at dokumentationen generelt vægtes højt og løbende gennemgås og opdateres både efter konkrete ændringer hos beboere og efter faste intervaller. Enkelte steder er der ikke afsat dedikeret tid til dokumentation, og på et enkelt plejecenter er der ikke et lokale til at lave dokumentation.

4.3 Personlig pleje og praktisk hjælp



* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

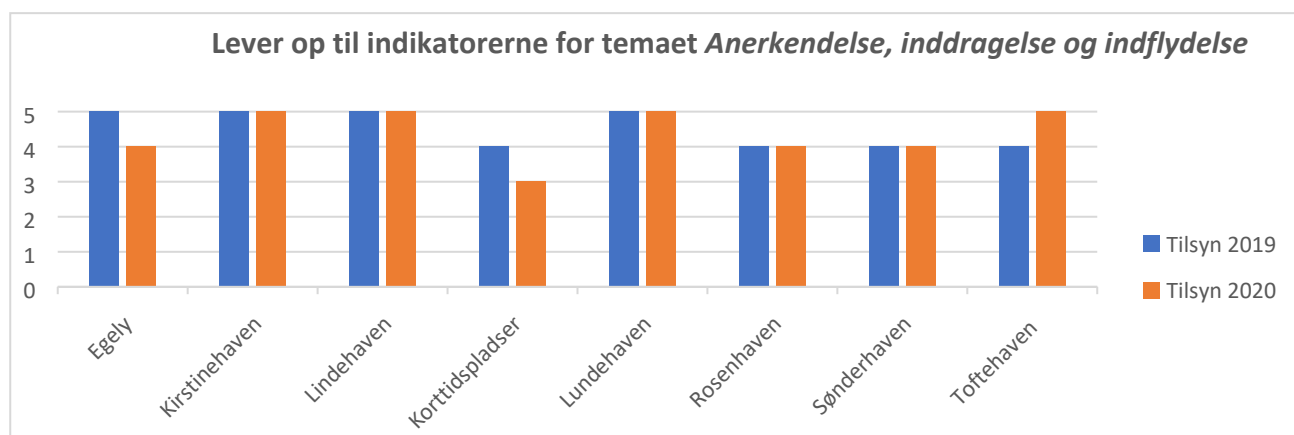
Som det fremgår af diagrammet, vurderes det, at alle plejecentre i meget høj eller høj grad lever op til indikatorerne.

På alle plejecentre arbejdes der med triagering enten dagligt eller et par gange om ugen. Ofte i kombination med beboerkonferencer, hvor man går i dybden med en enkelt beboer, fx hvis denne har vist tegn på ændret adfærd eller dårlig trivsel. Sammen med den daglige gennemgang af dokumentationen vurderes triageringen at understøtte, at beboerne modtager de pleje og omsorgsydelser, som de har behov for. På to af plejecentrene, Sønderhaven og Korttidspladser Lindehaven, anbefaler tilsynet hyppigere triagering for at styrke opmærksomheden om de enkelte beboeres behov. Der arbejdes generelt ud fra en rehabiliterende tilgang med fokus på beboernes ressourcer.

Et område, som tilsynet har påpeget mange steder er, at mange borgere har hyppige urinvejsinfektioner. Der er derfor et generelt behov for at sætte ekstra fokus på handlingsanvisninger, der omhandler toiletvaner, bleskift og hygiejne samt tiltag, der forebygger urinvejsinfektioner.

For alle de deltagende beboere og pårørende er det gældende, at de er tilfredse eller meget tilfredse med den hjælp, pleje og omsorg, de modtager. Ligesom de er trygge ved den indsats, der ydes i forhold til deres sundhedsmæssige problemstillinger.

4.4 Anerkendelse, inddragelse og indflydelse



* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Langt de fleste plejecentre vurderes i meget høj eller høj grad at leve op til indikatorerne for temaet anerkendelse, inddragelse og indflydelse. Det vurderes således, at beboerne på disse plejecentre har indflydelse på eget liv og hverdag, ligesom de mødes med en anerkendende tilgang og respekt. På et enkelt plejecenter vurderer tilsynet, at indikatorerne kun i middel grad er opfyldt.

Beboerne giver udtryk for stor tilfredshed med medarbejdernes måde at møde dem på. Det gælder i særligt det faste personale, hvorimod det opleves mere utrygt, når der kommer ikke kendte vikarer eller elever. Under corona-nedlukningen har beboerne mange steder oplevet, at medarbejderne havde mere tid og var mere nærværende på grund af aflyste møder. Flere beboere har oplevet succes med video-møder med pårørende under nedlukning.

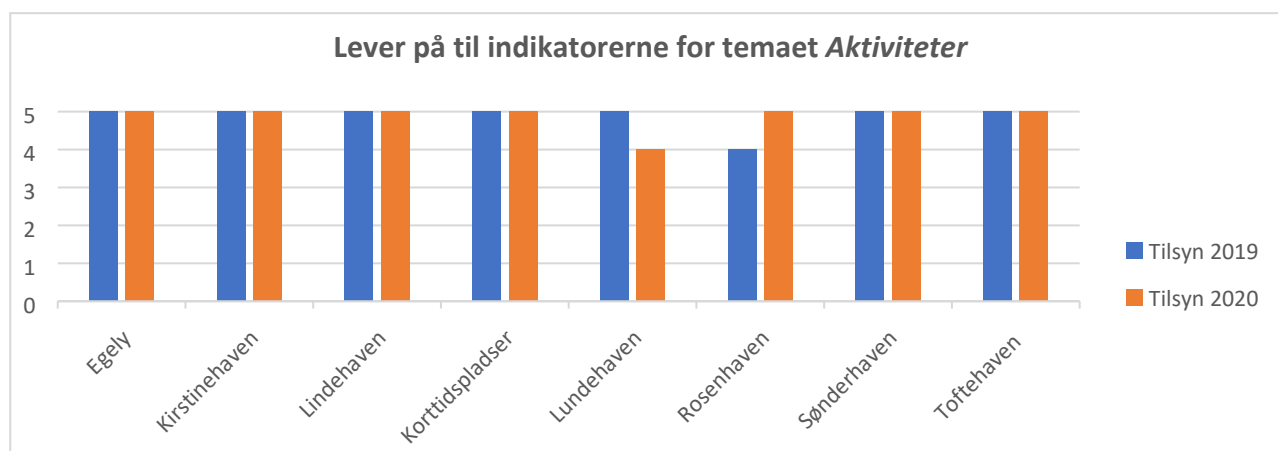
Medarbejderne lægger da også vægt på at møde beboerne med godt humør, nærvær og en individuel tilgang. Samarbejdet med de pårørende er meget værdifuldt for plejecentrene. Mange steder søger man at inddrage de pårørende allerede ved indflytning og skabe en fælles forventningsafstemning.

De pårørende giver udtryk for, at de stort set inddrages i det omfang, som de ønsker. Enkelte ønsker sig både mere information og inddragelse i hverdagen.

Et par steder gav beboere eller pårørende udtryk for, at de havde oplevet medarbejdere, som ikke talte pænt til dem. Ligeledes kunne der under tilsynet observeres eksempler på, at enkelte medarbejderne omtalte beboerne med manglende respekt.

Ud over de nævnte eksempler kan der observeres en anerkendende omgangstone og kommunikation. Når det gælder den skriftlige kommunikation i dokumentationen, genfindes den anerkendende tone i flere eksempler.

4.5 Aktiviteter



* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3= i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Det er Evidentias vurdering, at plejecentrene i meget høj grad tilbyder beboerne, varierede og tilstrækkelige tilbud om aktiviteter i hverdagen. Det dækker dels over de aktiviteter, som medarbejderne tilbyder i hverdagen både for den enkelte og for de små eller større fællesskaber, og dels over større arrangementer, udflugter, højtidsfejring for hele plejecenteret. Aktiviteterne har i 2020 været kraftigt påvirket af corona-restriktionerne, men der har mange steder være udvist stor kreativitet i at finde alternative løsninger, fx flere udendørs aktiviteter og flere én til én aktiviteter.

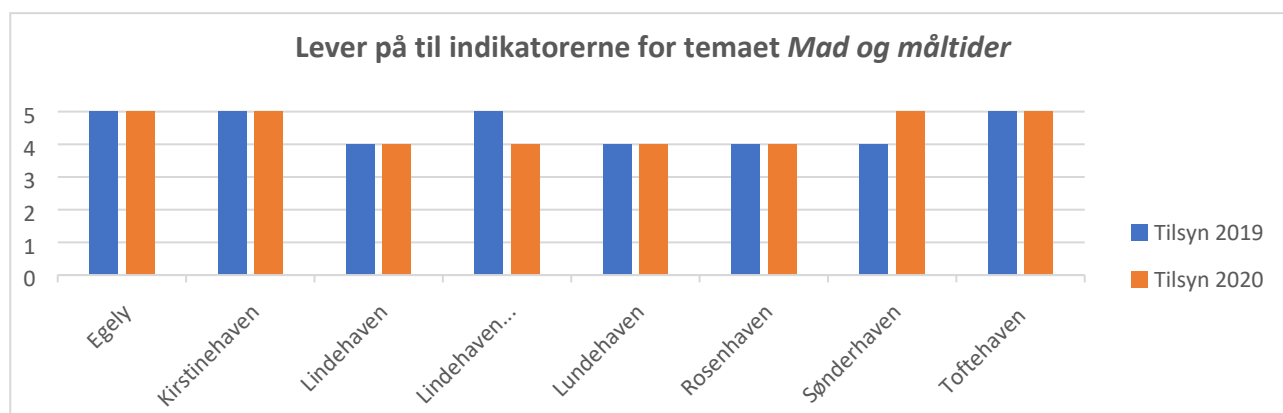
En del beboere har sat pris på, at der være færre aktiviteter og mere ro, medens andre har kedet sig og følt sig mere ensomme. Alle plejecentrene har søgt at finde løsninger, så beboerne under restriktionerne har kunnet opretholde kontakt med pårørende, fx ved besøg i udendørs pavilloner og gennem videomøder. Flere steder giver medarbejderne udtryk for, at de er blevet mere bevidste om de enkelte beboeres behov for aktivitetsniveau og ro.

Medarbejdere og ledere fremhæver, at aktivitetsmedarbejderne gør et stort og værdifuldt arbejde med at forestå aktiviteter.

De beboere, som tilsynet taler med, er generelt tilfredse med omfanget og udbuddet af aktiviteter, og de er glade for de initiativer de er taget under corona-restriktionerne.

De pårørende er ligeledes generelt tilfredse med udbuddet af aktiviteter.

4.6 Mad og måltider



* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Som det fremgår af ovenstående diagram, er det Evidentias vurdering, at der på alle plejecentre arbejdes relevant med at skabe gode rammer omkring måltidet. Måltiderne er mange steder meget centrale tidspunkter på dagen, hvor man gør en ekstra indsats for at skabe hygge og socialt fællesskab. Nogle steder synger man eller læser en historie i forbindelse med måltidet.

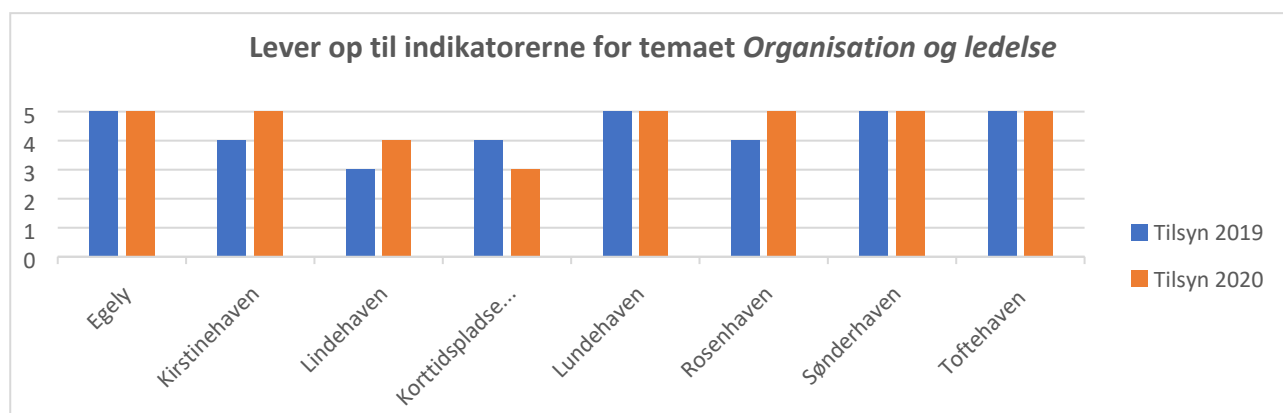
Medarbejderne lægger vægt på at skabe ro omkring måltiderne. De har klart definerede roller. De fleste steder sidder medarbejderne med ved bordet, så de medvirker til at skabe hygge og god samtale.

Alle steder er der fokus på at dække et pænt bord. Der bruges ligeledes meget tid på at gennemtænke beboernes placering ved måltidet og hvordan bordene skal stå, så man bedst muligt understøtter relationer og samtalen mellem borgerne og samtidigt forebygger konflikter. Mange steder er der fadserving for at give beboerne valgmuligheder. På et par af plejecentrene er det beboernes oplevelse, at de ikke har mulighed for at komme med ønsker til menu.

Beboerne er i overvejende grad tilfredse med maden, både den varme og den kolde. Enkelte finder at maden er gammeldags og kedelig. I tilfælde hvor beboere har særlige ønsker til maden, har man søgt at finde løsninger på dette. Langt de fleste af de deltagende beboere spiser med i fællesskabet, mens enkelte vælger at spise i egen bolig.

Medarbejderne har kontinuerligt fokus på beboernes ernæring og væskeindtag som led i den forebyggende indsats.

4.7 Organisation og ledelse



* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3= i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

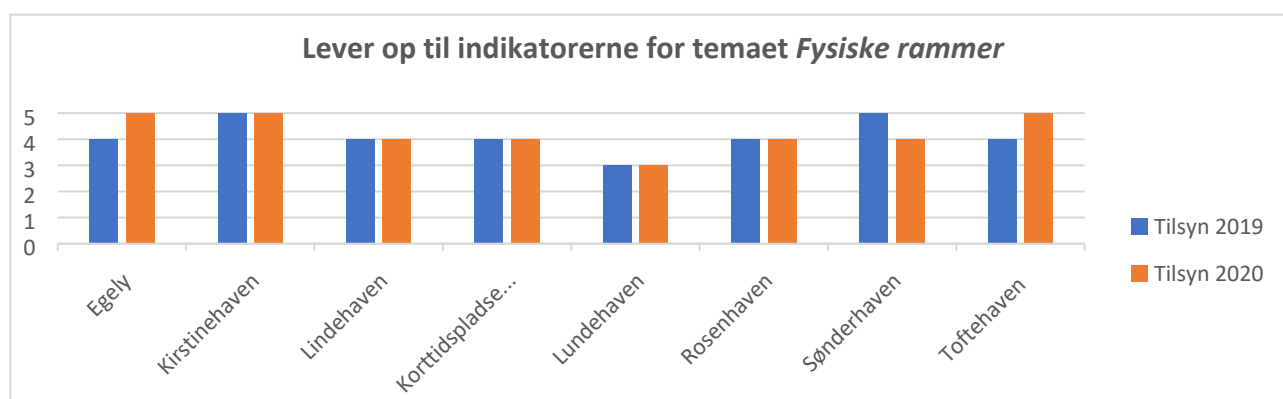
Generelt er det Evidentias vurdering, at ledelsen på alle plejecentre er kompetente og i meget høj varetager den daglige drift af plejecentrene på ansvarlig vis. Det er endvidere Evidentias vurdering, at der arbejdes kontinuerligt med at løfte og udvikle fagligheden og kompetenceniveauet i forhold til målgruppen og den metodiske tilgang. Aktuelt gennem Demensrejseholdet, hygiejne, matrixgrupper mv.

Corona-restriktionerne har haft stor indflydelse på hverdagen for medarbejderne, men der er forskel på, hvor stressende medarbejderne har oplevet det. Flere steder har sygefraværet være lavere under pandemien. Generelt er der meget stor tilfredshed med ledernes håndtering af corona-situationen, både fra medarbejdere og pårørende. Et par steder har man indført faste telefontider for pårørende, hvilket giver mere ro til, at medarbejderne kan klare deres opgaver.

Flere steder er der blevet ansat nye afdelingsledere, hvilket generelt har været med til at øge arbejdsglæden.

Medarbejderne giver generelt udtryk for trivsel på arbejdspladsen.

4.8 Fysiske rammer og miljø



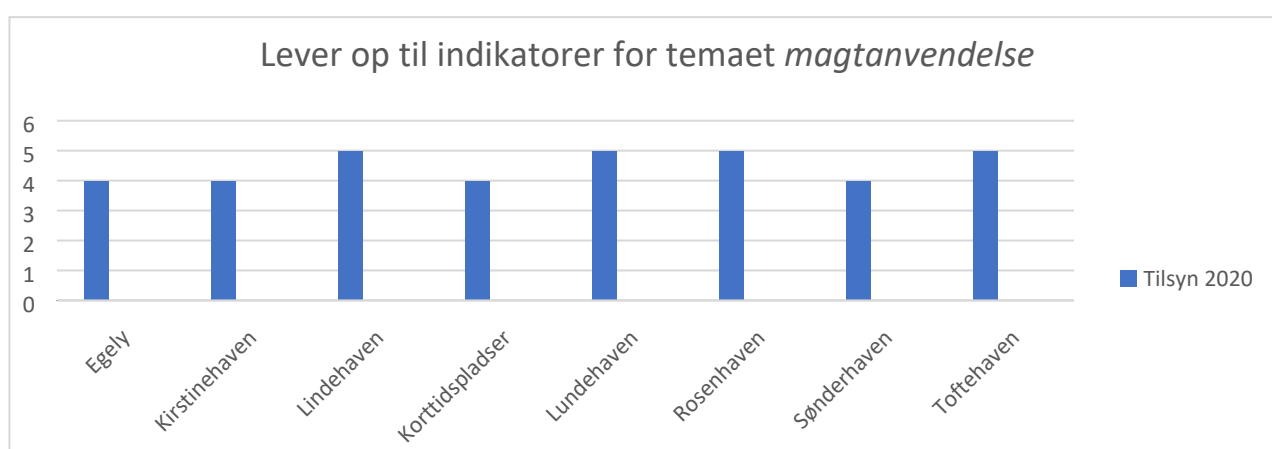
* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3= i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Det er generelt Evidentias vurdering, at de fysiske rammer understøtter beboernes trivsel og særlige behov. Dog er nogle beboere med svær demens udfordrede af de fysiske rammer, fx lange gange, lange smalle lokaler o.lign.

Der er på alle plejecentre et venligt og imødekommende miljø, ligesom der er en god rengøringsstandard over alt. På et enkelt af plejecentrene vurderer tilsynet, at der er behov for øget opmærksomhed på detaljerne, ligesom det anses for uacceptabelt, at gulvene ikke kan vaskes i boligerne, hvilket henhører under boligselskabet.

På alle plejecentre er beboerne og de pårørende meget tilfredse med boligerne og de fælles arealer.

4.9 Magtanvendelse (fokusområde)



5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Det er Evidentias vurdering at alle plejecentre i høj grad eller i meget høj grad lever op til magtanvendelsesreglerne. Vurderingen er foretaget ud fra, om plejecentret anvender pædagogiske tilgange, der forebygger behovet for magtanvendelse og konflikter, om medarbejderne er informeret og bekendt med magtanvendelsesreglerne, og om der er jævnlige anledninger til refleksion og sparring om, hvordan man håndterer situationer for at undgå magtanvendelse.

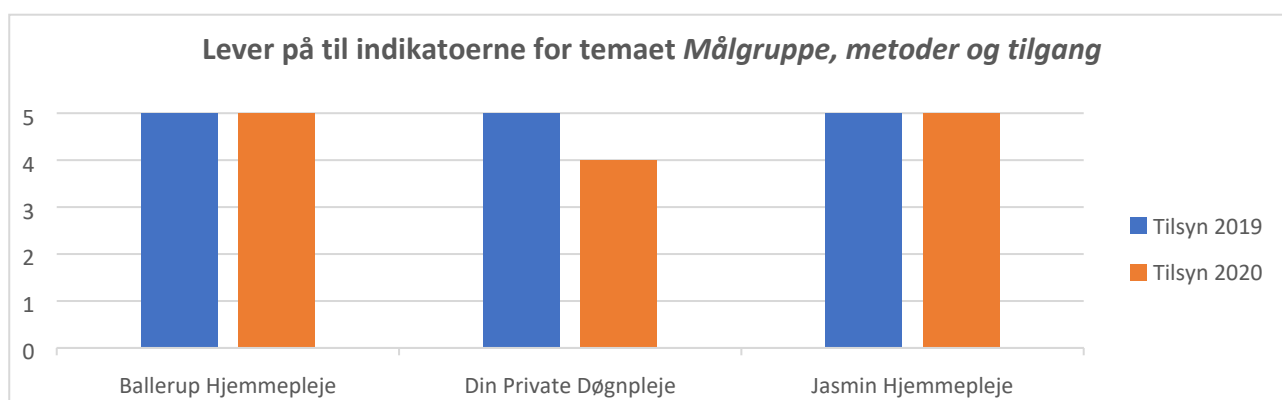
Eksempler på pædagogiske tilgange kan være at trække sig fra situationer, afledning, trække på demensressourcer, fælles faglig analyse, kontakt-øer, anvendelse af Marte Meo mv. På flere plejecentre har man jævnligt problemer med beboere, der kan reagere udadvendt og der er eksempler på flere arbejdsskader på en afdeling. Det er tilsynets vurdering, at der på alle plejecentre er stort fokus på at forebygge og håndtere magtanvendelse i henhold til reglerne, og at man gør en stor indsats for at begrænse magtanvendelse og konflikter mest muligt.

5. KOMMUNALE OG PRIVATE LEVERANDØRER AF HJEMMEPLEJE

På vegne af Ballerup Kommune har Evidentia foretaget tilsyn med Ballerup Hjemmepleje og to private leverandører. Det er Evidentias vurdering, at både den kommunale og de private leverandører samlet set er velfungerende og i vid udstrækning lever op til servicelovens paragraffer og Ballerup Kommunes kvalitetsstandarder og politikker.

Borgerne og deres pårørende giver udtryk for en meget høj grad af tilfredshed med de ydelser, de modtager, og ikke mindst med den måde de mødes af medarbejderne.

5.1 Målgruppe, metoder og tilgang



* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

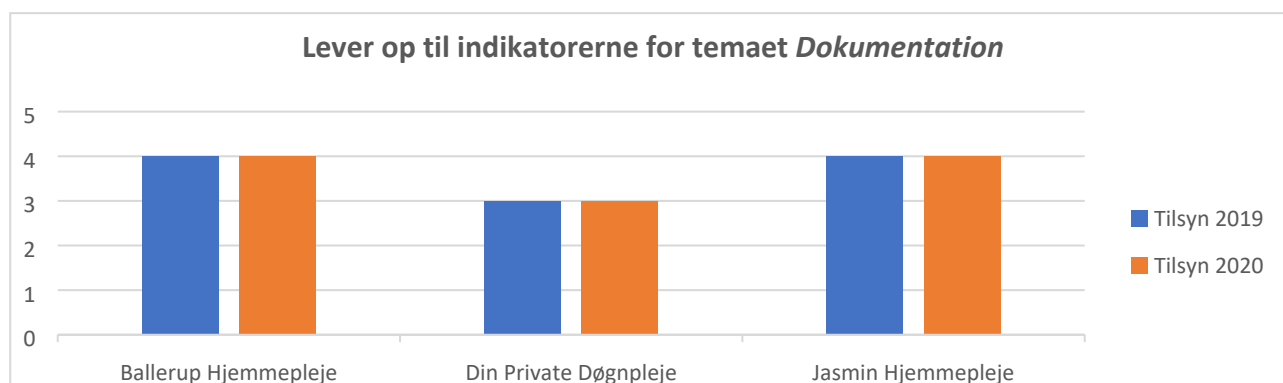
Som det fremgår af diagrammet, vurderes de tre leverandører i høj eller meget høj grad at leve op til indikatorerne.

Der kan under tilsynene observeres flere gode eksempler på, hvordan den rehabiliterende indsats udfoldes i praksis.

Medarbejderne hos alle tre leverandører kan yderst relevant redegøre for, hvordan de arbejder rehabiliterende og løbende vurderer borgernes behov for støtte, motivation og hjælp. I alle tre tilbud har man fokus på at understøtte borgernes egne ressourcer.

Ligeledes er medarbejderne opmærksomme på ændringer hos borgeren og kan redegøre for relevante handlinger, som følge heraf. Der har i 2020 været lidt variation i hvor tæt samspillet har været mellem de private leverandører og kommunens hjemmesygepleje fordi mødet har været suspenderet på grund af corona.

5.2 Dokumentation



* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

De private leverandører skal på lige fod med Ballerup Hjemmepleje dokumentere i omsorgssystemet. I Din Private Døgnpleje er der stadig lidt usikkerhed hos medarbejderne, medens corona-situationen har betydet, at medarbejderne hos Jasmin Hjemmepleje nu alle selv kan dokumentere.

De eksempler på dokumentation, som tilsynet gennemgår, fremstår generelt opdaterede, fyldestgørende og retningsvisende. Der ses fine eksempler på døgnrytmeplaner, som tager udgangspunkt i borgernes kompetencer og mestring. Der kan i flere tilfælde findes eksempler på, at indsatsmål, helbredstilstande eller handleanvisninger bør opdateres eller afsluttes for at sikre et aktuelt billede af borgeren.

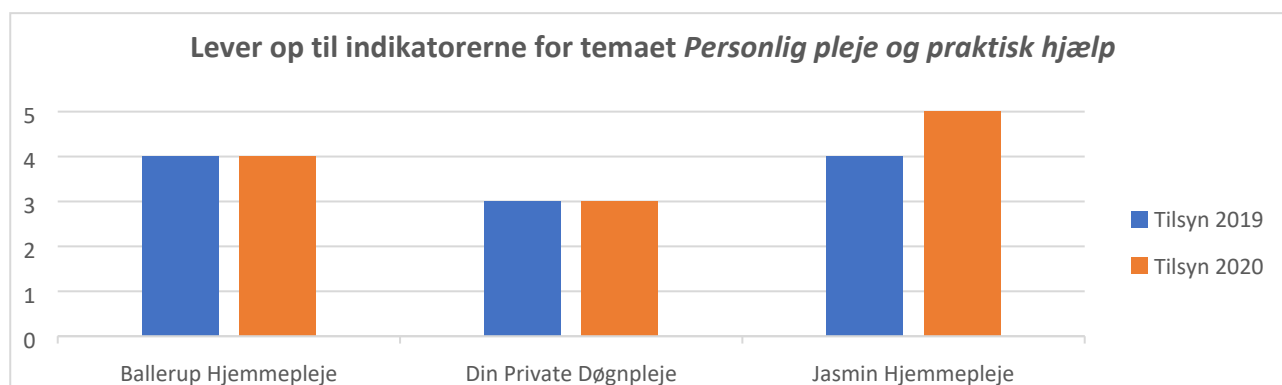
Hos Din Private Døgnpleje er der større udsving i kvaliteten af dokumentationen end hos de to øvrige. Det kan have betydning, at samspillet med den kommunale hjemmesygepleje her er mindre tæt.

For alle tre leverandører gør det sig gældende, at der er nogle områder, som de ikke må ændre i, da ansvaret ligger hos visitationen. Det gælder fx indsatsmål og tilstande. I flere tilfælde kunne det konstateres, at disse ikke var opdaterede, hvilket giver et usikkert billede af borgerens aktuelle tilstand.

Der kan generelt observeres sammenhæng med borgernes fysiske, psykiske og sociale tilstand og beskrivelser i dokumentationen.

Hos alle tre tilbud er der konkrete områder, hvor det anbefales at forbedre dokumentation og eventuelt målinger, såsom vægt og fald.

5.3 Personlig pleje og praktisk hjælp



* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3= i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Det er Evidentias vurdering, at alle leverandører i varieret grad lever op til indikatorerne.

Hos Din Private Døgnpleje kunne tilsynet konstatere en meget varieret kvalitet i indsatserne, som særligt angik overholdelse af hygiejniske principper.

Det lægges til grund for vurderingen, at ledelse og medarbejdere kan redegøre relevant for, hvordan de gennem triagering, borgerkonferencer eller møder gennemgår borgerne og evaluerer, om borgerne får den nødvendige pleje og omsorg.

Alle borgere og deres pårørende udtrykker meget stor tilfredshed med de ydelser, som de modtager. Ligesom de oplever, at hjælpen lever op til deres behov. De oplever sig trygge ved den indsats, der ydes i forhold til deres sundhedsmæssige problemstillinger.

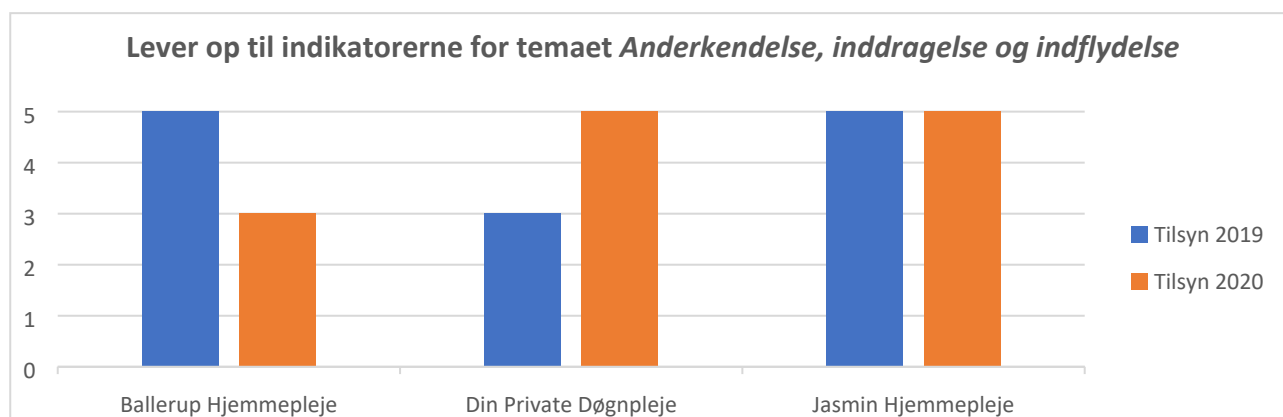
Generelt er det tydeligt, at i jo højere grad det er de samme medarbejdere, der kommer hos borgerne, jo bedre kontinuitet, kendskab til borgerne og dermed højere tilfredshed. Hos Jasmin Hjemmepleje har borgerne indflydelse på, hvornår hjælperne kommer.

Med hensyn til praktisk bistand giver borgerne udtryk for stor tilfredshed med hjælpen, uanset om der er tale om en privat eller den kommunale leverandør.

Tilsynet får indtryk af, at samarbejdet mellem leverandørerne og hjemmesygepleje er velfungerende. En svagtseende og dårligt gående borger har dog udtrykt ønske om fysioterapi igen, men har ikke fået tilbagemelding fra visitationen.

Hos to af tilbuddene er der behov for at præcisere og håndhæve retningslinjer omkring medarbejdernes eget tøj og smykker, samt at indskærpe korrekt brug af værnemidler.

5.4 Anerkendelse, inddragelse og indflydelse



* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

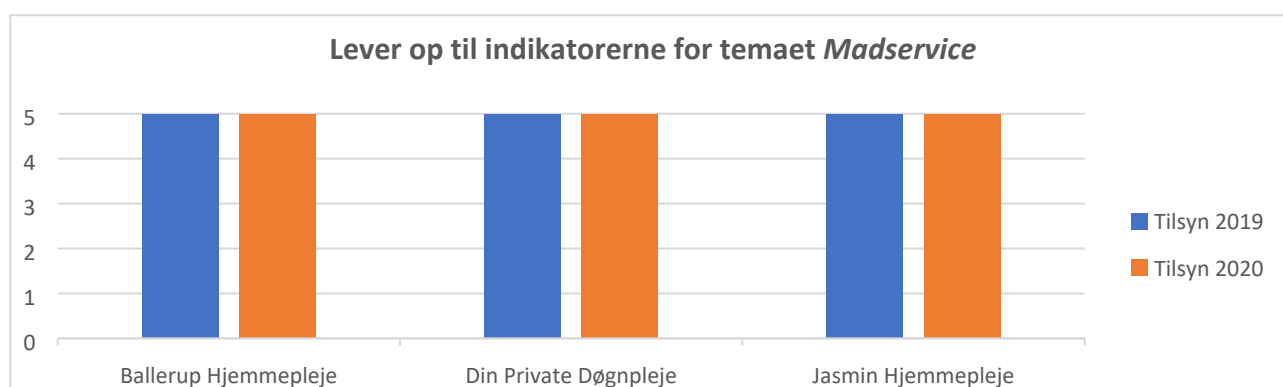
Evidentia vurderer, at borgerne generelt bliver hørt, respekteret og anerkendt. Næsten alle borgere giver udtryk for, at de oplever en høj grad af respekt og anerkendelse fra medarbejdernes side, samt at særligt de faste medarbejdere er søde og venlige. En pårørende kan give eksempel på, at medarbejdere ikke præsenterer sig ved navn, yder personlig hjælp uden at indhente accept fra borger samt viser manglende respekt for borgers private ejendele. Tilsynet kan ligeledes observere eksempel på manglende inddragelse af borger.

Hos de to private leverandører er det typisk den samme medarbejder, som kommer hver gang, på nær i ferier og ved sygdom. Men borgerne hos Ballerup Hjemmepleje har også et klart billede af, at de har en fast medarbejder.

Det er tilsynets indtryk, at borgerne i meget høj grad bliver inddraget og har indflydelse på udførelsen af hjælp og pleje. Der observeres fine eksempler på, at pleje og praktisk bistand udføres med udgangspunkt i borgernes ønsker og vaner, samt at medarbejderne spørger ind til borgernes behov og ønsker på dagen.

Ifølge medarbejderne er det væsentligt at møde borgerne med et smil og en positiv tilgang. Kommunikation er altafgørende for, at mødet med borgeren bliver godt.

5.5 Madservice



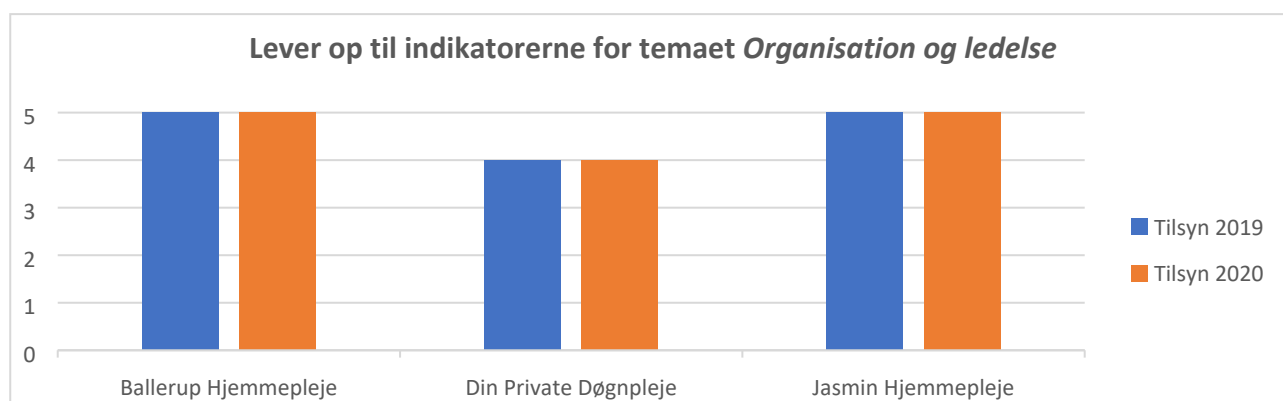
* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Det er Evidentias vurdering, at der arbejdes relevant med at skabe gode rammer omkring måltidet. Der lægges til grund for vurdering, at i de tilfælde, hvor borgeren får hjælp til forberedelse af og/eller servering af måltider, er der fokus på at gøre maden så indbydende som muligt for at skærpe borgernes lyst til at spise. Der er tilfælde hvor medarbejderen selv spiser sin madpakke for at give borger lyst til at spise.

Medarbejderne er generelt meget opmærksomme på borgernes ernæringstilstand og væskeindtag, bl.a. kan der trækkes på ernæringsfaglig medarbejder ved behov, der er særligt fokus på småtspisende og hos nogen følges op med vejning.

Borgerne oplever, at det er velfungerende og at de kan få den mad, de gerne vil have.

5.6 Organisation og ledelse



* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

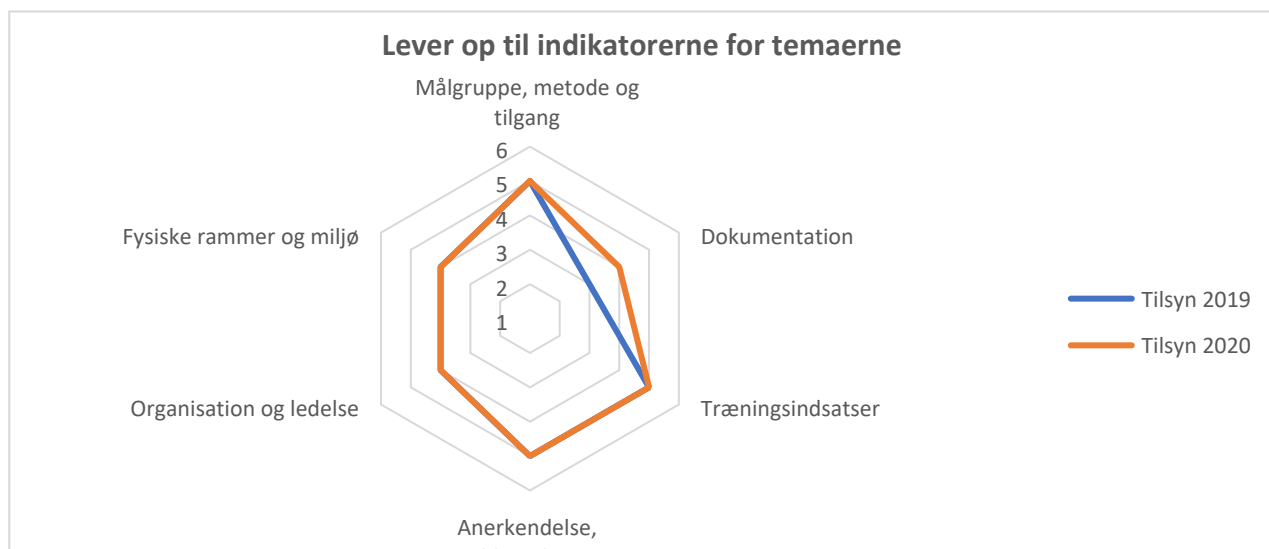
Som det fremgår af diagrammet, vurderer tilsynet, at alle tre leverandører lever op til indikatorerne i høj eller meget høj grad.

Hos hver af de tre leverandører er der en ansvarlig og fagligt kompetent ledelse, som har fokus på at sikre god medarbejdertrivsel, blandt andet via systematiske trivselsmålinger. Der er tilfredshed med lederne fra både medarbejdere og pårørende, også vedrørende lederne håndtering af corona-situationen, hvor ledelserne har været i stand til at skabe tryghed. Der er fokus på løbende faglig udvikling.

Der er fortsat glæde ved midlerne fra fællesskabspuljen, som også er med til at give energi for medarbejderne.

6. AMBULANT TRÆNING

På vegne af Ballerup Kommune har Evidentia foretaget et tilsyn med Ambulant træning. Da der kun er et enkelt tilbud i denne kategori, gennemgås temaerne ikke systematisk. Af nedenstående diagram fremgår det, hvordan tilsynet har vurderet de enkelte temaer for tilbuddet.



Det er vores vurdering, at Ambulant Træning samlet set er et meget velfungerende tilbud, som i vid udstrækning lever op til servicelovens og sundhedslovens paragraffer samt Ballerup Kommune kvalitetsstandarder og politikker.

Ambulant træning er karakteriseret ved dygtige og engagerede medarbejdere og ledelse, som arbejder fokuseret på at yde en god service til borgerne. Borgere er meget tilfredse med tilbuddet.

Medarbejderne kan relevant redegøre for deres **faglige metoder og tilgange**, som tilpasse borgerens behov. Træningen foregår både som holdtræning og individuel træning og kan foregå i Sundhedshuset, i hjemmet eller på plejecentrene. Der er igangsat udarbejdelse af faglige standarder, der forventes færdiggjort i 2021, og som kan understøtte indsatsen. Under corona-nedlukningen har medarbejderne ringet med instruktioner til borgerne, der har skullet træne hjemme. Man har afprøvet digitale støtteværktøjer. Der er gjort en særlig indsats for at forebygge afbud.

Ved tilsynets gennemgang af **dokumentationen** kan det konstateres, at der arbejdes meget målrettet med dokumentation. Der ses opdaterede og fyldestgørende tilstande, mål og handlingsanvisninger. Medarbejderne anvender Exorlive programmet, og aktuelt implementeres tilstandshjulet, som bidrager med et større overblik over borgerens aktuelle tilstand.

Det er med til at besværliggøre koordinering og samarbejde med hjemmeplejen, at der dokumenteres vidt forskellige steder.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne modtager de **træningsindsatser** de har behov for og krav på, og borgerne udtrykker stor tilfredshed. De nye faglige standarder forventes at medvirke til, at der kan opnås større enighed mellem den ambulante træning og samarbejdspartnere om, til hvilket niveau man skal rehabilitere borgerne. Der opleves eksempler på borgere der har oplevet betydelige fremskridt i deres helbredstilstand.

Borgerne bliver **hørt, respekteret og anerkendt**. Medarbejderne lægger vægt på at have en god relation til borgerne og at lade deres mål og ønsker være styrende for indsatsen. Tilsynet observerer, at medarbejderne skal være opmærksomme på ikke at anvende fagsprog over for medarbejdere fra plejecenter, når borger og pårørende er til sted.

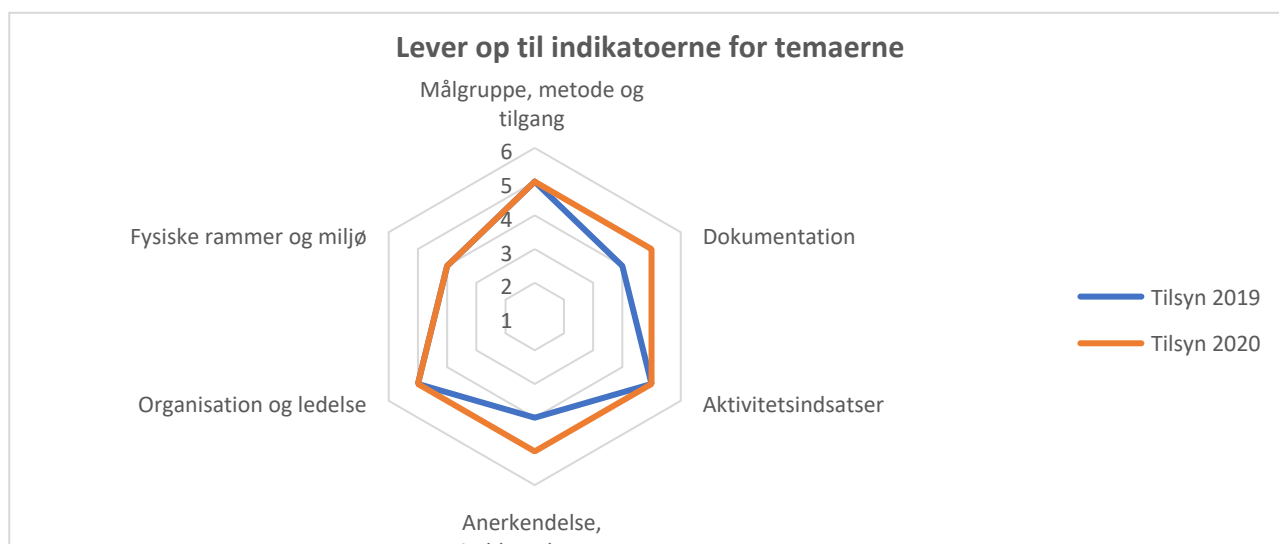
I juni blev Ambulant Træning **organisatorisk** lagt sammen med korttidspladserne og SHS-teamet under en **ny leder** af sundhedsområdet. Omlægningerne har i en periode skabt en del uro, men nu er det ifølge medarbejderne faldet mere til ro. På trods af budgetreduktion, som har betydet 10 færre medarbejdere, er det lykkedes at overholde kvalitetsstandarderne på max syv dage fra modtagelse af genoptræningsplan til kontakt med borger. Der forventes dog længere ventetid i fremtiden, hvilket yderligere forstærkes af, at en række borgere på grund af corona-nedlukning har oplevet funktionstab.

Medarbejderne giver udtryk for, at der er et godt internt samarbejde.

I forhold til de **fysiske rammer** er det tilsynets vurdering, at de fysiske rammer understøtter borgernes behov, men at der fortsat er behov for at løse forskellige logistiske udfordringer.

7. AKTIVITET OG AFLASTNING

På vegne af Ballerup Kommune har Evidentia foretaget et tilsyn med Aktivitet og Aflastning. Da der kun er et enkelt tilbud i denne kategori, gennemgås temaerne ikke systematisk. Af nedenstående diagram fremgår det, hvordan tilsynet har vurderet de enkelte temaer for tilbuddet.



Det er vores vurdering, at tilbuddet samlet set er meget 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.

Det vurderes, at der kommer flere og flere yngre borgere i tilbuddet. Efter genoplukningen har man ændret væsentligt i tilbuddets struktur, så grupperne af borgere bliver mindre og sammensat efter den enkeltes behov. Der er rum til at medarbejderne kan udfordre hinanden **fagligt**. Der er et tæt samarbejde med døgnpladserne, og flere borgere i døgnpladserne deltager i aktiviteter dagtilbuddet. Sparring og undervisning fra demenspraktikere, beboerkonferencer og træk på relevante ressourcer medvirker til et højt fagligt niveau.

Der arbejdes meget målrettet med **dokumentationen** og de eksempler, som tilsynet gennemgik fremstod alle opdaterede, fyldestgørende og retningsvisende. Den nye struktur giver bedre forudsætninger for dokumentationen og der følges systematisk op. Tilsynet observerer et notat om en borgers væggtab, hvor der er behov for opmærksomhed på, hvem der følger op på borgeren.

Aktiviteterne i tilbuddet er relevante og varierede, ligesom de er tilpasset borgernes ressourcer og behov. Aktiviteterne har været påvirket af corona-nedlukning. Oplukningen er sket gradvis, så man i første omgang tilgodeså borgere med størst behov, og derefter åbnede gradvist mere op. Der er forskellige **valgmuligheder for borgerne**, og det er muligt at tage individuelle hensyn. Temaerne i værksteder skifter hver måned på baggrund af en plan, som er udarbejdet af ergoterapeuterne.

Måltiderne fylder meget i dagens program og er en væsentlig del af indsatsen. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med maden.

Der kan i alle sammenhænge observeres en omgangstone og kommunikation præget af **anerkendelse, imødekommelse, respekt og et godt kendskab til borgerne**. De arbejdes med en tydelig rehabiliterende tilgang til den enkelte.

Borgere og pårørende giver udtryk for, at de er meget tilfredse med personalet og aktiviteterne i tilbuddet.

Der kommunikeres dagligt med pårørende via kontaktbog, telefonopkald eller e-mail. En række arrangementer, hvor de pårørende skulle indbydes, er blevet udskudt på grund af corona-restriktioner.

Tilsynet vurderer, at der er en yderst ansvarlig og fagligt kompetent leder.

Der er i det seneste år foretaget en større **organisationsændring**, som blev påbegyndt med at flytte de to tidligere adresser sammen på Sønderhaven. I den forbindelse blev borgergrupperne gennemgået og i nogen grad sammensat på ny, så der er blevet en mere ensartet fordeling af tyngde og personalenormering. Leder har samtidigt haft fokus på at skabe en fælles kultur og understøtte samarbejde på tværs.

I forbindelse med en **organisationsændring** fra januar er der kommet en **ny centerleder**. Medarbejderne efterlyser større synlighed fra lederen.

Der er stor tilfredshed blandt medarbejderne med strukturændringen i grupperne, om end der er en tilvænningsperiode i form af at lære ny makker at kende og at lære nye opgaver.

Medarbejderne oplever, at der generelt er god trivsel på arbejdspladsen, dog gives der udtryk for, at der på det seneste har været tendens til mistro og bekymring hos enkelte medarbejdere, som kommer til at fylde. Afdelingsleder er opmærksom på dette.

Der arbejdes løbende med at prioritere ventelisten, som aktuelt er på 45 borgere. Der arbejdes fortsat på at introducere borgerne for Parkhuset, som for enkelte vil være et relevant alternativ.

Der er ifølge medarbejderne løbende mulighed for faglig udvikling.

Det er tilsynets vurdering, at de fysiske rammer generelt understøtter borgernes behov. Der er et imødekommende miljø både inde og ude. Medarbejderne og leder påpeger, at det er en udfordring, at der ikke er mulighed for at give et liggende skift. Der mangler ligeledes et stort lokale til aktiviteter.

BILAG I. FOKUSOMRÅDER OG UDVIKLINGSPUNKTER

Tilsynet har givet anledning til en række anbefalinger om fokusområder og udviklingspunkter.

Et fokusområde defineres som områder, hvor der er behov for en fokuseret indsats med henblik på at forbedre praksis. Udviklingspunkter defineres som områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre. Sagt med andre ord er forskellen mellem de to, at et fokusområde *bør* give anledning til en indsats, mens et udviklingspunkt *kan* give anledning til en indsats.

Tilbud	Fokusområde	Udviklingspunkt
Aktivitets- og Aflastningstilbud, Dag	Tilsynet giver ikke anledning til fokusområder.	Evidentia anbefaler, at der løbende er opmærksomhed på, om der kan findes andre fysiske rammer for tilbuddet, da pladsen sætter væsentlige begrænsninger.
Ambulant træning	Tilsynet giver ikke anledning til fokusområder.	Evidentia anbefales, at terapeuterne systematisk anvender muligheden for at følge op på, om borgerne har brugt Exorlive øvelserne. Og at det kommunikeres tydeligt til borgerne, at terapeuterne kan følge med på denne måde. Det kan sandsynligvis motivere borgerne yderligere til at gennemføre deres øvelsesprogram. Evidentia anbefaler, at der fremadrettet tjekkes op på, at remedier fungerer inden besøg.
Ballerup Hjemmepleje	Evidentia anbefaler, at den planlagte undervisning omkring dokumentation suppleres med et fokus på dokumentation af målinger. Evidentia anbefaler, at det sikres, at handleanvisninger på medicingivning, hvor det er relevant, beskriver, hvordan der skal handles, hvis indtagelsen bliver uregelmæssig, fx ved forglemmelse. Evidentia anbefaler, at der fortsat er fokus på at sikre kontinuiteten, herunder at flytning af faste medarbejdere mellem teams varsles til borgerne. Evidentia anbefaler, at der fortsat er fokus på korrekt brug af værnemidler og hygiejne, herunder brug af smykker og eget tøj.	Evidentia anbefaler, at det overvejes at udvide indsatsen med modtagelsessamtaler og forventningsafstemning til også at omfatte nuværende borgere.

	<p>Evidentia anbefaler, at der arbejdes yderligere med at skærpe medarbejdernes opmærksomhed på at udvise anerkendelse og respekt for borgerne, samt at de bør understøtte opretholdelse af borgerens værdighed i alle situationer.</p>	
Din Private Døgnpleje	<p>Evidentia anbefaler på baggrund af tilsyn, at der igangsættes en fokuseret indsats for at sikre en praksis, hvor medarbejderne observerer og handler relevant, når de hygiejniske forhold i borgerens hjem er utilstrækkelige. Det vil sige, at medarbejderne løbende holder øje med, om fx toilettet eller køkkenet er tilstrækkeligt rent i perioden mellem den praktiske hjælp.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der fortsat er fokus på at sikre, at opfølgning på observationer dokumenteres.</p> <p>Evidentia anbefaler, at de ugentlige møder med hjemmesygeplejen genoptages hurtigst muligt, eventuelt som virtuelle møder.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der fortsat er fokus på korrekt anvendelse af mundbind samt overholdelse af afstandskrav.</p>	<p>Evidentia anbefaler at det overvejes, om der kan tilbydes arbejdstøj til medarbejderne, som passer til de forskellige årstider. Derved kan det undgås, at medarbejderne bruger privat tøj.</p>
Jasmin Hjemmepleje	<p>Evidentia anbefaler, at der sættes et øget fokus på tiltag, der forebygger urinvejsinfektion og at indsatserne beskrives i en handlingsanvisning.</p> <p>Evidentia anbefaler, at borgere med tendens til vægttab vejes regelmæssigt jf. Ballerup kommunes anbefaling og at det bliver dokumenteret under målinger.</p>	<p>Ingen udviklingspunkter.</p>
Egely	<p>Evidentia anbefaler på baggrund af tilsyn, at der igangsættes en fokuseret indsat i forhold til at sikre opfølgning på handleanvisninger, herunder registrering af diverse målinger og fald.</p>	<p>Ingen udviklingspunkter</p>

	<p>Eftersom mange beboere på plejecenteret lider af inkontinens, anbefales det, at der sættes ekstra fokus på forebyggelse urinvejsinfektioner og at dette afspejles af dokumentationen.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der med fast interval skabes anledninger til at drøfte magtrelationen mellem medarbejder og beboer, gråzoner i forhold til magtanvendelse mv.</p>	
Kirstinehaven	<p>Tilsynet giver ikke anledning til anbefalinger om fokusområder.</p>	<p>Evidentia anbefaler, at ledelsen overvejer at skabe tilbagevendende anledninger til at drøfte magtanvendelsesregler, dilemmaer og gråzonetilfælde.</p>
Lindehaven	<p>Evidentia anbefaler, at der tilrettelægges en god introduktion af ny afdelingssygeplejerske og at leder følger tæt op i forhold til denne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at det er afgørende for medarbejderne, at denne ansættelse lykkes godt og fastholdes, så der skabes kontinuitet og ro i afdelingen.</p> <p>Evidentia anbefaler, at hjemmesiden bliver opdateret, så den afspejler seneste organisationsændring.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at det overvejes at sætte yderligere fokus på tiltag, der forebygger urinvejsinfektion hos alle borgere.</p>
Lindehavens Korttidspladser	<p>Evidentia anbefaler, at der fastlægges en praksis for dokumentation, som kan sikre et godt overblik over borgernes behov mv. Selv om der ikke nødvendigvis kan findes en optimal løsning, vurderer tilsynet, at det er væsentligt at få en ensartet praksis iværksat.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der fortsat bør være fokus på at døgnrytmeplanerne opdateres, så alle felter er udfyldt. Ligeledes at det sikres, at der oprettes relevante indsatsmål og handlingsanvisninger på samtlige tilstande, for at sikre et bedre overblik over borgernes behov.</p> <p>Evidentia anbefaler, at væsentlige oplysninger og information, som er</p>	<p>Evidentia anbefaler på baggrund af tilsyn, at det overvejes om og hvordan der kan skabe flere arbejdsstationer, hvor medarbejderne kan dokumentere.</p>

	<p>dokumenteret under Observationer, skrives ind i døgnrytmeplanen eller under handlingsanvisninger, så man undgår at informationen går tabt.</p> <p>Det anbefales i forlængelse heraf, at alle væsentlige oplysninger dokumenteres, så medarbejderne også har mulighed for at følge op på borgernes mentale tilstande og møder borgeren med anerkendelse, fx hvor borgeren oplever store tab.</p> <p>Evidentia anbefaler derfor, at der gennemføres triagering 2-3 gange ugentligt på de tilbageværende plejehjemsbeboere, samt at det overvejes at gennemføre minibeboerkonferencer omkring hver enkelt 1-2 gange årligt.</p> <p>Evidentia anbefaler, at det sikres, at opstartsmøder gennemføres. Det kan være nødvendigt at finde alternative metoder, fx at de afholdes udendørs eller elektronisk.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at det prioriteres at centerleder er meget synlig på tilbuddet.</p>	
Lundehaven	<p>Tilsynet anbefaler, at der sikres en konsekvent og ensartet praksis for anvendelse af værnemidler, herunder særligt mundbind og visir.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at der fortsat arbejdes med at sikre, at beboernes livshistorier indsamles og gøres elektroniske. Når det har vist sig at være svært at få pårørende til at aflevere en udfyldt livshistorie, bør det overvejes at finde en anden metode end den hidtil benyttede. Man kan forsøgsvist udlevere skemaet, når den pårørende ankommer til et besøg og bede om at få det tilbage, når de forlader plejecenteret.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at fokus på tiltag, der forebygger urinvejsinfektioner afspejles af dokumentationen, enten</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at det overvejes endnu en gang undersøges, om der er mulighed for at vaske gulvene, så man sikre en bedre hygiejne. Der udvikles løbende nye produkter til rengøring og pleje af gulve.</p>

	<p>gennem indsatsmål, handleanvisninger og/eller døgnrytmeplanen.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at det aftales konkret, hvem der dagligt har ansvar for at ordne gardinerne, så de hænger pænt, og dermed understøtter en rar stemning på de fælles arealer.</p>	
Rosenhaven	<p>Evidentia anbefaler, at der sættes fokus på at få oprettet handlingsanvisninger, der omhandler toiletvaner, bleskift og hygiejne samt tiltag, som forebygger UVI.</p> <p>Evidentia anbefaler, at de pårørende informeres om, hvordan de kan komme i kontakt med personalet om eftermiddagen, hvor der ikke er så mange på arbejde. Ligeledes at der informeres om muligheden for overnatning i specielle situationer.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der i alle afdelinger arbejdes på at skabe meningsfulde eftermiddagsaktiviteter, hvor personalet er til stede og bidrager til en hyggelig stemning.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der sættes fokus på at understøtte hyggelige måltider for beboerne, fx ved at medarbejderne sidder sammen med beboerne.</p>	<p>Evidentia anbefaler, at det overvejes at gøre deltagelse i coachingforløb omkring konflikthåndtering og magtanvendelse obligatorisk for alle medarbejdere.</p>
Sønderhaven	<p>Evidentia anbefaler, at der sættes fokus på forebyggelse af urinvejsinfektioner og at dette afspejles i dokumentationen i form af handlingsanvisninger, der omhandler toiletvaner, bleskift og hygiejne.</p> <p>Evidentia anbefaler, at det sikres, at målinger af fx vægt foretages og dokumenteres i overensstemmelse med retningslinjer.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der sættes fokus på oprydning på de fælles arealer, så de fremstår indbydende.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der sættes fokus på at sikre, at omgangsformen i</p>	<p>Evidentia vurderer, at det bør overvejes at øge frekvensen af triagering til dagligt eller flere gange ugentlig for at understøtte en mere kontinuerlig fælles opfølgning på beboernes behov.</p> <p>Evidentia vurderer, at det kan overvejes at understøtte medarbejdernes ønske om at blive bedre til at anerkende hinanden ved at indføre den samme trivsels app, som anvendes i Ballerup Hjemmepleje.</p>

	alle tilfælde afspejler respekt og anerkendelse af beboerne.	
Toftehaven	<p>Evidentia anbefaler på baggrund af tilsynet, at der fortsat arbejdes fokuseret med dokumentationen, herunder oprettelse og opdatering af handlingsanvisninger og dokumentation af målinger, jf. handleanvisninger.</p> <p>Det anbefales tillige, at der sættes ekstra fokus på handlingsanvisninger, der omhandler toiletvaner, bleskift og hygiejne samt tiltag, som forebygger urinvejsinfektioner.</p>	Evidentia anbefaler, at det overvejes at dagsordensætte drøftelse af magtanvendelse og gråzoner i forbindelse hermed et par gange om året. Dette for at understøtte både viden og bevidsthed hos medarbejderne om magtrelationen.

BILAG II. DATAGRUNDLAG

Leverandør	Datagrundlag
Plejecentre og korttidspladser	<p>For hvert plejecenter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interview med leder • Interview med 2-6 medarbejdere • Interview med tre beboere i deres boliger • Interview med 2-3 pårørende • Observationer • Gennemgang af dokumentation for 3-4 borgere • Samtale med borgere på fælles arealer
Kommunal og private leverandører af hjemmepleje	<p>For hver leverandør</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interview med ledelse • Interview med 2-6 medarbejdere • Interview med 6-15 borgere • Gennemgang af dokumentation for 6-15 borgere • Observationer i borgernes hjem, samt af samspil mellem borger og medarbejder.
Ambulant Træning	<ul style="list-style-type: none"> • Interview med leder • Interview med fire medarbejdere • Interview med syv borgere • Observationer af træningsaktiviteter • Gennemgang af dokumentation for fire borgere
Aktivitet og Aflastning	<ul style="list-style-type: none"> • Interview med leder • Interview med tre medarbejdere • Interview med borgerne i alle grupper • Interview med to pårørende • Observationer af aktiviteter • Gennemgang af dokumentation for fire borgere

BILAG III. 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