

ÅRSRAPPORT 2022

BALLERUP KOMMUNE

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




evidentia

INDHOLD

1.	INDLEDNING	2
2.	SAMLET VURDERING	2
3.	FOKUSOMRÅDER OG UDVIKLINGSPUNKTER	3
4.	PLEJEHJEM OG KORTTIDSPLADSER.....	3
4.1	Målgruppe, metoder og tilgang.....	4
4.2	Dokumentation.....	5
4.3	Personlig pleje og praktisk hjælp.....	5
4.4	Anerkendelse, inddragelse og indflydelse.....	6
4.5	Aktiviteter.....	7
4.6	Mad og måltider	8
4.7	Organisation og ledelse	9
4.8	Fysiske rammer og miljø.....	10
5.	KOMMUNALE OG PRIVATE LEVERANDØRER AF HJEMMEPLEJE	10
5.1	Målgruppe, metoder og tilgang.....	11
5.2	Dokumentation.....	12
5.3	Personlig pleje og praktisk hjælp.....	12
5.4	Anerkendelse, inddragelse og indflydelse.....	13
5.5	Madservice	14
5.6	Organisation og ledelse	14
6.	AMBULANT TRÆNING	15
7.	AKTIVITET OG AFLASTNING	16
	BILAG I. FOKUSOMRÅDER OG UDVIKLINGSPUNKTER	18
	BILAG II. DATAGRUNDLAG.....	23
	BILAG III. VURDERINGSSKALA.....	24

1. INDLEDNING

På vegne af Ballerup Kommune har Evidentia i 2022 foretaget uanmeldte tilsyn med følgende tilbud:

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

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. På et plejehjem fandt tilsynet særlige udfordringer, som kalder på en ekstraordinær indsats med henblik på at rette op på forholdene.

Borgerne og deres pårørende udtrykker generelt stor tilfredshed med de ydelser, som de modtager. Borgere og pårørende er i særlig grad glade for de faste medarbejdere, som kommer hos dem. Det opleves trygt, når medarbejderne har et nært kendskab til borgerne og deres ønsker, vaner og rutiner.

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

Affødt af den stigende grad af rekrutteringsvanskeligheder, som tilsynet kunne konstatere i 2021, har der i 2022 været fokus på fastholdelse af medarbejdere. Det er tilsynets indtryk, at der arbejdes meget bevidst og velovervejet med at skabe høj medarbejdertrivsel gennem en række forskellige tiltag. Generelt er det da også tilsynets indtryk, at der ikke i samme grad som tidligere er vakante stillinger og manglende ansøgere.

Der har ligeledes været et gennemgående fokusområde på, hvor man sikrer en god indflytning på plejehjemmene eller en god opstart i de øvrige tilbud. Det er tilsynets vurdering, at der generelt er fokus på, hvor vigtigt det er at skabe en god relation fra begyndelsen. Det gælder både med borgeren og dennes

pårørende. I den forbindelse spiller livshistorien og dermed borgerens hidtidige livsførelse, interesser, vaner og ønsker en central rolle. Der arbejdes langt de fleste steder meget fokuseret på at få indsamlet denne viden, men ikke alle steder er man lige konsekvent med at dokumentere oplysningerne. Tilsynet finder derfor anledning til at opfordre lederne til fortsat og løbende at italesætte betydningen af livshistorien, som et redskab til dels at understøtte relationsdannelsen og dels at forstå borgerens adfærd – særligt ved kognitivt svækkede borgere.

3. FOKUSOMRÅDER OG UDVIKLINGSPUNKTER

Ser man på tværs af tilsynene og de anbefalinger, som de har givet anledning til, er der et par 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 er fortsat **dokumentationen**, som afføder flest anbefalinger. Tilsynet har indtryk af, at der generelt er fokus på at sikre god dokumentation og at der løbende arbejdes med kvaliteten på alle tilbud. Flere steder ses også tydelige forbedringer i forhold til tidligere år. Der er stadig behov for at arbejde videre med dokumentation og derfor er der givet i alt syv anbefalinger om dette. Ikke mindst i forhold til livshistorien, som nævnt ovenfor.

I fire tilfælde finder tilsynet anledning til at give anbefalinger om, at vikarer og afløsere læser døgnrytmeplaner og handleanvisninger, inden kommer ud til borgerne/beboerne. Lederne giver udtryk for, at dette også er en forventning til vikarer og afløsere, men udsagn fra beboerne og borgerne i hjemmeplejen giver indtryk af, at dette ikke sker i alle tilfælde. Det opleves trættende og besværligt for borgerne at skulle sætte nye medarbejdere ind i, hvad borgeren ønsker hjælp til og hvordan. Ledelsen kan således med fordel italesætte dette overfor vikarer og afløsere, men også over for de faste medarbejdere, som jo ofte er dem, som oplærer de nye.

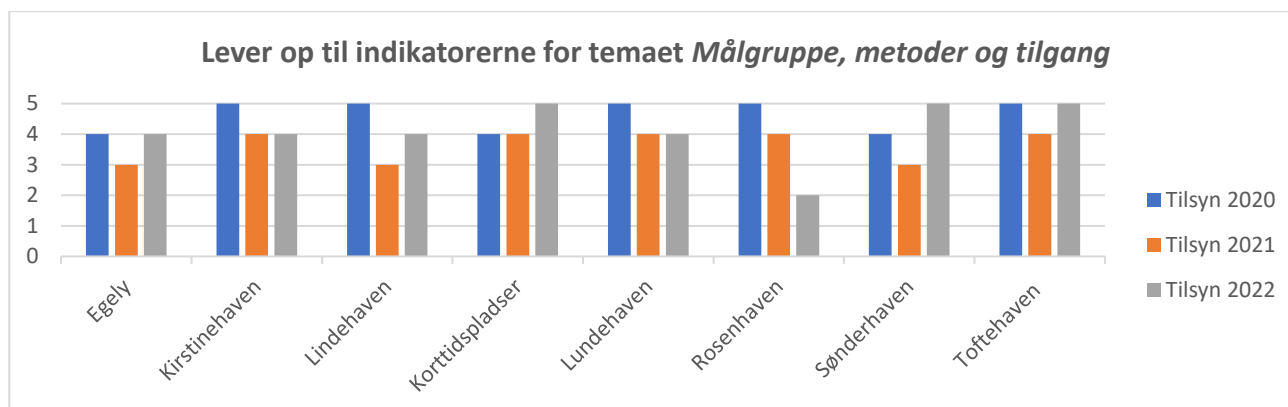
4. PLEJEHJEM OG KORTTIDSPLADSER

Det er Evidentias samlede vurdering, at plejehjemmene og korttidspladserne på Lindehaven (herfra omtalt som plejehjem) 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.

Plejehjemmene er generelt karakteriseret ved dygtige og engagerede medarbejdere og kompetente ledere. Det fornemmes, at plejehjemmene overordnet arbejder i en fælles retning og har et fælles fagligt fundament i Sundhedsstyrelsens anbefalinger og bl.a. Tom Kitwoods teori om den personcentrerede omsorg. Samtidigt er der plads til individuelle forskelle og særkender, som gør det enkelte sted til noget særligt.

For alle plejehjem gælder det, at beboerne er 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

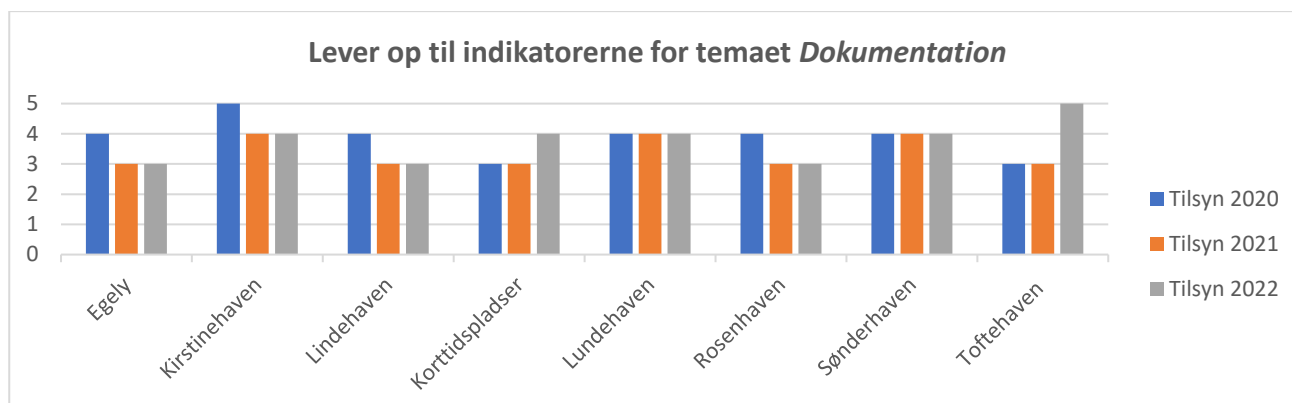
Som det fremgår af diagrammet, vurderes syv ud af otte tilbud til i høj eller meget høj grad at leve op til indikatorerne. Det betyder, at medarbejdere og ledelse relevant kan redegøre, hvordan den personcentrede omsorg, som er den primære tilgang, omsættes til praksis. Samt reflektere over, hvordan de gennem denne tilgang og konkrete metoder kan forebygge uhensigtsmæssig adfærd hos beboerne.

De fleste plejehjem har igen igangsat eller planlagt systematisk afholdelse af beboerkonference. Det vurderes, at disse konferencer sammen med brug af redskaberne fra den personcentrede omsorg understøtter den fælles faglige refleksion og indsatsen over for beboere med nedsat kognitivt funktionsniveau.

På alle plejehjem fremhæves også muligheden for at få sparring fra ressourceperson, demenskoordinator eller demenspraktikerne i de tilfælde, hvor medarbejderne oplever behov. Ligeledes anvendes de socialpædagogiske handleplaner.

Alle plejehjem bruger triagering som metode til at vurdere den enkelte beboers behov for pleje. Det fremhæves flere steder, at metoder skaber et godt overblik over beboerne og deres sundhedsfaglige problemer.

4.2 Dokumentation



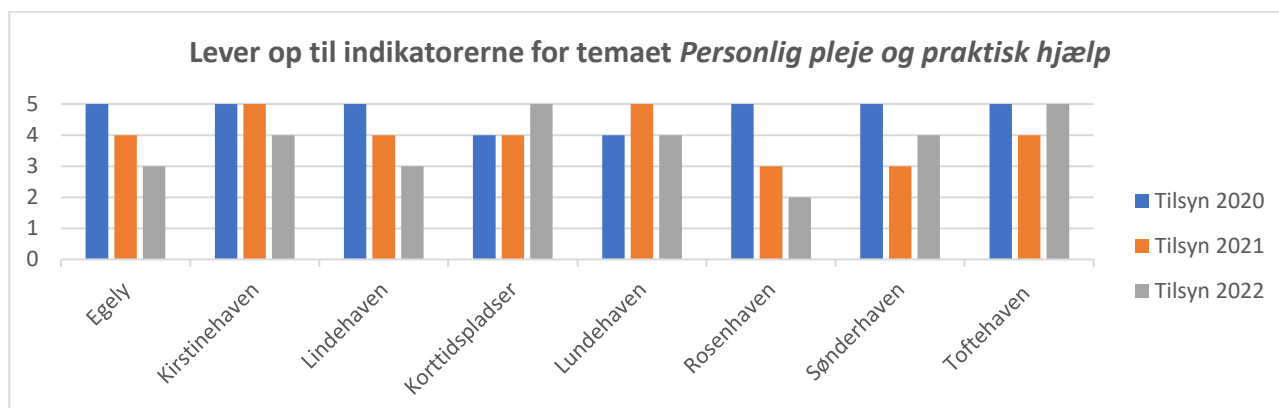
* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Som det fremgår af diagrammet, er det tilsynets indtryk, at der er arbejdet fokuseret med forbedring af dokumentationen på flere af plejehjemmene. På fem ud af otte plejehjem leves der i høj eller meget høj grad op til indikationerne for temaet.

Der kan fortsat findes forbedringspotentialer i nogle tilfælde og der er da også givet nogle anbefalinger om dette. Det gælder fx omkring manglende oplysninger om beboerens livshistorie. Det er – i lighed med sidste år – tilsynets vurdering, at ledelsen på plejehjemmene med fordel kan italesætte betydningen af livshistorien, fx for relations dannelsen mellem beboer og medarbejder, hvad enten det er faste medarbejdere eller vikarer og afløsere.

Tilsynet har også i år fundet eksempler på, at borgerne modtager stærke medikamenter gennem en årrække, uden at der kan findes dokumentation for opfølgning eller vurdering af virkning mv.

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

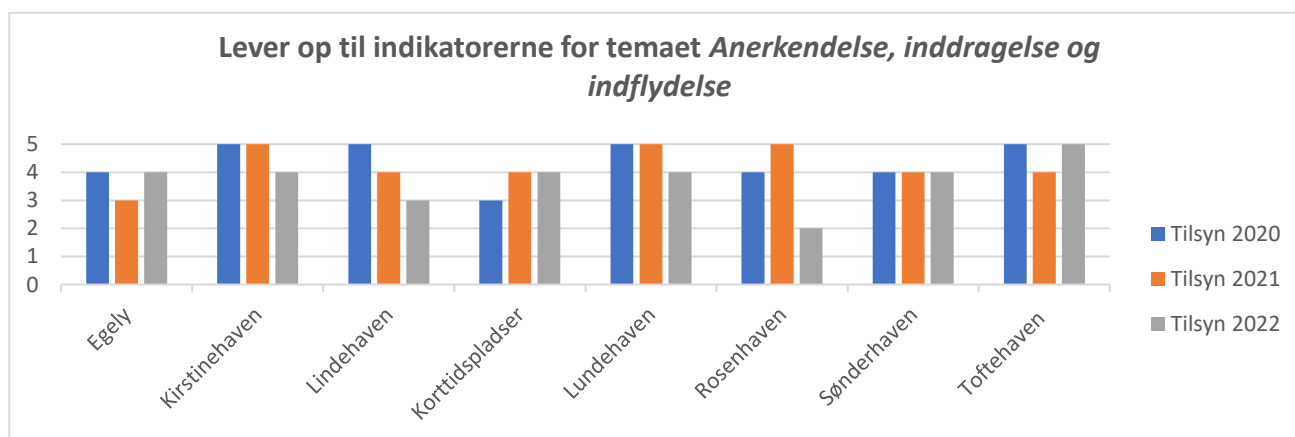
På fem plejehjem ses et fald i vurderingen af, i hvor høj grad plejehjemmet lever op til indikatorerne for personlig pleje og praktisk hjælp, set i forhold til sidste år. På de tre plejehjem er vurderingen højere end sidste år. Samlet set er det på fem plejehjem vurderet, at plejehjemmet i høj eller meget høj grad lever op til indikatorerne.

De fleste af de deltagende beboere og pårørende er tilfredse eller meget tilfredse med den hjælp, pleje og omsorg, de modtager. Men der er igen i år eksempler på, at de pårørende er utilfredse og finder at plejen er utilstrækkelig. Eksemplerne findes særligt på plejehjem, hvor beboere, pårørende og/eller medarbejdere samtidigt påpeger, at der er mange vikarer eller afløsere. Og at disse ikke i tilstrækkeligt omfang er forberedte på, hvilke opgaver de skal løse.

Tilsynet har på alle plejehjem observeret, at beboerne generelt fremstår rene i tøjet med plejet hår og negle. Ligeledes observeres det at boligerne er rene og opryddede.

Under dette tema indgik der i 2022 et **særligt fokusområde** vedrørende plejehjemmets anvendelse af velfærdsteknologi. Særligt Toftøen anvender og afprøver mange forskellige typer af velfærdsteknologi. Deres erfaring med disse teknologier er generelt meget positiv. Fx bidrager nogle typer af teknologi til en bedre forebyggende indsats, mens andre kan give beboerne nye oplevelser og glæde. De øvrige plejehjem anvender et eller flere typer teknologi – ud over almindelige hjælpemidler. Det forholder sig ofte sådan, at hvor man er presset på fast personale, er der mindre overskud til at tage nye midler i brug.

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 plejehjem vurderes i høj eller meget høj grad at leve op til indikatorerne for temaet anerkendelse, inddragelse og indflydelse. Det vurderes således, at beboerne på disse plejehjem har indflydelse på eget liv og hverdag, ligesom de mødes med en anerkendende tilgang og respekt.

Diagrammet viser også, at der for halvdelen af plejehjemmene er sket i fald i vurderingen, set i forhold til sidste år. I nogle tilfælde handler det om, at tilsynet har observeret enkeltstående tilfælde af uværdig kommunikation. I andre tilfælde er det en kombination af observationer og beboere og/eller pårørende beretninger om uværdig adfærd fra personalets side.

De fleste beboerne og pårørende 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 vikarer, afløsere eller elever. Enkelte beboere og pårørende påpeger, som nævnt ovenfor, at medarbejderne optræder på en ikke hensigtsmæssig måde og/eller behandler beboerne uværdigt.

De medarbejdere, som tilsynet har talt med, lægger vægt på at møde beboerne med varme, nærvær og en individuel tilgang.

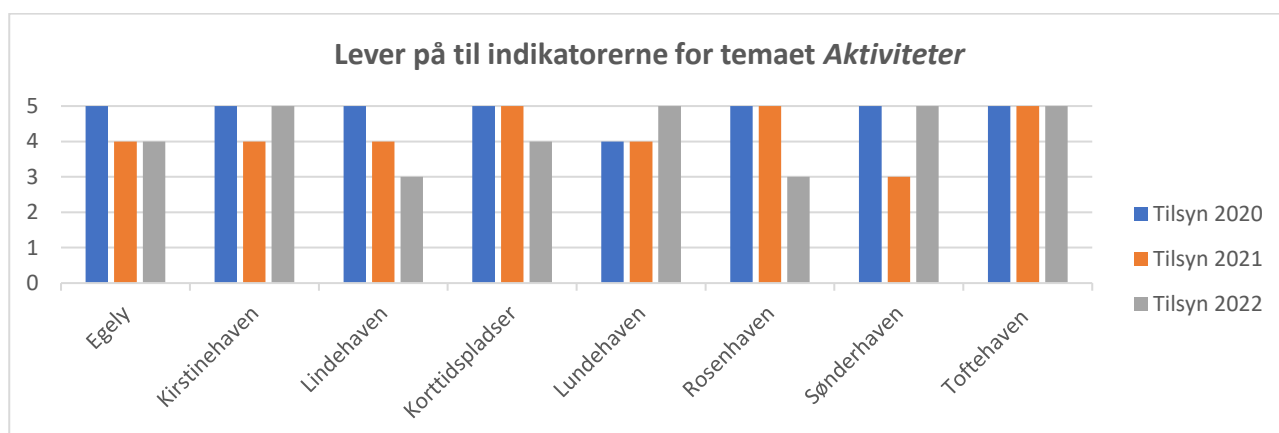
Også i forbindelse med dette tema er der i år et **særligt fokusområde** på, hvordan plejehjemmet sikrer en god indflytning. På alle plejehjemmene er der fokus på at gennemføre indflytningssamtaler, hvor de pårørende bliver inddraget. Det sker typisk inden for 2-4 uger efter indflytning.

Der gives mange gode eksempler på, hvordan medarbejderne forsøger at afdække beboerens vaner, interesser og ønsker i den første tid, så hjælp og pleje kan tilpasses dette. Særligt i forhold til beboere med svækket hukommelse og/eller kognitive skader er det væsentligt for medarbejderne at inddrage de pårørendes eller andre professionelles viden om beboeren. Flere steder noterer medarbejderne selv oplysninger under beboerens livshistorie, andre steder beder man de pårørende om at udfylde en livshistorie. Livshistorien anvendes som udgangspunkt for dels relationsdannelse mellem medarbejder og beboer, dels for at tilpasse plejen til beboerens vaner og livsstil, fx hvornår beboere gerne vil op og i seng. Endelig bruges oplysningerne i forbindelse med beboerkonferencer, hvor de kan bidrage til forståelse af beboerens adfærd og forsøg på at kommunikere.

En væsentlig del af den gode indflytning er også, at medarbejderne skaber tryghed for de pårørende, som skal overlade deres kære i fremmedes hænder. Det prioriteres der flere steder at bruge tid på.

På et plejehjem har man gennem det seneste halve år arbejdet systematisk med en indflytningsprocedure, herunder hjemmebesøg hos beboeren og prækonference. Det giver dels en detaljeret forståelse af beboerens hidtidige livsførelse, behov og vaner, dels at medarbejderne er godt forberedte, når beboeren flytter ind. Et andet plejehjem planlægger at indføre en lignende procedure.

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

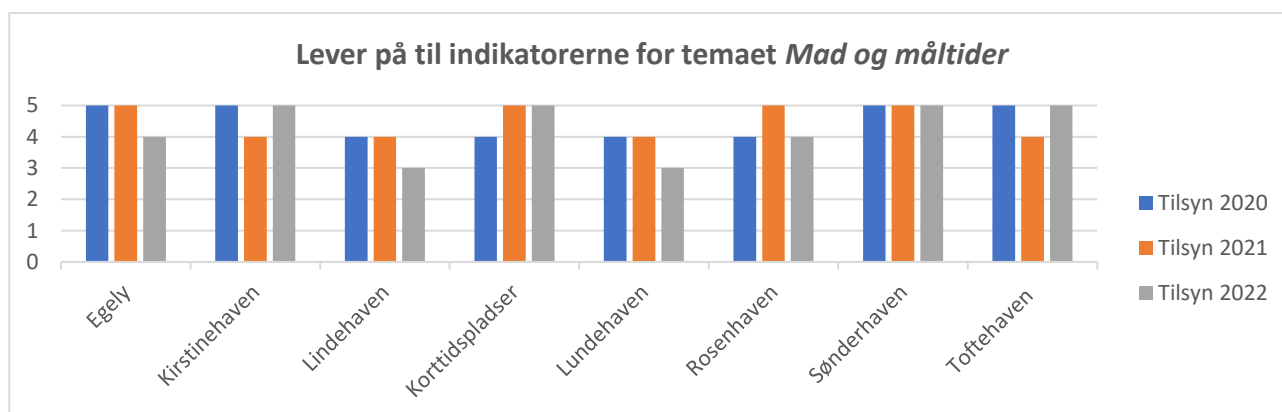
Det er Evidentias vurdering, at plejehjemmene tilbyder beboerne, varierede og tilstrækkelige tilbud om aktiviteter i hverdagen. Det dækker dels over de aktiviteter, som aktivitetsmedarbejderne tilbyder i hverdagen både for de små eller større fællesskaber, og dels over større arrangementer, udflugter, højtidsfejring for hele plejehjemmet.

Aktivitetsmedarbejderen har ansvar for at igangsætte aktiviteter på afdelingerne. Samtidigt er det også aktivitetsmedarbejderen, som forestår en-til-en aktiviteter med beboerne. Tilsynet kan enkelte steder observere igangværende aktiviteter, ofte med musik og sang i centrum. Plejepersonalet oplever kun i begrænset omfang at have tid til selv at iværksætte aktiviteter i afdelingerne. Tilsynet ser dog også eksempler på, at plejepersonalet støtter op omkring hyggeligt samvær mellem beboerne, fx i fællesstuerne eller ved måltiderne.

Tilsynet vurderer, at ledelsen på plejehjemmene med fordel kan italesætte og drøfte forståelse af, hvad en aktivitet kan være. En bredere forståelse af begrebet vil muligvis kunne fremme, at medarbejderne får blik for, hvordan de med små indsatser selv kan bidrage til at skabe aktiviteter for beboerne.

De beboere og pårørende, som tilsynet taler med, er generelt tilfredse med omfanget og udbuddet af aktiviteter. Der er dog også eksempler på det modsatte.

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 langt de fleste plejehjem arbejdes relevant med at skabe gode rammer omkring måltidet.

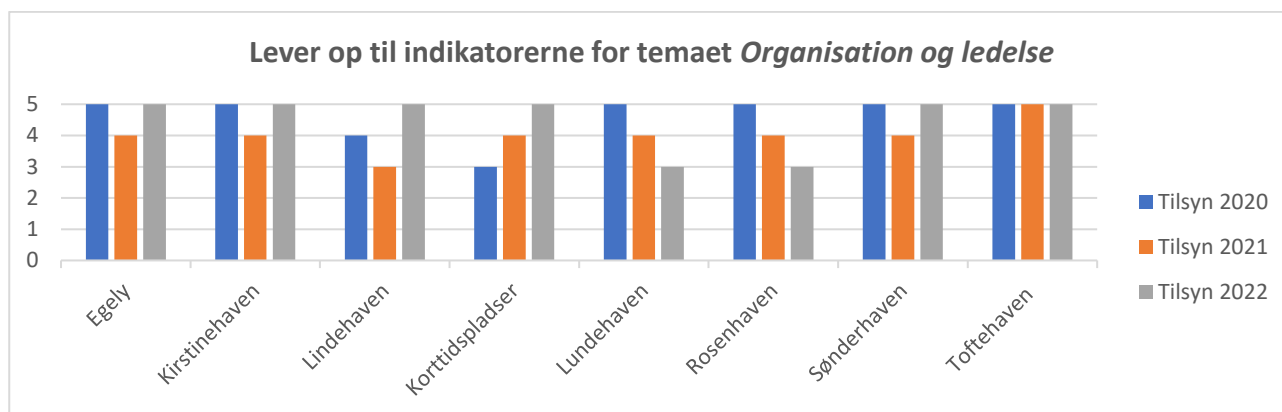
Måltiderne er for mange beboere et højdepunkt på dagen og medarbejderne forsøger så vidt muligt at skabe en hyggelig stemning omkring måltiderne. Flere steder sidder medarbejderne sammen med beboerne og spiser deres madpakker, mens de understøtter samtalen og stemningen.

Både beboerne og de pårørende er i overvejende grad tilfredse med maden. I år er der dog flere beboere, som ikke er tilfredse med den varme mad. Tilsynet finder et par steder anledning til at anbefale, at der arbejdes med at skabe mulighed for at inddrage beboerne i valg af menu.

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

Tilsynet kan i flere tilfælde observere pænt dækkede borde samt en hyggelig stemning.

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

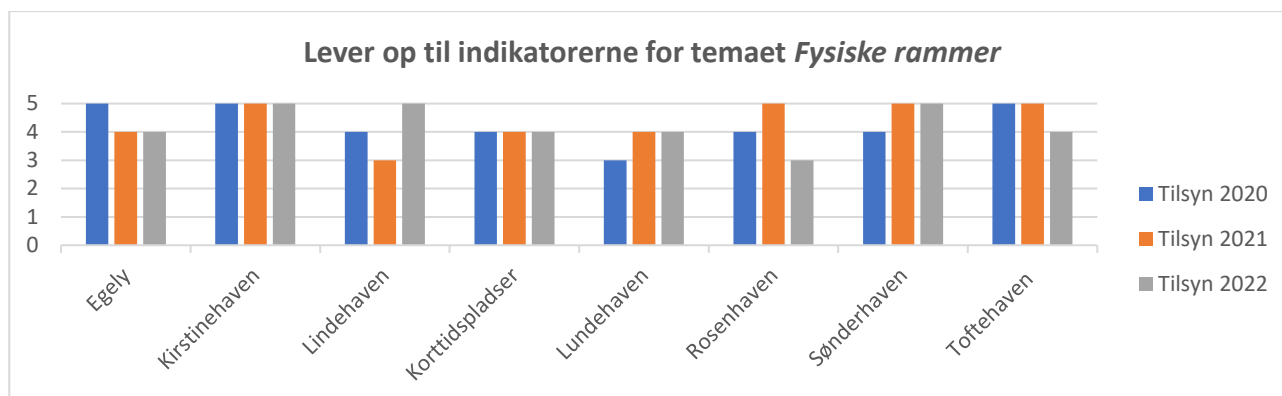
Generelt er det Evidentias vurdering, at ledelsen på alle plejehjem er kompetente og i meget høj varetager den daglige drift af plejehjemmene på ansvarlig vis. På et par plejehjem er der i løbet af 2022 kommet ny ledelse, enten på afdelingsleder eller centerlederniveau. Det er tilsynets indtryk, at de nye ledere har godt indblik i organisationen og er i stand til at håndtere eventuelle udfordringer.

Der har i 2022 været et **særligt fokusområde** omkring fastholdelse af medarbejdere. I forhold til dette giver lederne udtryk for, at de forsøger at være imødekommende over for medarbejdernes behov i forhold til tilrettelæggelse af arbejdsplan, så arbejdsliv og privatliv kan gå op. Samtidigt lægger lederne vægt på at give medarbejderne ansvar og indflydelse på deres arbejdsopgaver. Lederne forsøger at være tydelige i at sætte rammerne for arbejdet og give forklaringer, når der skal laves ændringer.

Medarbejderne giver generelt udtryk for, at de er tilfredse med deres ledelse. Langt de fleste oplever også et godt samarbejde med kolleger.

Ledere og medarbejdere oplever generelt, at der er gode muligheder for kompetenceudvikling, som tilpasses det enkelte plejehjems aktuelle behov.

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. Der er på alle plejehjem et venligt og imødekomende miljø, ligesom der er en god rengøringsstandard over alt.

Beboerne og de pårørende er i vid udstrækning tilfredse med boligerne og de fælles arealer.

Under dette tema er der et **særligt fokusområde** angående tryghed og sikkerhed for medarbejderne. Medarbejder giver generelt udtryk for, at de oplever sig trygge og har mulighed for at tilkalde hjælp ved behov. Hvis der er beboere, som er kendt med udadreagerende adfærd, går der som regel to medarbejdere ind til beboeren.

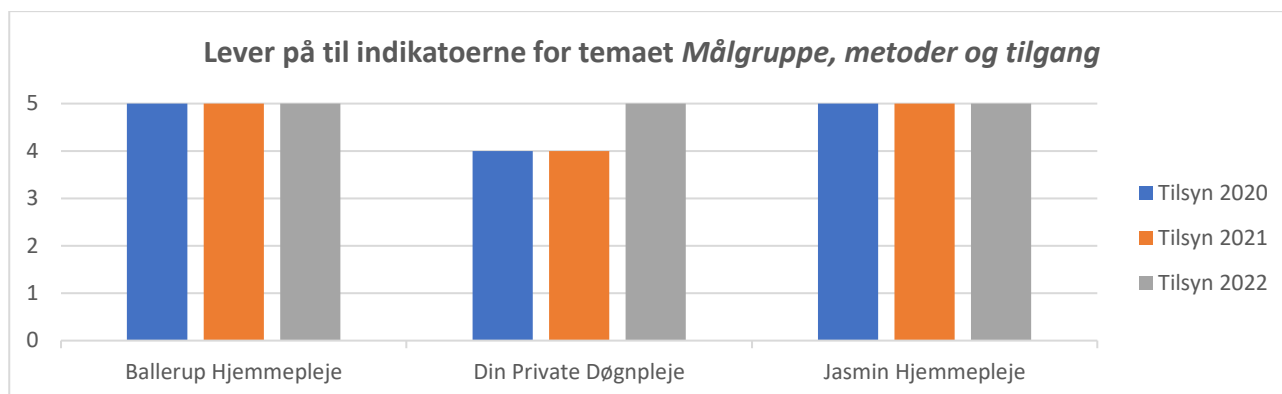
På nogle plejehjem er der mulighed for, at medarbejderne kan bære en "tryghedsalarm". Det vurderes i få situationer, at medarbejderne skal bære disse, når der er en akut trussel om udadreagerende beboere. På alle plejehjem har medarbejderne telefoner på sig, som også kan bruges til at kalde hjælp. Der er dog lidt variation i modellerne, så det er nemmere på nogle telefoner end på andre. Enkelte steder er der et kaldeanlæg i boligen, som kan benyttes.

5. KOMMUNALE OG PRIVATE LEVERANDØRER AF HJEMMEPLEJE

På vegne af Ballerup Kommune har Evidentia foretaget tilsyn med Ballerup Hjemmepleje og de to private leverandører, Jasmin og Din Private Døgnpleje. 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 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 kan relevant redegøre for, hvordan de løbende vurderer borgernes behov for støtte, motivation og hjælp. I alle tre tilbud har man fokus på at understøtte borgernes egne ressourcer.

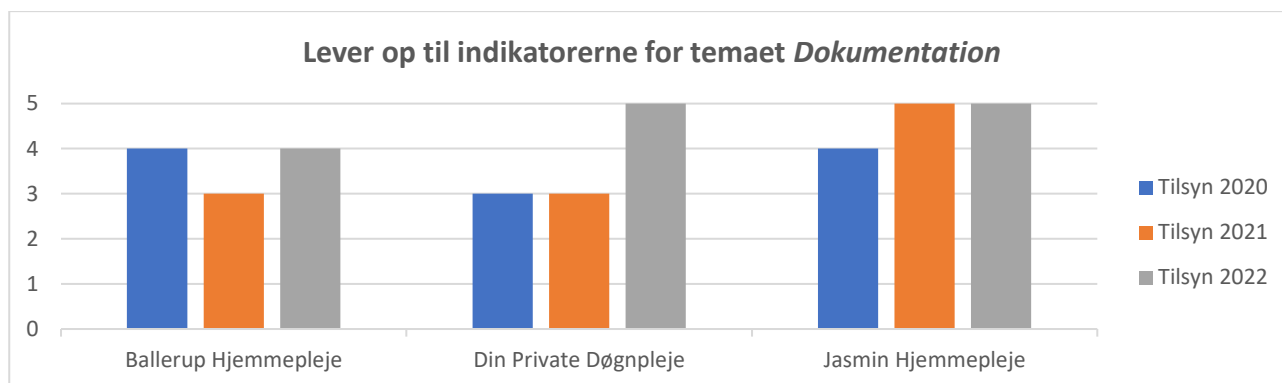
Alle tre leverandører arbejder med triagering af borgerne, som giver anledning til fælles faglig refleksion omkring eventuelle ændringer hos borgerne. Triageringsmetoden og hyppigheden varierer.

Under dette tema indgår to **særlige fokusområder**. Første fokusområde handler om, hvordan man sikrer en god opstart for borgere. Leverandørerne har fokus på at indsamle viden om borgeren, som pleje og hjælp kan tilrettelægges ud fra. Borgeren matches med en medarbejder med de rette kompetencer og der er fokus på at skabe en god relation til borgeren og eventuelle pårørende. Det opleves som afgørende, at borgeren får tillid til hjemmehjælperen for, at man kan komme til at hjælpe.

Oplysninger om borgerens livshistorie noteres løbende og man kan med tilladelse fra borger inddrage de pårørende. Viden om livshistorien understøtter relationen og bidrager til, at borgeren oplever sig anerkendt.

Det andet fokusområde omhandler sikkerhed og tryghed for medarbejderne. Medarbejderne giver udtryk for, at de generelt oplever sig trygge. I hjem, hvor medarbejderne ikke er trygge, er der altid mulighed for at få en kollega med. Medarbejderne har altid telefoner med sig, som de kan bruge til at tilkalde hjælp.

5.2 Dokumentation

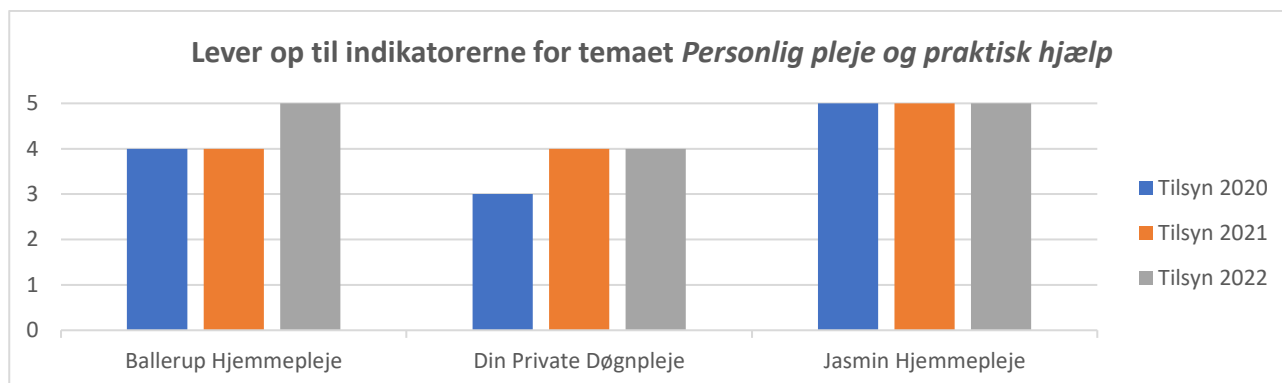


* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Som det fremgår af diagrammet, vurderes dokumentationen i 2022 som bedre end 2021. Det er tilsynets klare indtryk, at der er blevet arbejdet målrettet med at sikre god dokumentation.

De eksempler, som tilsynet gennemgår, fremstår med opdaterede og fagligt velbeskrevne døgnrytmeplaner. Der er tilknyttet udførlige handlingsanvisninger med fokus på borgernes ressourcer. Der findes mere eller mindre udførlige oplysninger om borgers liv, interesser og relationer, samt hvilke særlige hensyn medarbejderen skal være opmærksom på. Det skaber et godt grundlag for, at en afløser eller vikar kan levere en indsats, som ligner det de faste medarbejdere laver.

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 leverandører i høj eller meget høj grad lever op til indikatorerne, og dermed at borgerne får den hjælp og pleje, som de har behov for og krav på. Ledelse og medarbejdere redegør relevant for, hvordan de gennem triagering, borgerkonferencer eller andre faglige møder gennemgår borgerne og evaluerer, om borgerne får den nødvendige pleje og omsorg. Medarbejderne kan ligeledes relevant redegøre for, hvordan de arbejder med forebyggende indsatser, fx i forhold til urinvejsinfektioner.

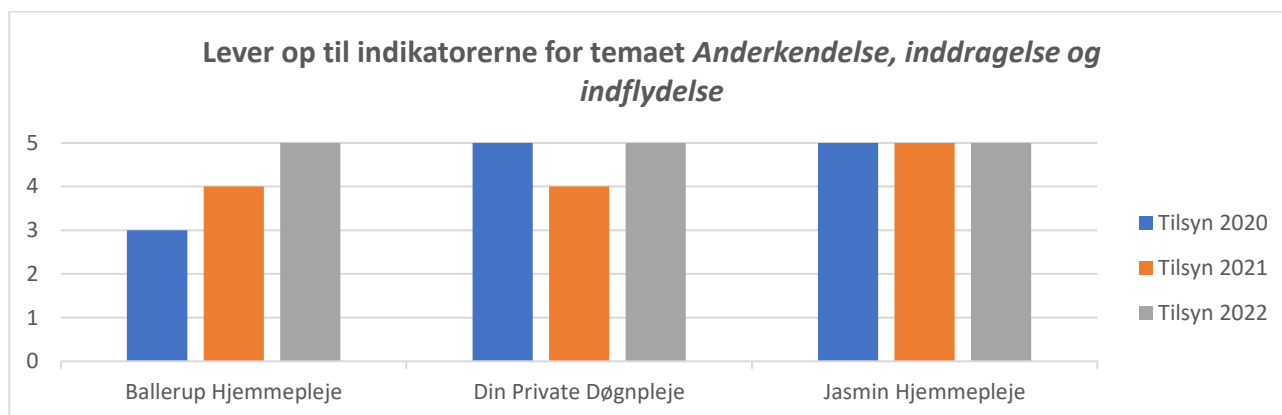
De medvirkende borgerne og pårørende giver udtryk for stor tilfredshed med de ydelser, som de modtager. Ligesom de oplever, at hjælpen lever op til deres behov. Borgerne er meget trygge ved de faste medarbejdere, som kender dem godt og ved præcist, hvordan de gerne vil have hjælpen udført.

Der er fortsat en oplevelse af, at der kommer mange vikarer og afløsere i den kommunale hjemmepleje. Her fremhæver borgerne, at hjælperne kan være bedre forberedte, så man ikke skal bruge tid og kræfter på at forklare.

Tilsynet kan hos alle leverandører observere, hvordan medarbejderne arbejder med høj faglighed og kendskab til borgernes præferencer.

I forhold til det **særlige fokusområde** om brug af velfærdsteknologi, redegør lederne for brug af enkelte eksempler på dette. Særligt nævnes brug af Raisor, som er et hjælpemiddel til at løfte borgere, som er faldet.

5.4 Anerkendelse, inddragelse og indflydelse



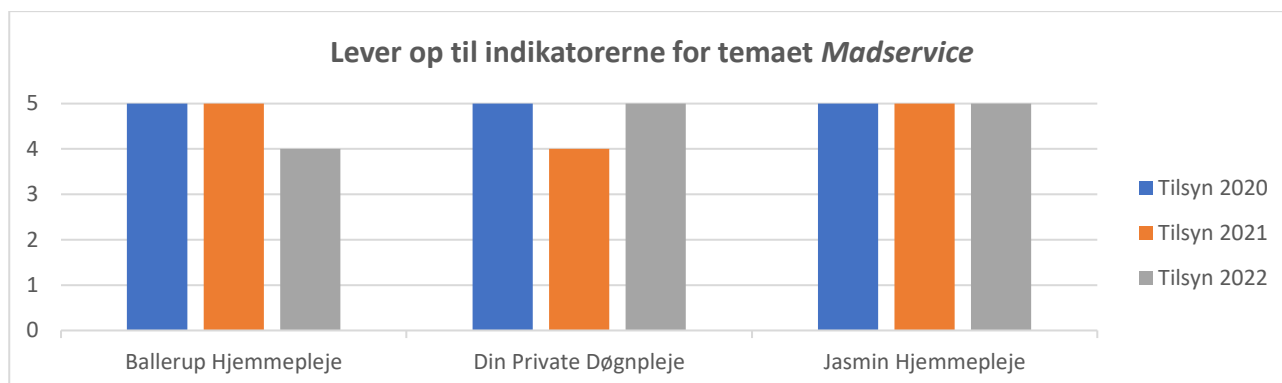
* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

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.

Tilsynet vurderer, at borgerne inddrages og har indflydelse på, hvordan hjælp og pleje udføres. 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.

Medarbejderne lægger vægt på at møde borgerne med anerkendelse og nærvær.

5.5 Madservice



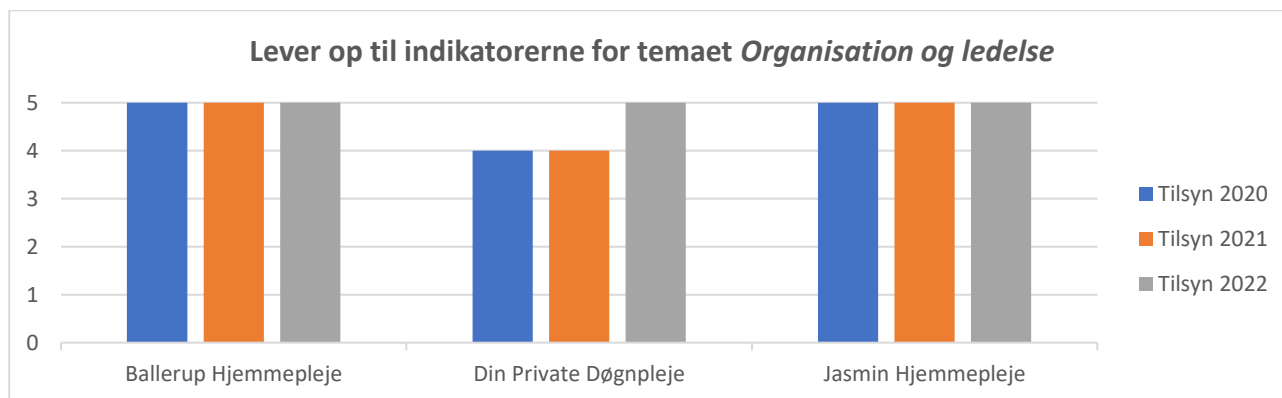
* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3= i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Det er Evidentias vurdering, at der arbejdes relevant med at skabe gode rammer omkring måltidet.

Medarbejderne redegør relevant for, hvordan de understøtter borgernes føde- og væskeindtag ved at sørge for, at maden ser indbydende ud og væsken er kølig. Hos borgere, hvor der sker forandringer i forhold til ernæring, er der mulighed for at trække på ernæringsfaglig medarbejder.

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 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. Medarbejderne giver udtryk for stor tilfredshed med ledelsen og god trivsel.

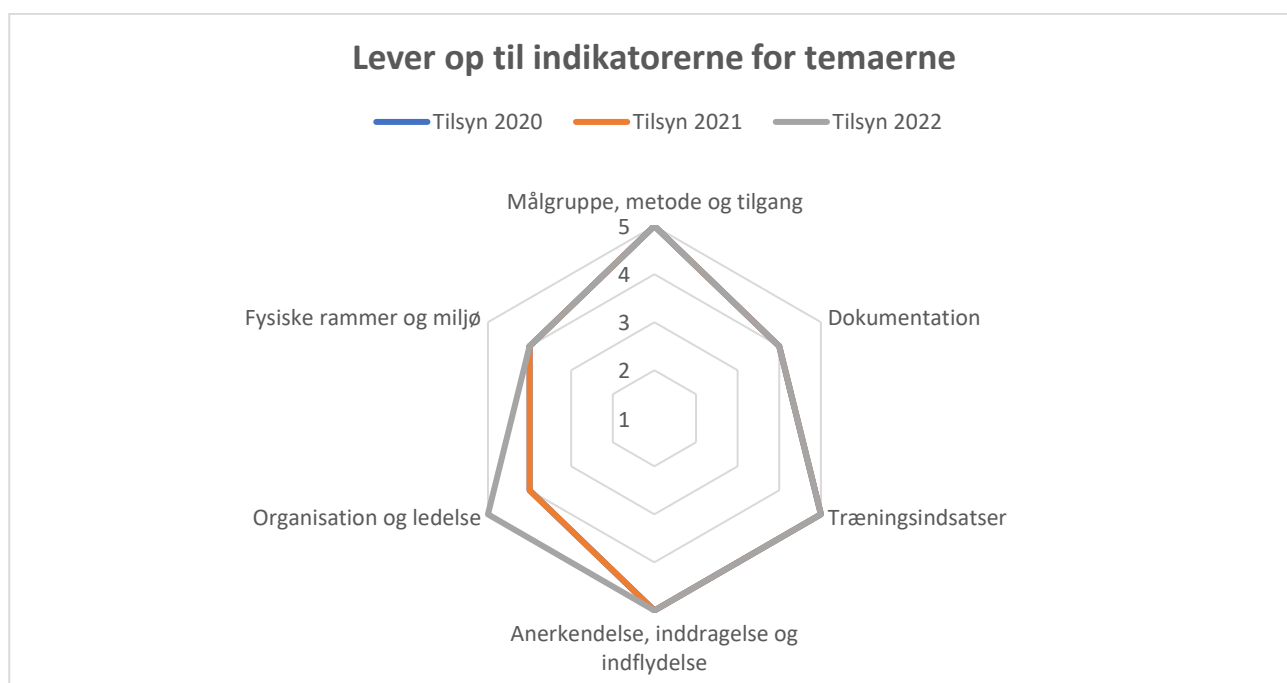
Under dette tema er der et **særligt fokusområde** på fastholdelse af medarbejdere. Lederne arbejder på forskellig vis med at give medarbejderne indflydelse på opgaver og skema. Hos de kommunale

hjemmepleje er medarbejderne fx overgået til at have vagt hver tredje weekend frem for hver anden. Lederne giver udtryk for, at der ikke er samme udfordringer med rekruttering, som tidligere.

Ballerup hjemmepleje har siden sidste år været igennem en organisering til selvstyrende miniteam, som er opdelt efter geografi. Både borgere, medarbejdere og ledelse giver udtryk for, at omorganiseringen er velfungerende.

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 tilpasser borgerens behov. Ledelsen arbejder med at styrke terapeuternes faglige vurderinger af borgernes konkrete behov. Der bliver fortsat arbejdet med at beskrive instrukser og standarder. I forhold til **det særlige fokusområde** på den gode opstart, redegør leder og medarbejdere for, hvordan det sikres, at borgerne inddrages i målsætning for indsatsen, ligesom der arbejdes med borgerens motivation.

Ved tilsynets gennemgang af **dokumentationen** kan det konstateres, at der arbejdes målrettet med dokumentation. Tilsynet ser en tydelig forbedring i forhold til sidste år.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne modtager de **træningsindsatser** de har behov for og krav på. Tilsynet observerer flere situationer med et velfungerende samarbejde mellem personale og borger. Holdtræning udføres under hensyn til individuelle behov og borgerne motiveres til at træne hjemme. Borgerne udtrykker stor tilfredshed og tryghed med træningen. Leder redegør i relation til det **særlige fokusområde** på velfærdsteknologi for flere typer af programmer, som kan sammensætte øvelser tilrettet borgerens specifikke udfordringer.

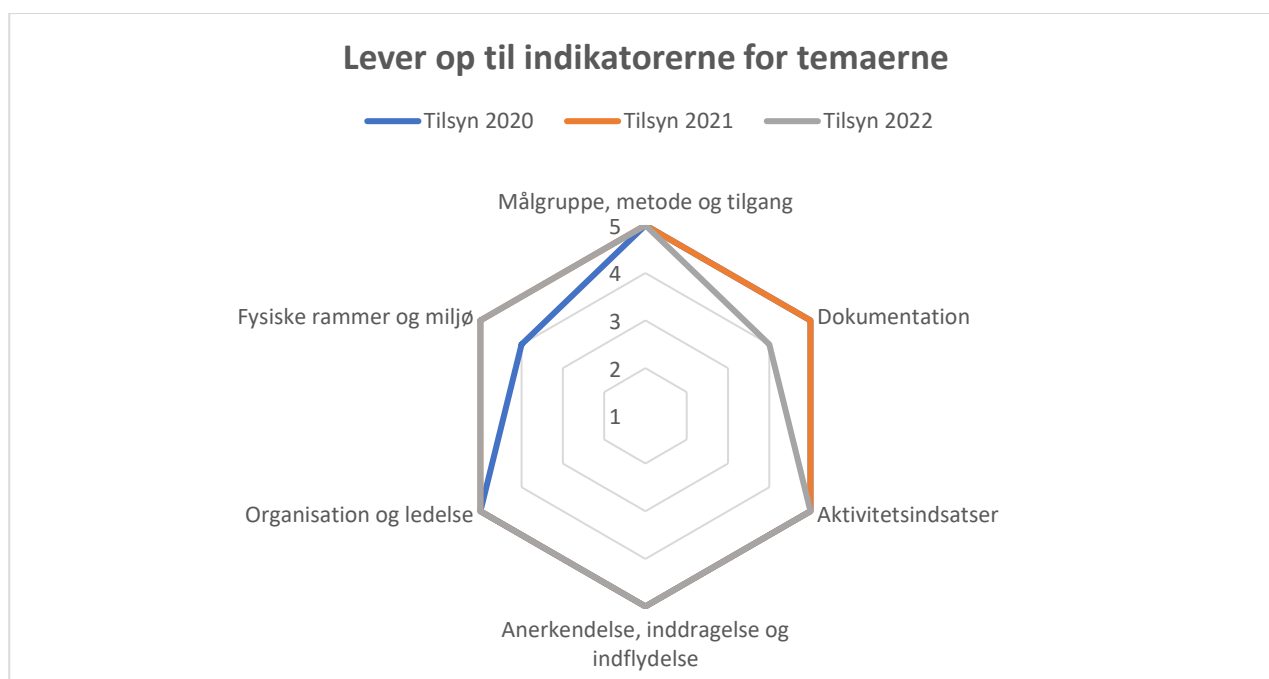
Det er tilsynets vurdering, at borgerne i meget høj grad bliver **hørt, respekteret og anerkendt**.

Tilsynet vurderer, at **ledelsen** på relevant vis understøtter driften og medarbejdernes trivsel. Der er ikke længere samme grad af arbejdspress, som har været en stor udfordring i perioder. I forhold til det **særlige fokusområde** på fastholdelse af medarbejdere giver leder udtryk for, at hun vægter at give medarbejderne medansvar og indflydelse på beslutninger.

I forhold til de **fysiske rammer** er det tilsynets vurdering, at de fysiske rammer understøtter borgernes behov. Ledelsen redegør for, at der fortsat er udfordringer med at have tilstrækkeligt med plads, samt at temperaturforholdene er problematiske både sommer og vinter.

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.

Tilsynet vurderer, at der er et fagligt højt niveau. Medarbejderne er specialiserede i demens og arbejder i overensstemmelse med metoder og tilgange fra Demensrejseholdet. Bl.a. afholdes der systematisk borgerkonferencer.

I forhold til det særlige fokusområde på den gode opstart redegør ledelsen for, hvordan borgeren og dennes pårørende inviteres på besøg, når der bliver en ledig plads på et hold. Medarbejderne sætter en ære i at motivere borgerne til at komme. Der er fleksibel mulighed for døgnophold til aflastning af ægtefælle. De pårørende som tilsynet taler med, er meget taknemmelige for tilbuddene og oplever at deres ægtefælle har stor glæde af både dag- og døgntilbud.

Der arbejdes meget målrettet med **dokumentationen** i både dag- og døgntilbuddet. Der er fortsat mulighed for forbedring af dokumentationen, særligt i døgntilbuddet.

Aktiviteterne i tilbuddet er fortsat relevante og varierede, ligesom de er tilpasset borgernes ressourcer og behov. Tilsynet kan observere fine eksempler på, hvordan medarbejderne skaber meningsfulde og fagligt velovervejede aktiviteter. I forhold til velfærdsteknologi nævnes primært brug af Ipad.

Det er tilsynets vurdering, at både borgere og pårørende i meget høj grad bliver **hørt, respekteret og anerkendt**. De borgere, som tilsynet taler med, giver udtryk for stor glæde ved tilbuddet og samværet med både de øvrige borgere og medarbejderne.

I forhold til det **særlige fokusområde** fastholdelse af medarbejderne 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.

Det er tilsynets vurdering, at de **fysiske rammer** generelt understøtter borgernes behov for trivsel og aktivitet. Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer ikke er helt optimale, men medarbejderne arbejder på den bedst mulige måde og er kreative med at finde og udnytte de muligheder, der er.

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	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.	Tilsynet giver ikke anledning til anbefalinger om udviklingspunkter.
Ambulant træning	Tilsynet giver ikke anledning til anbefalinger.	Tilsynet giver ikke anledning til udviklingspunkter.
Ballerup Hjemmepleje	Tilsynet anbefaler, at der fortsat arbejdes med at sikre, at vikarer og afløsere er forberedte, når de møder op hos borgeren.	Tilsynet finder, at der er behov for et fortsat og vedvarende fokus på tilstrækkelig, sammenhængende og præcis dokumentation.
Din Private Døgnpleje	Tilsynet anbefaler, at 'Din private døgnpleje' sikrer forventningsafstemning mellem borger, medarbejdere og eventuelt pårørende om at komme i bad, som ønsket og visiteret.	Tilsynet giver ikke anledning til udviklingspunkter.
Jasmin Hjemmepleje	Tilsynet 2022 giver ikke anledning til anbefalinger til at forbedre praksis.	Evidentia anbefaler, at ledelse og medarbejdere kontinuerligt arbejder for at fastholde den nuværende arbejdskultur, som understøtter god trivsel blandt medarbejdere og ledelse og på samme tid opretholder et højt fagligt niveau. Tilsynet observerer, at en medarbejder benævner borgeren med 'skat' og 'lillemor', hvilket ikke ser ud til at genere borgeren. Tilsynet anbefaler alligevel en generel opmærksomhed på etiske overvejelser i forhold til den slags sprogbrug.
Egely	Evidentia anbefaler på baggrund af tilsynet, at ledelsen fortsætter den	Tilsynet giver ikke anledning til udviklingspunkter.

	<p>gode udvikling, som er sat i gang, og fastholder fokus på implementeringen af faste arbejdsmetoder.</p> <p>Evidentia anbefaler fortsat, at der arbejdes med at sikre opdateret og relevant dokumentation.</p> <p>Evidentia anbefaler, at det sikres, at afløsere og vikarer forbereder sig på opgaveløsningen ved at læse døgnrytmeplanen for de beboere, de skal hjælpe.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at det undersøges om en konkret beboers ønske om at spise vegetarisk kan imødekommes bedre.</p>	
Kirstinehaven	<p>Evidentia anbefaler, at ledelsen sikrer relevant samarbejde og forventningsafstemning mellem plejehjems-læge, medarbejdere og pårørende ved spørgsmål om sundhedsfaglige og medicinske vurderinger og eventuelle ændringer.</p>	<p>Evidentia anbefaler, at Kirstinehaven arbejder videre med tydelig og generel forventningsafstemning mellem pårørende og medarbejderne, så pårørende kan opleve større tryghed og sikkerhed i samarbejdet.</p>
Lindehaven	<p>Evidentia anbefaler på baggrund af tilsynet, at der iværksættes konkrete tiltag for at nedbringe konfliktniveauet mellem nogle beboere, pårørende og medarbejdere, for at fremme trivsel blandt begge parter.</p> <p>Evidentia anbefaler, at ledelse og medarbejdere arbejder med perspektivskifte som metode i mødet med beboere og pårørende.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der arbejdes med beboerinvolvering i relation til mad og de varme måltider.</p> <p>Igen i år anbefaler Evidentia, at der iværksættes tiltag, som afhjælper sprogbarrierer mellem medarbejdere, pårørende og beboere.</p>	<p>Evidentia anbefaler, at det overvejes at anvende Marte Meo principperne og deraf optage og analysere kontakten mellem medarbejdere og beboere, fx i plejesituationer og under måltider. Med henblik på at afdække om medarbejderne tilgang og kommunikation med beboerne kan gøres mere hensigtsmæssig.</p>

	Evidentia anbefaler, at der sættes fokus på, at hjælp og pleje udføres med hensyn til beboer behov for ro og nærvær.	
Lindehavens Korttidspladser	Evidentia anbefaler, at der arbejdes med perspektivskifte og behovet for tæt kommunikation ved indflytning.	Evidentia anbefaler, at medarbejderne er opmærksomme på at spørge borgerne, om de ønsker døren ud til gangen lukket, når der pågår personlig pleje.
Lundehaven	<p>Evidentia anbefaler, at der igen sættes fokus på at dokumentere oplysninger om beboernes livshistorie og interesser i Nexus, så plejen kan tilrettelægges med afsæt heri.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der arbejdes med at inddrage beboerne i valg af menu og at den varme mad serveres på fade, så beboerne selv kan bestemme omfang.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der med henblik på trivsel og fastholdelse af personalet arbejdes med at sikre et godt og konstruktivt samarbejde både mellem ledelse og medarbejdere og på tværs af afdelingerne.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der forventningsafstemmes i samarbejdet mellem centerleder og medarbejdere, så perspektiver fra begge parter bliver italesat på en konstruktiv måde, fx i forbindelse med klagesager.</p> <p>Evidentia anbefaler, at ledelsen hjælper medarbejderne med at prioritere opgaverne, så de får en bedre indsigt i, hvilket serviceniveau/kvalitetsstandard de skal arbejde efter fremadrettet.</p>	Evidentia anbefaler, at det overvejes om der kan findes en anden løsning, i forbindelse med opbevaring af bleer, fx mindre leveringer, så de ikke stables udenfor lejlighederne.
Rosenhaven	Ved sidste års tilsyn anbefalede Evidentia, at der arbejdes målrettet ensartet brug af dokumentationssystemet, så vigtige informationer ikke overses i de mange faneblade. Denne	Evidentia anbefaler, at det i forhold til beboere, som er ved livets afslutning, undersøges, hvilke præferencer for måltider, mad og drikke beboeren har, så tiltagene kan målrettes med fx livretter, nærvær og/eller fællesskab om måltiderne.

	<p>problemstilling er fortsat aktuel, hvorfor Evidentia igen giver en anbefaling på dette område.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der arbejdes med at oplære medarbejderne i, hvordan de kan bruge Ipads til dokumentation, uden at det kompromitterer kontakten med beboeren.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der på Rosenhaven tilføres faglige kompetencer og systematiske arbejdsmetoder i relation til somatiske og fysiologiske behov, så beboerne ikke er i risiko for skader og sygdom. Derudover anbefales træning i kommunikative og relationelle færdigheder, som understøtter et værdigt liv på Rosenhaven.</p> <p>Evidentia anbefaler, at værktøjet prioriteringstrappen, som kan understøtte medarbejderne i at prioritere opgaver på travle dage, hurtigst muligt bliver implementeret.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der iværksættes tiltag, så sprogbarrierer nedsættes.</p> <p>Evidentia anbefaler, at vikarer og afløsere forberedes på hvilke service-, sundheds- og pædagogiske opgaver, der skal målrettes den enkelte beboer, før de går ind til beboerne.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der arbejdes målrettet med at fremme beboernes oplevelse af trivsel, inddragelse, nærvær og hjemlighed i samværet med medbeboere og medarbejdere.</p> <p>Evidentia finder, at flere beboere i Rosenhaven er generede af, at medbeboere går ind i deres</p>	
--	--	--

	<p>lejligheder, hvorfor beboerne låser dørene til lejlighederne. Evidentia anbefaler, at ledelsen undersøger muligheden for at skabe tryghed for beboerne evt ved hjælp af velfærdsteknologiske løsninger.</p>	
Sønderhaven	<p>Tilsynet finder, at det er relevant at arbejde videre med stringent brug af dokumentationssystemet, så der er en logisk sammenhæng mellem problem og indsatser.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at Sønderhaven bruger den Socialpædagogiske handleplan til at tydeliggøre de kommunikative og pædagogiske greb og færdigheder, som kan understøtte borgerens motivation til at indgå i sociale fællesskaber og aktiviteter.</p> <p>Evidentia anbefaler, at Sønderhaven sikrer, at vikarer oplæres og efterfølger de Døgnrytmeplaner og Socialpædagogiske handleplaner som er beskrevet, så beboerne får den bedste mulighed for en god og indholdsrig hverdag, hvor der tages afsæt i personens præferencer, vaner og behov.</p>	Ingen udviklingspunkter
Toftehaven	<p>Evidentia anbefaler på baggrund af tilsynet, at ledelsen fortsat har fokus på at italesætte behov for forbedringer af de fysiske rammer over for boligskabet.</p>	Tilsynet giver ikke anledning til udviklingspunkter.

BILAG II. DATAGRUNDLAG

Leverandør	Datagrundlag
Plejhjem og korttidspladser	<p>For hvert plejhjem:</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 2-4 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 3-15 borgere • Gennemgang af dokumentation for 3-15 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 tre medarbejdere • Interview med seks borgere • Observationer af træningsaktiviteter • Gennemgang af dokumentation for tre borgere
Aktivitet og Aflastning	<ul style="list-style-type: none"> • Interview med leder • Interview med tre medarbejdere • Interview med borgerne i flere grupper • Interview med tre pårørende • Observationer af aktiviteter • Gennemgang af dokumentation for tre borgere

BILAG III. VURDERINGSSKALA

Vurdering	Score
<p>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i meget høj 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 høj 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 middel 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 lav 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 meget lav 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