

# TILSYNSRAPPORT BALLERUP KOMMUNE

Korttidspladser Lindehaven

August 2022



  
**evidentia**

*bedre til at gøre godt*

# 1. TILSYNETS SAMLEDE RESULTAT

## 1.1 Overordnet vurdering

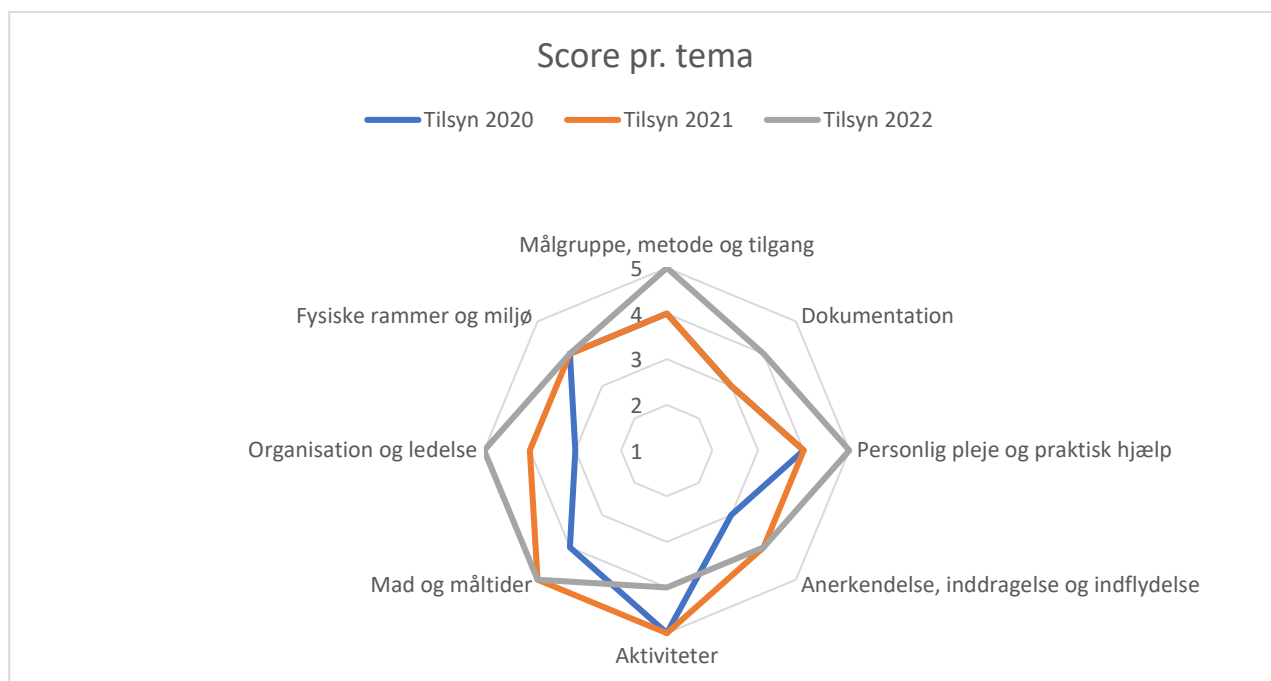
På vegne af Ballerup Kommune har Evidentia foretaget et tilsyn med Korttidspladser Lindehaven. Det er vores vurdering, at korttidspladserne samlet set er et velfungerende tilbud, som i vid udstrækning lever op til servicelovens paragraffer og Ballerup Kommune kvalitetsstandarder og politikker.

Korttidspladser Lindehaven er karakteriseret ved meget tilfredse borgere og pårørende, som oplever at ydelserne lever op til deres behov. Medarbejdere og ledere fremstår reflekterede og engagerede.

Vurderingen er foretaget på baggrund af interviews, observationer, telefonsamtaler og dokumentationsgennemgang, som foretaget i forbindelse med tilsynet.

## 1.2 Score

Af nedenstående figur fremgår det hvilken score tilbuddet har opnået for hvert af de undersøgte temaer. Der gives en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste og indikerer, at tilbuddet lever op til de indikatorer, som er tilknyttet det pågældende tema. Figurens størrelse er et udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo større figur, jo højere kvalitet.



### 1.3 Fokusområder og udviklingspunkter

På baggrund af det samlede tilsyn anbefales følgende fokusområder og udviklingspunkter:

Definition	Anbefalinger
Fokusområder Områder, hvor der er behov for en fokuseret indsats med henblik på at forbedre praksis.	Evidentia anbefaler, at der arbejdes med perspektivskifte og behovet for tæt kommunikation ved indflytning.
Udviklingspunkter Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.	Evidentia anbefaler, at medarbejderne er opmærksomme på at spørge borgerne, om de ønsker døren ud til gangen lukket, når der pågår personlig pleje.

### 1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
<p>Ved sidste tilsyn blev der givet en anbefaling om et fortsat fokus på ensartet og systematisk dokumentation. Her fortæller ledelsen, at dokumentation har været et indsatsområde det seneste år, hvor arbejdspladsens Nexus-ressourceperson underviser både i plenum, men også ved sidemandsoplæring af alle medarbejdere.</p> <p>Sidste år anbefalede Evidentia, at Korttidspladser Lindehaven iværksatte initiativer, for at adressere problematikken omkring sprogbarrierer mellem borgere og nogle medarbejdere. Lederne fortæller, at der ikke er iværksat specifikke tiltag for at arbejde med sprogbarrierer udover de tilbud som elever og studerende får i forbindelse med uddannelse. Lederne vurderer, at problematikken i højere grad end sprog handler om kulturelle forskelle og holdninger.</p> <p>Evidentia anbefalede sidste år, at der sikres forventningsafstemning mellem borger og medarbejdere ang. tempo og tidspunkter for måltider og træning. Lederne henviser til det fokus de aktuelt arbejder med i relation til 'perspektivskifte' som metode. Forventningsafstemning og plan for opholdes foretages ved mål/plan samtalen, som afholdes inden for de første par dage.</p> <p>Sidste år anbefalede Evidentia, et fortsat arbejde med at systematisere arbejdsgange i overgang mellem Korttidspladser Lindehaven og interkommunale og tværsektorielle enheder. Ledelsen redegør for, hvordan interne arbejdsgange er optimerede, eksempelvis gennemføres en sygeplejefaglig vurdering indenfor de tre første døgn ved ny borger og medarbejderne trænes i at bruge Nexus som tværfaglig kommunikationsplatform.</p> <p>Evidentia anbefalede også, at konferencelokalet holdes aflåst for at sikre at uvedkommende ikke får adgang til personoplysninger om borgerne. Dette er iværksat, idet tavlen med personoplysninger er fjernet og al skriftlig kommunikation foregår i Nexus.</p> <p>Evidentia foreslog, at Korttidspladserne Lindehaven med fordel kan anvende den socialpædagogiske handleplan og livshistorie i Nexus som redskaber til at personcentrere indsatserne til borgerne. Lederne redegør for, at dette er et kontinuerligt arbejde, hvor de aktuelt har gang i flere kulturforbedrende tiltag på tværs af de gamle 'gange' og på tværs af fagligheder.</p>

## 2. VURDERING AF TEMAER

Tema 1. Målgruppe, metoder og tilgang	Score 5
<p>Ledelsen redegør for, at de primært har fokus på træning og hverdagsrehabilitering som metode på arbejdspladsen. Det betyder, at de har et tæt samarbejde på tværs af terapeuter og plejepersonale, ligesom der arbejdes tæt sammen med læger.</p> <p>Centerleder indgår i en tværsektoriel arbejdsgruppe – Samordningsudvalget i Midtklyngen - hvor der laves aftaler for rammer og praksis ved overflytninger mellem Region og korttidspladser. Ledelsen fortæller, at der nu er under 1% genindlæggelser og, at de få, der er, skyldes forværring i tilstanden.</p> <p>Ledelsen vurderer, at medarbejderne har høje kompetencer til at løse opgaverne, men idet, at den medicinske kompleksitet stiger, er der planlagt kompetenceudvikling i relation til delir, demens (herunder undervisning i at deeskalere konfliktniveau) og palliation. Undervisningen afholdes hver 2. uge. Tre gange om ugen afholdes der '15 faglige minutter', hvor et fagligt tema behandles. Endelig anvendes ABC-demens og e-læring vedrørende medicinbehandling og hygiejne.</p> <p>Ifølge ledelsen har der været fokus på medicinområdet det sidste år med implementering af "Instruks for medicin på KP", indretning af medicinskabe med anvendt, PN og ikke anvendt medicin. Der er blevet indrettet et medicinrum, der kan benyttes til dosering af medicin. Derudover har der været oplæring i varetagelse af IV medicin og foretaget medicinaudit.</p> <p>Der er udarbejdet "Instruks for ansvarshavende sygeplejerske på KP", herunder tydelighed i ansvar og hvordan man kommer i kontakt med vedkommende. Der er etableret et selvstændigt telefonnummer til den ansvarshavende.</p> <p>Medarbejderne redegør relevant for deres faglige tilgange og tværfaglige samarbejde. De oplever et tæt og tillidsfuldt samarbejde mellem de forskellige faggrupper. De fremhæver, at der er kommet instrukser på en række områder, som styrker indsatsen og giver en fælles referenceramme.</p> <p>I relation til fokusområdet <b>velfærdsteknologi</b> fortæller ledelsen, at der på Korttidspladserne anvendes exorlive, som er et program/app til træningsøvelser, og det afventes af afprøve sensorer i bleer. Ud over dette fortælles det, at der ikke længere opleves problemer med internettet og adgang til en tilstrækkelig stor skærm til brug ved undervisning. Ledelsen ønsker at anvende MySkills til monitorering af medarbejdernes brug af e-læring og kompetencer.</p>	
Tema 2. Dokumentation	Score 4
<p>Det er tilsynets vurdering, at der i høj grad arbejdes målrettet med dokumentation ud fra de anbefalinger, som blev givet sidste år.</p> <p>Ifølge medarbejdere og ledelse er der nu endelig kommet en løsning på at adskille dokumentation fra korttidspladserne og fx hjemmepleje. Medarbejderne udtrykker, at det opleves som en god forenkling og giver mere systematik. De er glade for at arbejde med tilstandshjulet, som giver et godt overblik.</p> <p>Ved én borger ses en fyldestgørende døgnrytmeplan, som er udfyldt i et fagligt sprog. Tilsynet bemærker at dokumentationens indhold svarer til borgerens egen fortælling om sin situation. Under tværfaglig dokumentation ses det, at borgeren tilbydes 4-5 gange fysio- og ergoterapi om ugen og at der er opsat tre mål sammen med borgeren. Tilsynet finder dokumentation for borgerens samtykke til aftalen.</p> <p>Ved en anden borger findes en døgnrytmeplan, som beskriver borgerens typiske reaktioner og ageren. Den socialpædagogiske handleplan er delvist udfyldt, men mangler flere steder relevante demensfaglige forslag til pædagogiske tiltag. Det ses, at det foreslås: kaffe, syltetøjsmadder, kage og PN-medicin som afledningsmetoder. PN er i dette tilfælde Risperidon, som er et antipsykotisk medicinsk præparat.</p>	

Ledelsen redegør for, at medicinen ikke er anvendt længe, men det fremgår ikke af dokumentationen, ej heller plan for seponering af medicinen.

Tilsynet gennemgår dokumentation ved en tredje borger, som ankom til Korttidspladserne aftenen før tilsynsdagen. Tilsynet finder alle relevante dokumenter fra Regionssygehuset og relevante observationer fra aften- og nattevagt. Det er dog ikke opstartet en døgnrytmeplan 15 timer efter borgerens ankomst. Ved samtale med borgeren fortæller denne, at han ikke er helt klar over, hvorfor han er på Korttidspladserne og at han mangler information om plan for opholdet.

Ifølge medarbejderne opstartes en døgnrytmeplan ved modtagelsen, som bygger på dels borgerens og de pårørendes oplysninger, dels visitation og/eller GOP. Medarbejderne redegør for, at der dagen før ankom fire borgere sidst på eftermiddagen, hvilke kan forsinke opstart af døgnrytmeplan.

### Tema 3. Personlig pleje og praktisk hjælp

Score 5

Tilsynet vurderer, at beboerne modtager den hjælp, de har behov for og krav på, jf. serviceloven og Ballerup Kommunes kvalitetsstandarder.

Medarbejderne redegør relevant for den rehabiliterende indsats i plejen. De fremhæver, at de nu sammen med terapeuten deltager i mål/plan samtalen med borger og eventuelle pårørende. De oplever, at det skaber en større synlighed af deres faglighed og en bedre forståelse hos borger og pårørende af, at der er en mening med, at borgeren i så høj grad som muligt skal gøre tingene selv.

Den ene borger udtrykker tilfredshed med den hjælp, hun får til personlig pleje og praktisk bistand. På tilsynsdagen har borgeren været i bad og opholder sig på en rengjort og opryddet stue. Tilsynet observerer, at medarbejderen spørger til borgers ønsker for fodtøj, hvorefter ønsket imødekommes.

Ved en anden borger ses vasketøj på gulvet, men derudover udtrykker borgeren tilfredshed med den hjælp hun får.

Ved en tredje borger ses, at han er våd 'fra top til tå' og urinen løber af hans tøj og ud på gulvet. Medarbejderen anviser roligt en vej til badeværelset, hvor han får hjælp til at skifte tøjet og blive vasket igen. Episoden tager lang tid og medarbejderen må midlertidigt tørre urin op med det klæde, som er indenfor rækkevidde. Medarbejderen fortæller efterfølgende, at afdelingen har en fast aftale med rengøringspersonalet om daglig vask af gulv på denne borgers stue. Den pårørende fortæller, at hun overordnet er tilfreds med den hjælp der gives til hendes far. Hun udtrykker, at han kan være svær at hjælpe.

En fjerde og nyankommen borger har selv været i bad og sidder over morgenmaden. Borgeren er usikker på hvad målet er med opholdet, men oplever sig godt taget imod af personalet, som har spurgt ind til hans behov for hjælp.

### Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse

Score 4

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt bliver hørt, respekteret og anerkendt. Det vurderes dog, at der er behov for fokus på anerkendelse af borgere og pårørendes behov for forskelligartet og ofte gentagende information, særligt ved starten af opholdet.

Ved observation kan det konstateres, at medarbejderne spørger ind til borgernes ønsker og tilretter deres aktiviteter efter borgerens ønske. Det kan ligeledes observeres, hvordan en medarbejder, som er ved at hjælpe en ny borger med morgenpleje, hurtigt får sig sporet ind på et interesseområde for borgeren og bruger dette som udgangspunkt for dialogen. Medarbejderen spørger løbende ind til borgerens behov for støtte til forskellige dele af plejen og forsikrer borgeren om, at hun har tid til at vente og hjælpe med det, der er behov for.

En pårørende fortæller om komplekse forhold i familiens interne samarbejde, som også påvirker samarbejdet med Korttidspladserne på Lindehaven. Tilsynet vurderer, at familiemedlemmerne kan have behov for at få tilført viden om sygdomstilstanden hos borgeren og hjælp til at håndtere situationen i forbindelse med flytning mellem enheder.

Vedrørende fokusområdet om **den gode indflytning** er dette bl.a. søgt tilgodeset ved at der er en modtagevagt, som møder ind fra 11-18, og som er ansvarlig for modtagelse af og information til nye borgere, opstart af døgnrytmeplan mm. Medarbejderne fortæller, at de gør meget ud af at informere og spørge ind til både, hvad den enkelte borger gerne vil opnå, og i forhold til pårørende at afklare ansvar for forskellige opgaver. En nyankommen (eftermiddagen før) borger giver som nævnt udtryk for usikkerhed om formålet med opholdet. Borgeren nævner, at han blev vækket kl. 6 af en medarbejder, som kom ind og derefter gik igen uden at sige noget. Tilsynet vurderer, at det ikke har været aftalt tilstrækkeligt tydeligt med borgeren, om denne havde behov for og/eller ønske om tilsyn i løbet af natten/morgenen.

I flere tilfælde får tilsynet dog indtryk af, at medarbejderne oplever de pårørende som krævende og med manglende forståelse af den rehabiliterende tilgang. Evidentia anbefaler derfor, at medarbejderne trænes i perspektivskifte og forståelse af behovet for tæt kommunikation og gentagelser ved indflytning både i forhold til borgere og de pårørende.

#### Tema 5. Aktiviteter

Score 4

Beboerne tilbydes let varierede tilbud om aktiviteter i hverdagen. Ledelse og medarbejdere redegør dog for, at træning er den primære aktivitet, som ofte medfører, at borgerne er trætte og ikke orker flere aktiviteter. Der kommer ligeledes ofte pårørende på besøg i løbet af dagen, som på medarbejdernes opfordring tager borgeren med ud på fx en tur.

Borgerne fortæller, at der indimellem er musik og tilbud om at komme ned i haven.

En enkelt borger udtrykker, at hun helst vil spise i fælleskøkkenet, ellers føler hun sig ensom. Tilsynet bemærker senere på formiddagen, at borgeren har fået serveret mad på stuen.

De tre tilbageværende plejehjemsbeboere har mulighed for at deltage i aktiviteterne i stueetagen. Dog oplever medarbejderne, at de kan have svært ved at finde tid til at orientere om og motivere borgerne til at deltage i de forskellige tilbud. Aktuelt er det kun en af disse beboere, som ønsker at være med til fælles aktiviteter. De udtrykker et stort ønske om, at aktivitetsmedarbejder fra Plejehjemmet Lindehaven selv opsøger de pågældende beboere.

#### Tema 6. Mad og måltider

Score 5

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

I fællesstuen kan det observeres er bordene opsatte i mindre grupper og der høres afdæmpet dansk-top-musik i radioen. Flere beboere er i det ene køkken i gang med morgenmaden, mens andre får maden serveret på stuen. Borgerne spørges ind til hvad de ønsker at få at spise og drikke.

De borgere, som tilsynet taler med, udtrykker tilfredshed med madens kvalitet og variation. En borger fortæller, at han selv har bestemt, hvad han gerne vil have til morgenmad.

Medarbejderne redegør relevant for fokus på kost og ernæring, bl.a. ved modtagelse og i døgnrytmeplan.

#### Tema 7. Organisation og ledelse

Score 5

Tilsynet vurderer, at der er en ansvarlig og fagligt kompetent ledelse

Ledelsen arbejder kontinuerligt med **fastholdelse af medarbejderne** ved tydelige forventningsafstemninger og at komme medarbejdernes individuelle behov i møde, når det er muligt.

Ledelsen prøver ikke at love medarbejderne noget, som de ikke kan holde. Ledelsen gennemfører en årlig lønsamtale og fokuserer på at skabe retfærdighed.

Medarbejderne giver udtryk for, at de er meget tilfredse med ledelsen inddragende og lyttende tilgang. De oplever, at de har fået et større medansvar og er gode til at bruge hinandens forskellige kompetencer.

Ledelsen redegør for, at der ikke længere er langtidssygemeldte medarbejdere og derfor har korttidspladserne kun haft sparsomt behov for vikarer i sommerperioden.

Ledelse og medarbejdere arbejder kontinuerligt med Forbedringstavlen, hvor nye tiltag afprøves med stor indflydelse fra medarbejderne.

Ledelsen er i en proces, hvor det diskuteres, hvorvidt en kontaktpersonsordning eller evt. tværfaglige teams skal indføres som plejeform. Indtil nu har borgerne en fast terapeut tilknyttet.

#### Tema 8. Fysiske rammer og miljø

Score 4

De fysiske rammer på Korttidspladser Lindehaven understøtter, at træning er i fokus på afdelingen. Således er der god plads på borgernes stuer og badeværelser til relevante hjælpemidler. Der pågår ifølge medarbejder stadig ombygning af kontorer og træningslokaler.

Tilsynet bemærker de mange lifte, rullevoogne og øvrige hjælpemidler, som er placeret på gangene i afmærkede felter. Disse er medvirkende til, at en hjemlig stemning ikke er prioriteret højt. Væggene i fællesarealer og på gangene har plakater med billeder af træningsøvelser og forslag til bevægemønstre, som er hensigtsmæssige for borgere på Korttidspladserne.

Ved en enkelt beboer finder tilsynet, at døren ikke kan lukkes til badeværelset, hvorfor borgeren sidder på WC for åben dør, når eksempelvis rengøringspersonale kommer ind på stuen.

Lederen og medarbejdere fortæller, at temperaturen er meget dårligt reguleret på Korttidspladserne, så der opstår problemer ved både kulde og varme. For nuværende afhjælpes dette med væske, pauser og ekstra trøjer. På dagen for tilsynet, hvor temperaturen er meget høj, står alle døre åbne i et forsøg på at skabe mere gennemtræk. Konkret betyder det, at dørene også er åbne indtil borgere, som er i gang med personlig pleje fx på badeværelset, så man på gangen kan høre samtale om hjælpen. Det anbefales, at medarbejderne er opmærksomme på at spørge borgerne, om de ønsker døren lukket af hensyn til privatlivet.

I relation til fokusområdet vedrørende **medarbejdernes sikkerhed** findes en mulighed for at låne overfaldsalarm i stueetagen. Den er lånt en enkelt gang, men dog aldrig brugt. Medarbejderne udtrykker, at de for nuværende ikke oplever behov for en overfaldsalarm, men i højere grad oplever sig pressede af flere borgere med stigende misbrugsproblematikker og psykiatriske diagnoser. Ledelsen udtrykker, at der er et kompetencegab i relation til at nedskalere konfliktniveauet, når der er optakt til tilspidsede situationer.

### 3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

<b>Dato og tidspunkt for tilsynet</b>
Den 17. august 2022 kl. 9-13
<b>Deltagere i interviews</b>
Leder af sundhedsområdet Anne-Marie Bergstrøm Mølbæk Leder af Korttidspladserne Mia Olsen El Caidi To medarbejdere, heraf en sygeplejerske og en assistent Fire borgere Én pårørende
<b>Tilsynsførende og kontaktoplysninger</b>
Tina Risager, sygeplejerske og lektor Maud Rosendahl, cand.scient.soc. Mobil: 24 29 50 52, e-mail: mcr@evidentia.dk