

TILSYNSRAPPORT BALLERUP KOMMUNE

Korttidspladser Lindehaven

September 2023




evidentia

bedre til at gøre godt

1. TILSYNETS SAMLEDE RESULTAT

1.1 Overordnet vurdering

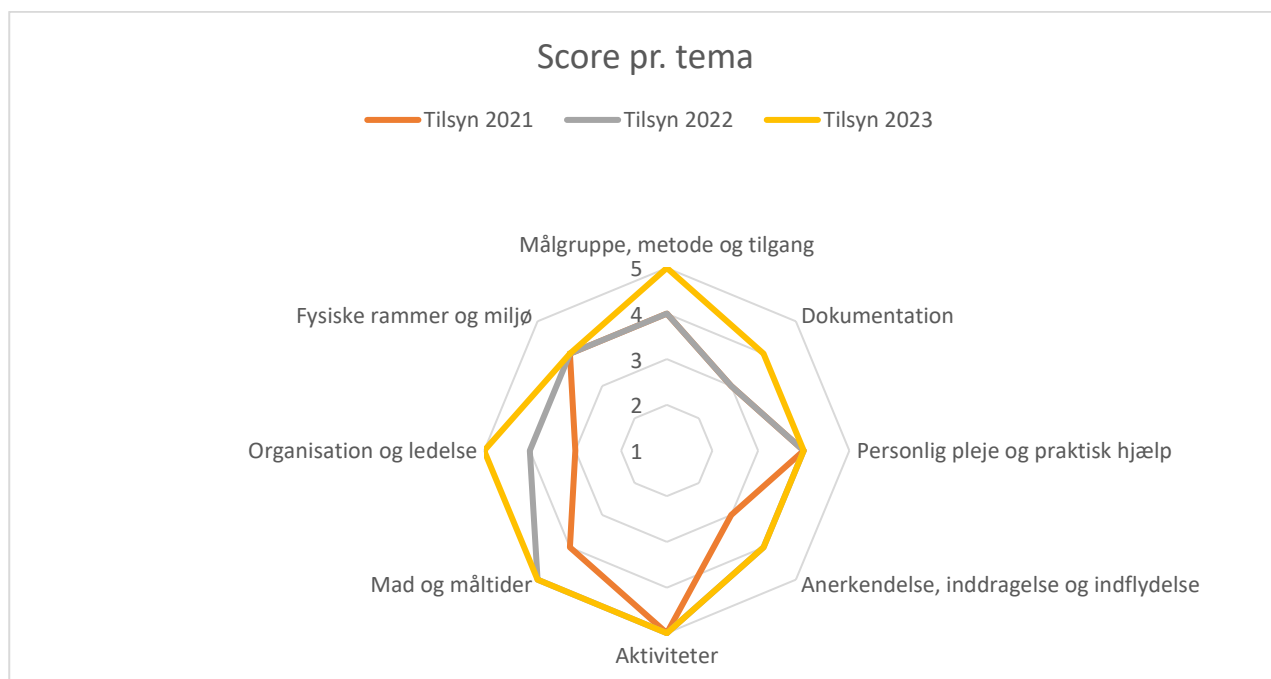
På vegne af Ballerup Kommune har Evidentia foretaget et tilsyn med Korttidspladser Lindehaven. Det er vores vurdering, at Korttidspladserne samlet set er et velfungerende tilbud, som i vid udstrækning lever op til servicelovens paragraffer og Ballerup Kommune kvalitetsstandarder og politikker.

Borgere og pårørende på Korttidspladser Lindehaven er generelt tilfredse og oplever, at ydelserne lever op til deres behov. Medarbejdere og ledelse fremstår reflekterede og engagerede.

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

1.2 Score

Af nedenstående figur fremgår det hvilken score tilbuddet har opnået for hvert af de undersøgte temaer. Der gives en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste og indikerer at plejecentret 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.	Tilsynet finder ikke anledning til udviklingspunkter.
Udviklingspunkter Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.	Tilsynet vurderer, at korttidspladsernes fysiske rammer understøtter formålet med genoptræning, men at der bør lægges en plan for modernisering af gange og lejligheder.

1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
Ved tilsynet i 2022 anbefalede Evidentia at der arbejdes med perspektivskifte og behovet for tæt kommunikation ved indflytning. Leder og medarbejdere redegør for, at der er arbejdet med fokus på at forenkle indskrivningen, så informationen til borgeren holdes til det nødvendige. Der er lavet en tjekliste i journalen, som sikrer, at der er overblik.

2. VURDERING AF TEMAER

Tema 1. Målgruppe, metoder og tilgang	Score 5
<p>På Korttidspladserne Lindehaven er det primære fokus på træning og hverdagsrehabilitering som metode.</p> <p>Leder og medarbejderne redegør for et fortløbende fokus på at sikre høj faglighed i afdelingen. Det understøttes bl.a. af undervisning hver anden uge, faglige minutter, videndeling fra kurser mv. Derudover er ledelsen optagede af, at der løbende sikres læring fra fejl eller klager. Derfor vendes alle klager med personalet og der arbejdes med perspektivskifte for at se forløbet fra borger og pårørendes side.</p> <p>Seks medarbejdere er i gang med tværsektoriel kompetenceudvikling for neurologi, og på den baggrund er der ifølge leder foreløbigt udarbejdet ti indsatser for neurologiske borgere, som skal implementeres.</p> <p>Der afholdes to ugentlige konferencer med fokus på dels progression i borgerens træning, dels med inddragelse af visitationen for at sikre tilstrækkelig hjælp i hjemmet eller eventuel plejehjemsplads.</p> <p>Der afholdes en modtagelsessamtale efter nogle dage med fokus på mål og plan for opholdet. Leder oplever, at man gennem brug af virtuelle møder formår at inddrage de pårørende i højere grad. Samtidigt har møderne nu i højere grad fokus på indhold i opholdet.</p>	

<p>Ifølge leder skal de i gang med at arbejde med triagering og øget fokus på sygeplejefaglige udredninger. Det skal understøtte medarbejderne i prioritering af opgaverne.</p>	
Tema 2. Dokumentation	Score 4
<p>Tilsynet gennemgår dokumentation i samarbejde med en sygeplejerske fra afdelingen og der laves nedslag i journaler hos borgere, som tilsynet har besøgt og talt med. Det er tilsynets vurdering, at der på Korttidspladser Lindehaven arbejdes systematisk og med et godt fagligt sprog.</p> <p>Medarbejderen redegør for, at alle fastansatte dokumenterer i Nexus, og at kun faste afløsere dokumenterer skriftligt. Afløsere redegør derudover mundtligt for observationer, hvorefter en fast medarbejder indfører det i Nexus. Ledelsen oplyser, at der altid er vikarkoder til eksterne vikarer.</p> <p>Tilsynet finder generelt, at der er opdaterede døgnrytmeplaner hos borgerne. Medarbejder redegør for, at der opstartes døgnrytmeplan, så snart en borger kommer på Korttidspladserne. Der ses opdaterede helbredstilstande, mødeindkaldelser og tydelige mål med borgernes ophold. Hos en enkelt borger observeres et overfladisk sår på knæet med plaster, som ikke findes beskrevet i Nexus.</p> <p>Tilsynet finder opdaterede medicinlister og interne beskeder til borgers egen læge og medarbejderen oplyser, at de sender en højprioriteringskorrespondance, hvis der er behov for handling indenfor tre dage. Ved en hasteopgave tages telefonisk kontakt.</p> <p>Medarbejderen oplyser, at de oplever færre fejl og bedre planer for udskrivelse i overgangen mellem sygehus og Korttidspladserne Lindehaven efter, at sygehuset har 72 timers behandlingsansvar. Tilsynet finder eksempler på GOP (genoptræningsplaner) med tydelige anvisninger fra sygehuset til det videre forløb.</p> <p>Tilsynet finder, at der er et tæt samarbejde mellem Korttidspladser Lindehaven og Ambulant træning, hvilket kan være til stor fordel for borgerne mht. lethed og fleksibilitet. Tilsynet finder det relevant med vedvarende refleksion over hvordan det undgås, at relevant 'tavs viden' går tabt i Nexus, ved den høje grad af kendskab til hinanden og mundtlige overleveringer.</p>	
Tema 3. Personlig pleje og praktisk hjælp	Score 4
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne modtager den hjælp, de har behov for og krav på, jf. serviceloven og Ballerup Kommunes kvalitetsstandarder.</p> <p>Tilsynet finder, at borgerne generelt er meget tilfredse med den træning og pleje de modtager på Korttidspladserne Lindehaven. En borger oplyser, at hun får smertestillende medicin af nattevagten, så hun er klar til træning fra morgenstunden. Hun oplever god sammenhæng mellem indsatser og instrueres til flere øvelser hun kan arbejde med mellem træningssessionerne. Borgerne oplyser ensartet, at tempoet i pleje, øvelser og træning er tilpasset, så det ikke opleves forjaget. To borgere fortæller, at de bekymres for overgangen til eget hjem, da de spekulerer på, om kommunens tilbud om hjælp vil være tilstrækkelig for dem.</p> <p>Ifølge ledelsen har der tidligere på året været arbejdet med at forebygge utryghed for borgerne i forbindelse med overflytning til eget hjem. Erfaringen herfra var at kun få borgere er utrygge og at de oplever sig i gode hænder, når hjemmeplejen tager over.</p> <p>Borgerne er glade for den træning, de modtager fra både fysioterapeut og ergoterapeuter og fortæller, at øvrige medarbejderne understøtter dem i at vedligeholde med øvelser og bevægemønstre. Indimellem kan koordineringen mellem forskellige træningssessioner være bedre, så borgerne har mulighed for hvil imellem.</p> <p>En pårørende fortæller om et opslidende sygdomsforløb, hvor familien nu er tilknyttet Korttidspladserne. Den pårørende er bekymret for, om der er ressourcer nok på enheden til at tilbyde tilstrækkelig hjælp til</p>	

<p>borgeren, mens der i øvrigt er travlhed i afdelingen. Den pårørende fortæller om lang ventetid, når de kalder på hjælp og flere afløsere tager forkert fat i borger ved forflytninger. Ledelsen oplyser i forlængelse heraf, at den pårørende nu inddrages i planlægning af opgaverne, så der kun kommer medarbejdere, som den pårørende er tryk ved.</p> <p>Ledelsen redegør for, at der er afsat tid og ressourcer til særligt komplekse forløb, hvor borgere har behov for samtaler og forventningsafstemning om det videre forløb.</p> <p>Tilsynet vurderer, at det er væsentligt, at Korttidspladserne Lindehaven fortsat har fokus på gennemsigtighed, tydelig kommunikation og forventningsafstemninger, så eventuelt kriseramte borgere og pårørende aflastes i deres bekymringer om, hvordan fremtiden tegnes mht. mulighed for at få tilstrækkelig hjælp.</p>	
Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse	Score 4
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.</p> <p>De borger som tilsynet taler med udtrykker, at medarbejderne er dygtige, venlige og altid taler respektfuldt med dem. Der er forskelle på, om borgerne oplever at hjælpen er hurtigt fremme.</p> <p>En pårørende fortæller, at hun oplever det nødvendigt at hun selv er til stede, for ellers kan hun ikke være sikker på, at aftaler bliver overholdt og at tingene bliver gjort på den måde, som borgeren ønsker det. En borger udtrykker, at hun oplever stor medmenneskelighed fra medarbejdernes side, men at hun er usikker på, hvilken plan der er lagt for hende.</p> <p>I relation til træning oplever borgerne, at der er høj faglighed og et godt samarbejde med terapeuterne. De er gode til at tage hensyn til den enkeltes liv og ønsker.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at de søger at møde borgerne med lydhørhed og tydelig forventningsafstemning. Særligt den første kontakt ved indskrivningen er væsentlig for borgerens oplevelse af tryghed. Medarbejderne lægger desuden vægt på at sikre forventningsafstemning med borgere og pårørende, fx omkring borgerens egen indsats i hverdagsrehabiliteringen. Ud over mål/plan samtaler, holdes der statusamtaler ved lange forløb.</p>	
Tema 5. Aktiviteter	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at der er et primært fokus på træning som aktivitet på Korttidspladserne Lindehaven, men at der også er få øvrige tilbud om fællesskab og evt. en tur i haven.</p> <p>Borgerne udtrykker ensartet, at de er trætte efter træning og at de ikke har det store behov for andre aktiviteter. Én borger fortæller, at hun i starten ikke kunne lide at spise og være sammen med de andre, men at hun på medarbejdernes opfordring har vænnet sig til at gå ned til de andre. Det er hun blevet glad for nu.</p> <p>En pårørende udtrykker, at træningen er rigtig god og at det er tilstrækkeligt. Det øvrige sociale samvær og aktivitet foregår sammen med familien.</p> <p>Ifølge medarbejderne er der enkelte tilbud om aktiviteter, som forestås af elever. For de tre tilbageværende plejehjemsbeboere på afdelingen er der et stående tilbud om at deltage i aktiviteter på 1. sal.</p>	
Tema 6. Mad og måltider	Score 5
<p>Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes relevant med at skabe gode rammer omkring måltidet.</p> <p>Tre borgere udtrykker, at de er meget tilfredse med maden. Der er forskellige behov fx i relation til findelt kost og fortykkede drikke. Én borger fortæller, at hun elsker frugt og vil gerne have mere af det. En anden fortæller, at der er en stor variation af fx smørrebrød, æggekage, kylling og tarteletter. Hun er</p>	

godt tilfreds med det og værdsætter, når medarbejderne sidder med ved bordet. Der er mange som har behov for hjælp til at spise.

En pårørende fortæller, at de selv står for indkøb af mad, hvorfor det er dyrt for dem, når de samtidig skal betale kostpenge. En medarbejder hjælper borgeren gennem måltidet, idet han behøver vedvarende motivation til at spise. Familien udtrykker ønske om et større køleskab på stuen.

Medarbejderne giver udtryk for, at borgerne frit vælger om de ønsker at spise i fællesskabet eller på stuen. Det afhænger meget af den enkeltes forløb.

Tema 7. Organisation og ledelse

Score 5

Tilsynet vurderer, at der er en ansvarlig og fagligt kompetent ledelse, som understøtter medarbejderne i at arbejde målrettet med kerneopgaven.

Ifølge leder arbejdes der med medarbejdertrivsel ved hjælp af teambaserede gruppeudviklingssamtaler årligt, hvor ud fra medarbejderne selv laver handleplaner. Der arbejdes fortsat med forbedringstavle og generelt inddragelse af medarbejdere og uddelegering af ansvar.

Ledelsen er i gang med at implementere et nyt onboarding redskab, som understøtter kompetenceafklaring og udviklingsbehov. Ledelsen har fokus på at nedsætte medarbejderflowet. Der mangler aktuelt to sygeplejersker og en assistent. Der bruges der fortsat eksterne vikarer, men højst én i hver vagt for at sikre kvalitet og kontinuiteten.

Afdelingsleder er aktuelt i gang med lederuddannelse.

Ifølge medarbejderne er der et godt samarbejde på tværs af både fagligheder og to fløje. Afdelingen opleves i højere grad at være en enhed i modsætning til den tidligere opdeling i to.

Tema 8. Fysiske rammer og miljø

Score 4

De fysiske rammer på Korttidspladser Lindehaven understøtter, at træning er i fokus på afdelingen. Der god plads på borgernes stuer og badeværelser til relevante hjælpemidler og ikke så stort fokus på hjemlighed.

Tilsynet finder, at der fortsat hænger opslag på væggene med forslag til træningsøvelser og dertil hænger en beskrivelse af Korttidspladsernes kerneopgave og hvordan medarbejderne ønsker at arbejde med denne.

De borgere tilsynet taler med er overordnet tilfredse med de fysiske rammer, "*så længe det er midlertidigt*". En borger nævner, at der er mere beskidt end hun bryder sig om. En pårørende nævner, at der ofte lugter af urin på gangene og at væggene trænger til maling både i fællesarealer og i lejlighederne, fordi rummene fremtræder mørke.

Tilsynet vurderer, at korttidspladserne understøtter formålet med genoptræning, men at der bør lægges en plan for modernisering af gange og lejligheder.

Tema 9. Særligt fokusområde – Den sidste tid

Score 5

I relation til det særlige fokusområde på Den sidste tid, redegør leder for, at der er ca. 20 borgere i palliative forløb om året på korttidspladserne. Som minimum skal den ansvarshavende for den enkelte borger i palliativt forløb have kompetencer inden for området.

En sygeplejefaglig medarbejder med erfaring fra hospice redegør for, at hun har undervist kolleger og hjemmeplejen i både farmakologisk og non-farmakologisk palliation. Medarbejderen fortæller, at hun ofte er den, som tager de svære samtaler med pårørende.

Medarbejderne redegør for, at man ved terminalt erklærede borgere arbejder efter den personcentrede tilgang og nænsom pleje. Der er fokus på hyppige tilsyn, lejrning, mundpleje og dialog med de pårørende.

De lægger vægt på at inddrage de pårørende i det omfang, som ønskes. Der er også et samarbejde med vågetjenesten.

3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

Dato og tidspunkt for tilsynet
18.09.23 kl. 12.30 – 16.30
Deltagere i interviews
Leder Anne-Marie Bergstrøm Mølbæk To medarbejdere Fire borgere + observation i fællesarealer og køkken Én pårørende
Tilsynsførende og kontaktoplysninger
Tina Risager, sygeplejerske og lektor Maud Rosendahl, cand.scient.soc. Mobil: 24 29 50 52, e-mail: mcr@evidentia.dk

4. VURDERINGSSKALA

Vurdering	Score
<p>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>meget høj grad</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Tilbuddet leverer indsatserne i en høj faglig kvalitet og lever fuldt ud op til det, som kan forventes ud fra kvalitetsstandard og politikker på området. Niveauet er højt for alle indikatorer. Tilsynet kan give anledning til enkelte anbefalinger om udviklingsmuligheder for yderligere at forbedre indsatserne. 	5
<p>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>høj grad</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Tilbuddet leverer indsatserne i en høj faglig kvalitet og lever i vid udstrækning op til det, som kan forventes ud fra kvalitetsstandard og politikker på området. Niveauet er højt på næsten alle indikatorer. Tilsynet kan give anledning til enkelte anbefalinger om udviklingsmuligheder. Der kan ligeledes gives anbefalinger om en fokuseret indsats på et afgrænset område. 	4
<p>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>middel grad</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Tilbuddet leverer indsatserne i en tilstrækkelig kvalitet og lever i nogen udstrækning op til det, som kan forventes ud fra kvalitetsstandard og politikker på området. Niveauet kan være varieret eller generelt middel. 	3

<ul style="list-style-type: none"> • Tilsynet vil give anledning til anbefalinger om fokuserede indsatser med henblik på at øge kvaliteten af indsatserne. 	
<p>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>lav grad</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tilbuddet leverer indsatserne i en lav kvalitet og lever i begrænset omfang op til det, som kan forventes ud fra kvalitetsstandard og politikker på området. • Niveauet kan være varieret eller generelt lavt. • Tilsynet vil give anledning til anbefalinger om fokuserede indsatser med henblik på at øge kvaliteten af indsatserne. 	2
<p>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>meget lav grad</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tilbuddet leverer indsatserne i en meget lav kvalitet og lever ikke op til det, som kan forventes ud fra kvalitetsstandard og politikker på området. • Niveauet er generelt lavt. • Tilsynet vil give anledning til anbefalinger om fokuserede indsatser med henblik på at øge kvaliteten af indsatserne. • Tilsynet følges op af en kontakt til forvaltningen 	1