

Tilsynsrapport Ballerup Kommune

Center for Refleksiv Praksis



KORTTIDSPLADSER LINDEHAVEN

Oktober 2024

1. TILSYNETS SAMLEDE RESULTAT

1.1 Overordnet vurdering

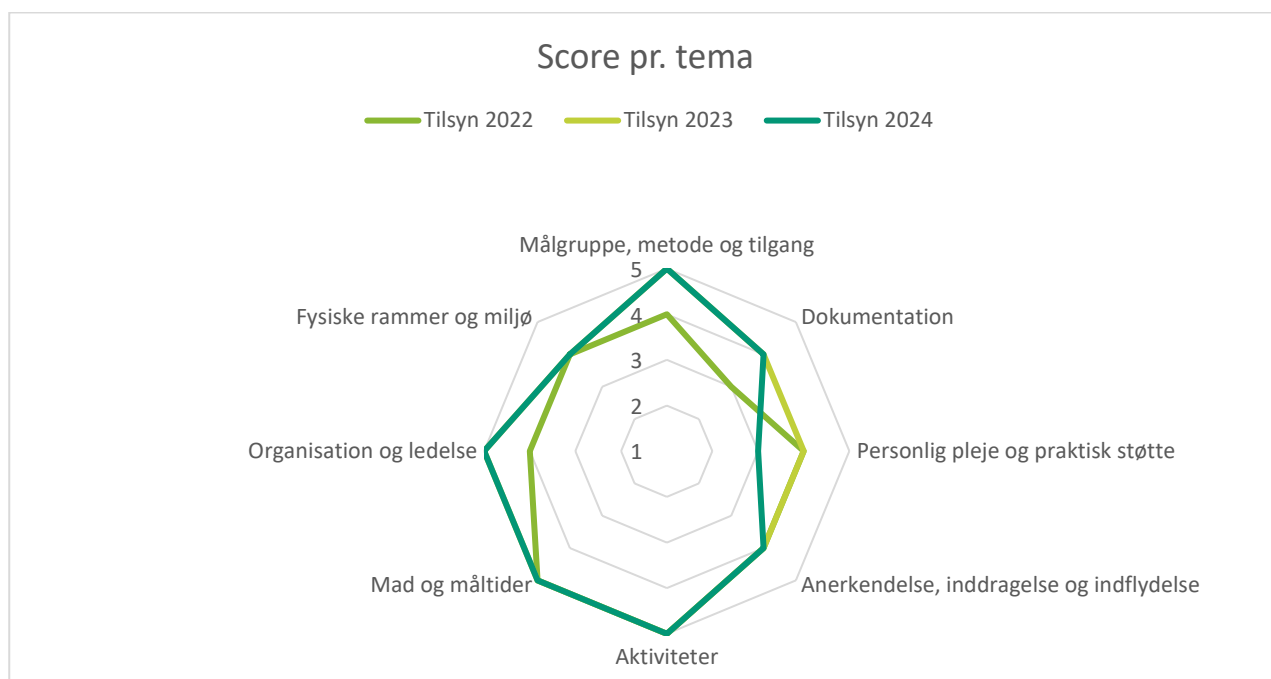
På vegne af Ballerup Kommune har Center for Refleksiv Praksis foretaget et tilsyn med Korttidspladser Lindehaven. Det er vores vurdering, at Korttidspladserne samlet set er et velfungerende tilbud, som i høj grad lever op til servicelovens paragraffer og Ballerup Kommune kvalitetsstandarder og politikker.

Borgere på Korttidspladser Lindehaven er generelt tilfredse, og de faste medarbejdere og ledelsen fremstår reflekterede og engagerede. Det er dog behov for at sikre, at også vikarer og rengøringspersonale loyalt følger arbejdspladsens metoder og tilgange.

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 anbefaler, at der arbejdes med tydelighed omkring kontaktpersonsordningen og faglig refleksion om forvaltning af magt, og at medarbejdere undlader at involvere borgerne i private holdninger.
Udviklingspunkter Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.	Tilsynet anbefaler en fortsat opkvalificering af alle medarbejdere og vikarer, så dokumentationspraksis afspejler de valgte metoder og tilgange, der er valgt på arbejdspladsen.

1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
Tilsynet anbefalede i 2023, at der burde lægges en plan for modernisering af gange og lejligheder. Ledelsen redegør for, at det er lejede lokaler, men at de har gennemgået alle badeværelser og rum med boligforeningen, og fx har bedt om at få udskiftet toiletter. De har ikke modtaget en plan, men nogle boliger har fået skiftet linoleumsgulve.

2. VURDERING AF TEMAER

Tema 1. Målgruppe, metoder og tilgang	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad anvendes relevante metoder og tilgange tilpasset målgruppen, hvor der er et særligt fokus på træning og rehabilitering. Ledelsen oplyser, at lange ventetider på plejeboliger er en kendt problematik, og fremhæver, at borgernes forløb ofte er præget af øget kompleksitet, da mange har flere samtidige sygdomme samt psykiske og sociale udfordringer. Medarbejderne beskriver, at de seneste år har været præget af borgere, der afventer anden bolig. Aktuelt udgør disse borgere mere end halvdelen af beboerne, hvilket medarbejderne oplever som usædvanligt højt. Der arbejdes struktureret med triagering hver formiddag, hvor alle medarbejdere deltager i møder faciliteret af ansvarshavende. Medarbejderne beskriver triagemøderne som "<i>meget oplysende</i>" og vurderer, at de er en stor hjælp i det daglige arbejde. Ledelsen understreger, at triagering understøtter tidlig opsporing og giver et hurtigt overblik over handlemuligheder ved fx fald i funktionsniveau. Nye borgere triageres altid til rød, og en nedtriagering besluttet kun ved fælles triagemøder. Derudover holdes to tværfaglige konferencer om ugen med fysio- og ergoterapeuter, sygeplejerske og/eller SOSU-assistent og visitation. Diætist deltager fast en gang om ugen. Der er udarbejdet overblik i Nexus KP-TVF-konference, der benyttes i stedet for fysiske tavler i afdelingen.</p>	
Tema 2. Dokumentation	Score 4
<p>Tilsynet vurderer, at der i høj grad arbejdes struktureret og systematisk med dokumentationen. Ledelsen oplyser, at alle nye medarbejdere gennemgår et introduktionsforløb i dokumentation, hvor fokus er på</p>	

triagering, og medarbejderne støttes i at udvikle deres faglige kompetencer inden for dokumentation. Niveaue varierer dog blandt medarbejderne, men der er altid en tilgængelig ressourceperson til at bistå med udredninger. For at forbedre kommunikationen til sygeplejen er der udviklet et hjælpeskema, og den sygeplejefaglige udredning laves inden for 24 timer med en fast instruks, hvor en medarbejder udvælges til opgaven. Aktuelt er Nexus-ressourcepersonen fraværende, hvorfor en afløser varetager rollen og ledelsen udfører audit og gennemgang af alle borgere hver anden uge med fokus på målbeskrivelser. Tilsynet gennemgår dokumentationen for tre borgere i samarbejde med en sygeplejerske. Ved den første borger finder tilsynet en *døgnrytmeplan* opdelt i dag, aften og nat. Under *særlig opmærksomhed* findes beskrivelse af aspekter som hvile, udskillelser og diabetes. Diabetessåret dokumenteres med *sårudredning*, opfølgning på ambulatoriebesøg, og korrespondance med sygeplejersken. Under *målinger* og *vægt* findes dokumentationen af vægttab under sygdom og en vægtøgning på korttidsopholdet. Det fremgår, at borgeren modtager beriget kost. Hos en anden borger ses ankomstdagen og at der er planlagt en *mål- og plansamtale* på en specifik dato. Dokumentationen viser hjemmebesøg og en efterfølgende *VIS-konference*. Der er beskrivelser af træningsaktiviteter med fysioterapeut, spisetræning og vurdering af kørestol. Hos en tredje findes dokumentation af en *tværfaglig konference* med *mål og plan* for opholdet, samt en *statusbeskrivelse* af funktionsniveau. Døgnrytmeplanen for nat viser, at borgeren skal kunne kalde ved behov, men borgeren oplyser til tilsynet, at hans kald er blevet taget fra ham af en medarbejder. Tilsynet finder et notat, hvor vikaren angiver "*at borger er meget sur og klager over at han ikke kan få mere smertestillende, borger er i smerter og at han har ringet meget på nødkald.*" Tilsynet anbefaler en fortsat opkvalificering af alle medarbejdere og vikarer, så dokumentationspraksis afspejler de valgte metoder og tilgange, der er valgt på arbejdspladsen.

Tema 3. Personlig pleje og praktisk støtte

Score 3

Tilsynet vurderer, at borgerne i middel grad modtager personlig pleje og praktisk støtte i overensstemmelse med serviceloven og Ballerup Kommunes kvalitetsstandarder. Ledelsen beskriver, at den nye vasketøjsordning giver visse udfordringer, idet den kun er anvendelig for cirka halvdelen af borgerne. Ordningen kræver, at borgerne opholder sig længere tid på stedet og medbringer rigeligt skiftetøj. Ordningen tilbydes til alle, og som alternativ kan borgerne få vasket deres tøj i huset. Ledelsen redegør for deres arbejde med at definere kerneopgaven, hvor både borgere og pårørende inddrages og holdes orienterede om forløbet. Som en del af processen afholdes der mål- og plansamtaler med borgere og pårørende inden for de første tre dage, hvor mål og forventninger gennemgås. Pårørende kan også deltage virtuelt ved behov for det. Derudover tager modtagelsen af nye borgere udgangspunkt i en tjekliste, som sikrer en struktureret opstart. En medarbejder fortæller, at terapeuterne løbende drøfter borgernes progression i forløbet, hvilket bidrager til en kontinuerlig opfølgning.

En borger, som har været der i to måneder og venter på en plejehjemsplads, fortæller, at han får hjælp af den samme medarbejder og bliver assisteret med personlig hygiejne. En anden borger, der er her efter en indlæggelse, forklarer, at han ikke selv har kræfter til at bruge kørestolen, men arbejder på at genopbygge styrken gennem træning. Han beskriver samarbejdet med personalet som fleksibelt, hvor de tilpasser indsatsen efter hans dagsform. På trods af en generel tilfredshed nævner han dog en episode, hvor han oplevede at blive afvist hjælp, selvom han havde smerter, og fik frataget sit nødkald. En tredje borger, som er i træningsforløb efter et uheld, modtager hjælp til at komme ud af sengen og til personlig pleje. Han oplever, at personalet reagerer inden for rimelig tid, når han har brug for dem. En fjerde borger udtrykker stor tilfredshed med den hjælp, han modtager. En pårørende fortæller om sin ægtefælle, der netop er kommet hjem efter et to måneders ophold, hvor han har opnået at kunne komme ud af sengen, gå på toilettet og klare personlig hygiejne selv. Selvom de generelt er tilfredse, udtrykkes ønske om mere træning og kortere ventetid. Den pårørende fortæller desuden, at de ikke modtog information om en konkret plan for forløbet og kun fik at vide med kort varsel, at ægtefællen skulle hjem, hvilket kom som en overraskelse. En borger fortæller, at han ikke har en kontaktperson og

den pårørende tilføjer, at der under forløbet har været mange forskellige medarbejdere, men at de gør det godt nok, selvom de godt kunne have brugt en kontaktperson. Under besøget observerer tilsynet en rengøringsmedarbejder, som taler højt om sine private holdninger over for en borger, hvilket indebærer udsagn om, at arbejdspladsen ikke har ret til at ringe, og at man blot kan undlade at tage telefonen.

Tilsynet anbefaler, at der arbejdes med tydelighed omkring kontaktpersonsordningen og faglig refleksion om forvaltning af magt, og at medarbejdere undlader at involvere borgerne i private holdninger.

Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse

Score 4

Tilsynet vurderer, at borgerne i høj grad bliver mødt med anerkendelse, inddragelse og indflydelse. Da tilbuddet ikke udgør borgernes hjem, vil fokusområdet **hjemlighed** ikke blive vurderet. Ledelsen fremhæver dog, at de forsøger at skabe en hyggelig atmosfære på korttidspladserne og opfordrer pårørende til at hente personlige ejendele fra hjemmet, særligt hvis borgeren er kognitiv udfordret. Derudover fortælles det, at der er fx puslespil i køkkenerne, som både anvendes til hygge og kognitiv træning. Medarbejderne understreger, at det er vigtigt, at der er en behagelig atmosfære og fortæller, at de under oplæring bliver instrueret i at banke på døren og præsentere sig selv, hvilket afspejler et ønske om at skabe en respektfuld og personlig kontakt. Beboerne beskriver medarbejderne som søde og venlige, og en beboer fortæller, at han har en fast medarbejder i dagtimerne. En pårørende fremhæver, at en terapeut er rigtig god og har været en stor støtte. Dog nævnes også, at et par medarbejdere ikke har behandlet dem ordentligt, og at de stadig er usikre på, om en klage er blevet viderebragt.

Tema 5. Aktiviteter

Score 5

Tilsynet vurderer, at der på Korttidspladserne Lindehaven i meget høj grad arbejdes med aktiviteter, hvor fokus er på træning og rehabilitering. Ledelsen fortæller, at de er opmærksomme på, at borgere, der venter på en plejebolig, kan blive påvirket af udskiftningen af de øvrige borgere. For at imødekomme dette er de i tæt kontakt med pårørende og arbejder på at skabe hyggelige spisesituationer, fællesskab og aktiviteter. Der fortælles blandt andet om initiativer i det tværfaglige samarbejde, som for eksempel at erstatte en træning med et julearrangement, der fokuserer på både bevægelse og kognitiv træning, fx gennem billedlotteri. Medarbejderne beskriver, at de har et stort fokus på træning, og de støtter borgerne i at deltage i aktiviteter som at folde servietter, tage af bordet, plante altankasser eller finde sammen om et puslespil. En beboer fortæller, at han træner at komme op af stolen, cykler, går ture på gangene og prøver at lave sudoku. En anden beboer beskriver, at han læser bøger, går ture og ser fjernsyn. To borgere efterspørger sportskanaler på TV'et, og en tredje beboer fortæller, at han ser TV på sin iPad. En pårørende udtrykker dog bekymring over, at der ikke er tilstrækkelige ressourcer til aktiviteter, og at beboerne derfor "*bare kan sidde og glo inde på værelset*".

Tema 6. Mad og måltider

Score 5

Tilsynet vurderer, at der på Korttidspladserne Lindehaven i meget høj grad arbejdes målrettet med mad og måltider. Borgerne har ikke direkte indflydelse på den mad, der leveres fra Køkken Ballerup, men der tilbydes flere alternativer til det serverede måltid, og der er ofte både ris og kartofler. Det understreges af medarbejdere, at fællesskab er en vigtig, og derfor vælger de fleste at spise sammen. En medarbejder er altid til stede ved bordet for at støtte borgerne i samspillet og observere, om de selv kan tage fra fadene og tage initiativ under måltidet. Medarbejderne fortæller, at de er meget opmærksomme på at dokumentere ændringer under måltidet, og at de hurtigt igangsætter kostregistreringer og væskeskemaer, hvis der er behov. Borgerne vejes ugentligt eller månedligt, afhængigt af hvad der er aftalt. Medarbejderne forklarer, at de kan tilkalde ergoterapeuten, hvis der opstår problemer med spise- eller synkefunktionen hos en borger. Beboerne giver generelt udtryk for at være tilfredse med maden, men én borger beskriver, at maden ikke er særlig varieret. En anden beboer synes, at maden er velsmagende og god, men påpeger også, at han har mulighed for at bestille pizza og medbringe egne drikkevarer. En pårørende udtrykker, at maden for det meste er god. Tilsynet observerer et

morgenmåltid, hvor en borger venligt hjælper en anden borger, og hvor de kommunikerer uden klart verbalt sprog. Køkkenet fremtræder lyst og venligt, og bordene er dækket op med blomster.	
Tema 7. Organisation og ledelse	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad er en kompetent ledelse, som understøtter både drift og udvikling af korttidspladserne. Ledelsen oplyser, at de i øjeblikket har to langtidssygemeldte medarbejdere, og at der følges op på disse, ligesom sygefravær drøftes på hver anden MED-møde. Det fremgår, at ledelsen har arbejdet målrettet med det interne samarbejde og arbejdskulturen, og at de er opmærksomme på, at nogle medarbejdere kan falde tilbage i gamle mønstre, når de bliver pressede. Der er iværksat flere tiltag fra ledelsens side for at kortlægge tidsforbrug og registrere, fx hvornår borgere ankommer til korttidspladserne. Der er desuden blevet afholdt en værdi-uge, hvor medarbejderne arbejdede med begreberne "<i>faglighed, nysgerrighed og fællesskab</i>". Ledelsen fortæller, at de holder GRUS-samtaler med alle vagtlag med fokus på fællesskabets værdi, og at disse samtaler har haft en positiv effekt. Medarbejderne giver udtryk for, at de føler sig hørt af ledelsen, og at der er et godt samarbejde på tværs af fagligheder. De understreger, at de arbejder målrettet på, at alle skal føle sig trygge i deres arbejde. Der er også mulighed for at deltage i kurser, og medarbejderne har fx været på kurser om svære samtaler, terminale forløb og delir. Der er desuden planlagt kurser i magtanvendelse, medicin, UTH, fald og faldforebyggelse, og medarbejderne beskriver, at de løbende udarbejder en "<i>ønskeseddel</i>" for kompetenceudvikling. På baggrund af en socialkapital-måling har medarbejderne valgt at arbejde med tre fokusområder. Det første fokusområde, "<i>rod</i>" (både fysisk og i arbejdsgange), afsluttes ved årsskiftet. I denne forbindelse er ansvarsområder fordelt og der fx indkøbt nye skabe, og antallet af sygeplejeartikler på afdelingen er blevet reduceret, så de kun har det, de skal bruge. Det er nu sekretariatet, der bestiller varer, og de har lavet et system, hvor sedler blandt artiklerne indikerer, hvornår der skal bestilles mere. Arbejdet med at implementere "lean-principper" har været inspireret af Ballerup Sygepleje, og medarbejderne har også indrettet skabe på stuerne ensartet. På korttidspladserne er der i øjeblikket 30 medarbejdere, hvoraf syv er faste afløsere. Der er aktuelt fire vakante stillinger, men ledelsen anmoder vikarbureauet om hjælp fra udvalgte vikarer. Der er desuden for nylig blevet ansat en serviceassistent i en ny stilling, som skal understøtte drift, praktik og logistik i afdelingen.</p>	
Tema 8. Fysiske rammer og miljø	Score 4
<p>Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer i høj grad understøtter borgernes behov for trivsel og genoptræning. Ledelsen oplyser, at der desværre ikke er plads til opbevaring af hjælpemidler, hvorfor de opbevares i markerede områder på afdelingerne. Det fremgår, at bordene i køkkenet er blevet forhøjet, så der er plads til kørestole under dem, og at de har fået nye stole med hjul på. Medarbejderne udtrykker et ønske om at få et større sygeplejekontor, da de i øjeblikket er nødt til at stå op, hvis flere personer skal samtale sammen i kontoret. De borgere og pårørende, tilsynet taler med, er generelt tilfredse med de fysiske rammer.</p>	

3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

Dato og tidspunkt for tilsynet	
Den 30. oktober 2024 kl. 8-11.30	
Deltagere i interviews	
En leder og en afdelingsleder Fire medarbejdere Tre beboere og én pårørende + flere borgere i fællesrum	
Tilsynsførende og kontaktoplysninger	
Tilsynsførende: Tina Risager, Center for Refleksiv Praksis, lektor, sygeplejerske, dp. I ledelse, cand.mag. resopti@resopti.dk , tlf.: 60551327 Karen Klitsgaard Müller, pædagog, proceskonsulent og cand.mag. i Læring og forandringsprocesser	
Vurderingsskala	Score
Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>meget høj grad</i> <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
Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>høj grad</i> <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
Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>middel grad</i> <ul style="list-style-type: none"> Tilbuddet leverer indsatserne i en tilstrækkelig kvalitet og lever i nogen udstrækning op til det, som kan forventes ud fra kvalitetsstandard og politikker på området. Niveauet kan være varieret eller generelt middel. Tilsynet vil give anledning til anbefalinger om fokuserede indsats med henblik på at øge kvaliteten af indsatserne. 	3
Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>lav grad</i> <ul style="list-style-type: none"> Tilbuddet leverer indsatserne i en lav kvalitet og lever i begrænset omfang op til det, som kan forventes ud fra kvalitetsstandard og politikker på området. Niveauet kan være varieret eller generelt lavt. Tilsynet vil give anledning til anbefalinger om fokuserede indsats med henblik på at øge kvaliteten af indsatserne. 	2
Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>meget lav grad</i> <ul style="list-style-type: none"> Tilbuddet leverer indsatserne i en meget lav kvalitet og lever ikke op til det, som kan forventes ud fra kvalitetsstandard og politikker på området. Niveauet er generelt lavt. Tilsynet vil give anledning til anbefalinger om fokuserede indsats med henblik på at øge kvaliteten af indsatserne. Tilsynet følges op af en kontakt til forvaltningen 	1