

TILSYNSRAPPORT BALLERUP KOMMUNE

Aktivitets- og Aflastningstilbud, dag

November 2019




evidentia

bedre til at gøre godt

1. TILSYNETS SAMLEDE RESULTAT

1.1 Overordnet vurdering

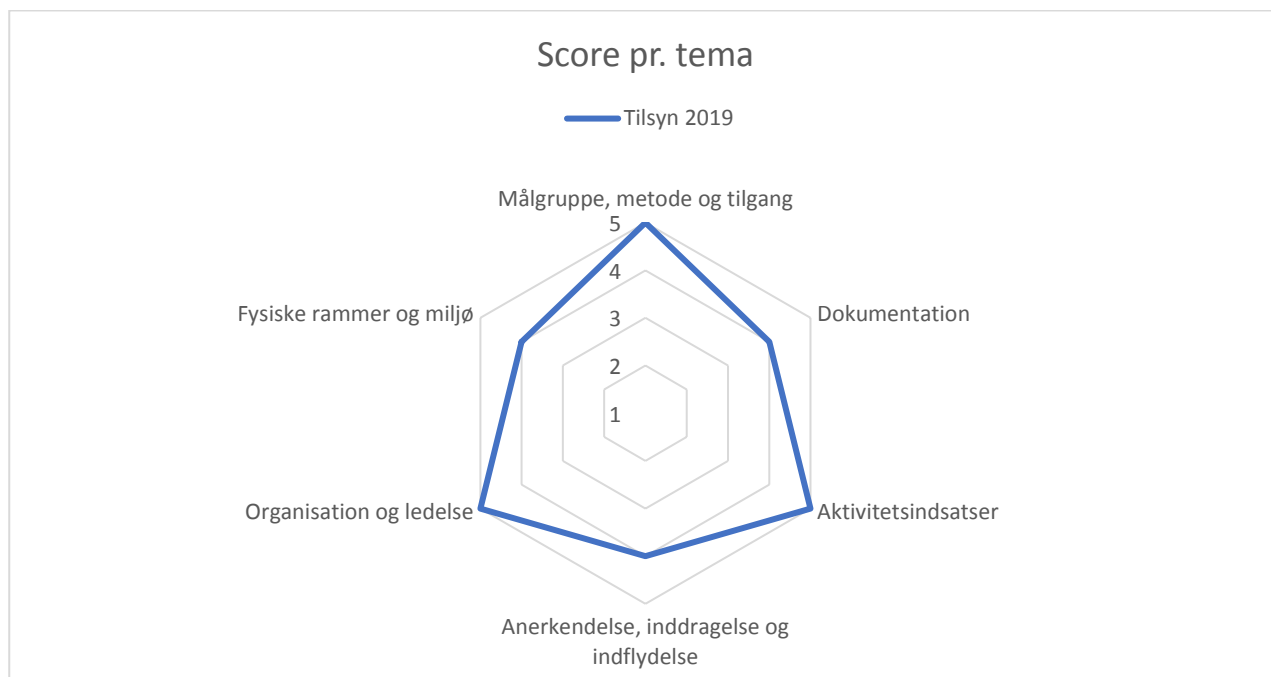
På vegne af Ballerup Kommune har Evidentia foretaget et tilsyn med Aktivitet og Aflastning. Det er vores vurdering, at tilbuddet samlet set er meget velfungerende og i vid udstrækning lever op til servicelovens paragraffer og Ballerup Kommune kvalitetsstandarder og politikker.

Tilbuddet er karakteriseret ved yderst tilfredse borgere og pårørende, dygtige og engagerede medarbejdere og leder. Tilbuddet er i gang med en spændende udvikling, som vil understøtte kvaliteten af ydelserne yderligere.

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 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
<p>Fokusområder</p> <p>Områder, hvor der er behov for en fokuseret indsats med henblik på at forbedre praksis.</p>	<p>Evidentia anbefaler, at der igangsættes en fokuseret indsats vedrørende dokumentationen, så det sikres, at borgernes livshistorier fremgår af denne.</p> <p>Ligeledes anbefales det, at der sættes fokus på formulering af mål, så disse tager sigte på borgerens udbytte af indsatserne. Det vil give mulighed for mere præcist at vurdere, om borgerne når målene, fremfor om indsatserne er leveret.</p>
<p>Udviklingspunkter</p> <p>Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.</p>	<p>Evidentia anbefaler på baggrund af tilsyn, at det overvejes at udvikle praksis vedrørende inddragelse af de pårørende, fx ved at invitere dem til et arrangement, hvor de kan møde medarbejderne mv.</p>

1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
<p>Tilsynet vurderer, at der er foretaget relevant opfølgning på anbefalinger fra sidste tilsyn. Anbefalingerne handlede dels om planlægning af aktiviteter i grupperne, dels om dokumentation, dels om optimering af holdstørrelser/reducering af venteliste. Det vil fremgå af de nedenstående temaer, hvordan der er arbejdet konkret med disse.</p>

2. VURDERING AF TEMAER

Tema 1. Målgruppe, metoder og tilgang	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at der samlet set arbejdes med relevante metoder og tilgange i forhold til målgruppen. Målgruppen er bredt sammensat af borgere, som er udfordret af Parkinsons, demens, psykiatiske diagnoser, depression mv.</p> <p>Leder og medarbejdere redegør relevant for de faglige metoder og tilgange, herunder personcentret omsorg med udgangspunkt i Kitwood. Der er fokus på at støtte borgerne i at fastholde deres identitet, det sker bl.a. ved at skabe tryghed og samtidigt give dem motiverende og stimulerende udfordringer. Der er fokus på at have en helhedsorienteret tilgang til borgerne og her spiller borgernes livshistorier en væsentlig rolle. Medarbejderne giver udtryk for, at det er vigtigt at kende til livshistorien, men samtidigt ikke lade sig låse fast af den, da borgerne jo kan ændre vaner, interesser og behov gennem hele livet.</p> <p>Der er uddannet demensressourcepersoner, som sammen med demenspraktikere kan give medarbejderne god sparring og supervision både løbende og ved behov. Aktuelt er der udfordringer med</p>	

<p>en borger, der er i en døgnplads og tilknyttet dagtilbuddet, som har givet anledning til ekstra supervision.</p> <p>Medarbejderne kan relevant redegøre for instrukser og retningslinjer, som foreligger elektronisk.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at den pædagogiske tilgang forebygger konflikter og unødige magtanvendelser. Der gives gode eksempler på, hvordan medarbejderne forbereder sig ved at tale om potentielle konflikter. Ifølge leder er der fokus på hvad, der kan trigge borgerne og hvordan der kan forebygges gennem fx musik, forandring af miljø, placering ved borde, understøttelse af gode relationer mv. Der kan tillige observeres et fint eksempel på, hvordan medarbejderne skærmer en borger og har aftalt en klar opgavefordeling omkring denne.</p>	
Tema 2. Dokumentation	Score 4
<p>Det er tilsynets vurdering, at der i høj grad arbejdes målrettet med dokumentation. Det lægges til grund for vurderingen, at de eksempler på dokumentation, som tilsynet gennemgår, fremstår opdaterede, fyldestgørende og retningsvisende.</p> <p>Der ses fine eksempler på handlingsanvisninger, som er formuleret ressourceorienteret og præcist, og med god sammenhæng til de observationer, som tilsynet kan gøre af borger. Hos en borger er handlingsanvisningerne dog sparsomme. For alle tre borgere er livshistorien ikke udfyldt.</p> <p>Tilsynet vurderer, at de faglige mål kan formuleres med et større fokus på, hvad borgerens udbytte skal være af indsatsen, frem for hvad indsatsen er.</p> <p>Ifølge leder foretages en vurdering af den samlede dokumentation mindst hver tredje måned, dog kan det forekomme, at de meget stabile borgere blive nedprioriteret.</p> <p>Der afholdes intern audit på dokumentationen med mellemrum og der er løbende undervisningsforløb ud fra de udfordringer, som konstateres. Aktuelt er der sat fokus på de sygeplejefaglige udredninger i samarbejde med staben.</p> <p>Hos borgere, hvor der er behov for særlige indsatser for at undgå konflikter, udarbejdes der en socialpædagogisk handleplan, som mere detaljeret beskriver indsatser og forebyggende tiltag.</p>	
Tema 3. Aktivitetsindsatser	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at der tilbydes relevante og varierede aktiviteter, som er tilpasset borgernes ressourcer og behov.</p> <p>Ifølge leder er det planlagt, at der resten af året tilbydes aktivitetsværksteder hver formiddag, som borgerne deltager i på tværs af grupperne. Man holder stadig fast i gruppestrukturen ved, at alle skal spise frokost i og være sammen med basisgruppen frem til, at borgerne skal hjem. Dette skal gå i gang primo november.</p> <p>Der har forudgående været en proces, hvor medarbejderne med udgangspunkt i borgernes interesser har planlagt hvilke værksteder, der vil blive udbudt. Det vil komme til at variere over perioden. I den første periode tilbydes et værksted med fokus på forskellige spil, et værksted som vil arbejde med erindringer og endelig et kreativt værksted.</p> <p>Medarbejderne forventer, at den nye organisering med værksteder vil skabe en større fleksibilitet i hverdagen. Der vil blive plads og rum for at gå ud med en borger, som fx ikke kan rumme at være i værkstedet. De oplever, at de er gode til at motivere borgerne, men også trøste og skabe ro, når det er nødvendigt.</p> <p>Beboerne giver udtryk for, at de er meget tilfredse med tilbuddet. De giver udtryk for, at de trives i hinandens selskab og profiterer af samværet og aktiviteterne. I en gruppe fortæller borgerne, at de snakker meget om gamle dage, hvilket de hygger sig med. De nævner ligeledes aktiviteter som bobspil,</p>	

fysisk træning, huskespil, quizzer og musik. Disse aktiviteter nævnes også i flere af de andre grupper. I en gruppe er to borgere på tur til Parkhuset.

De pårørende, som tilsynet taler med, er meget tilfredse med tilbuddet. De oplever, at deres ægtefælle glæder sig til at skulle afsted og kommer hjem i godt humør.

Der observeres flere aktiviteter i grupperne. Her skal særligt fremhæves et spil, hvor borgerne ser et foto og herefter bliver stillet spørgsmål om fx årstal, personer mv. Borgerne deltager aktivt i aktiviteten og kan meget præcist tidsfastsætte flere af de begivenheder, som er afbilledet, ligesom de kan relatere til kontekst og personer. I en anden gruppe kan det observeres, at en borger har faste opgaver, som han nyder at udføre. Det gælder fx at indsamle meddelelsesbøgerne, at uddele håndsprit til alle mv.

Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse

Score 4

Tilsynet vurderer, at beboerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.

Beboerne giver udtryk for, at de i høj grad bliver medinddraget og har indflydelse på aktiviteterne i tilbuddet. I en gruppe fortæller borgerne dog, at det er medarbejderen som bestemmer aktiviteterne, men det har de ikke noget imod.

Ifølge medarbejderne er der et stort fokus på at inddrage borgerne i fx valg af aktiviteter for dagen. Det er medarbejdernes vurdering, at borgerne i vid udstrækning er i stand til selv at sige til, hvad de ønsker. Dette kan observeres i praksis i grupperne, hvor der ses flere eksempler på, at borgerne tager stilling til og selv melder ud, hvad de godt kunne tænke sig af aktivitet den pågældende dag. I en situation siger en borger klar nej til et forslag, som en anden er kommet med, og der findes i stedet en anden aktivitet, som foreslås af en tredje borger.

I forhold til de kommende værksteder redegør medarbejderne for, hvordan de har inddraget borgerne i at valg af hvilke værksteder, der skal tilbydes. I en af grupperne skal borgerne på tilsynsdagen vælge, hvilket værksted de gerne vil deltage i og det kan her observeres, at borgerne klarer dette med varieret grad af støtte.

Der kan i alle sammenhænge observeres en anerkendende omgangstone og kommunikation mellem borgere og medarbejdere.

De pårørende inddrages dels i begyndelsen af et forløb, hvor de har mulighed for at komme med for at skabe trykthed for borgere. De kan også blive bedt om bidrage med informationer om borgerens livshistorie. Dels inddrages de dagligt gennem meddelelsesbogen, som personalet daglige skriver i og hvor de pårørende også har mulighed for at skrive en besked.

Ifølge leder bliver så godt som alle borgere hentet og bragt med bus, da det er en gratis del af ydelsen. Det kunne være fordelagtigt, om flere borgere blev bragt af deres pårørende, da det kan skabe en mere naturlig inddragelse af de pårørende og mulighed for et tættere samarbejde og støtte til den pårørende. Fx ved at den pårørende kan få blik for, hvilke kompetencer borgeren har, når vedkommende er i aktivitetstilbuddet.

De pårørende, som tilsynet taler med, oplever, at de er informeret om dagligdagens aktiviteter gennem meddelelsesbogen, men at de i øvrigt ikke er inddraget. En af de pårørende giver udtryk for et ønske om yderligere inddragelse, fx ved at blive inviteret til et arrangement, så hun kan se de omgivelser hendes mand færdes i og møde medarbejderne.

Leder ønsker sig ligeledes pårørendearrangementer og ser gerne at dette bliver realiseret fremadrettet, fx i forbindelse med julen.

Tema 7. Organisation og ledelse

Score 5

<p>Tilsynet vurderer, at der er en yderst ansvarlig og fagligt kompetent leder. Leder er uddannet sygeplejerske med diplom i ledelse og har mange års ledererfaring. Leder lægger vægt på at være nærværende og tilgængelig.</p> <p>Der er i det seneste år foretaget en større organisationsændring, som blev påbegyndt med at flytte de to tidligere adresser sammen på Sønderhaven. Flytningen er gået godt, om end det foregik meget hurtigt. I forbindelse med flytningen blev grupperne gennemgået og i nogen grad sammensat på ny, så der er blevet en mere ensartet fordeling af tyngde og personalenormering i grupperne. Leder har samtidigt haft fokus på at skabe en fælles kultur og understøtte samarbejde på tværs af grupperne, men også samarbejdet med døgnpladserne og Parkhuset, som også hører ind under leders område, og som er et rent aktivitetstilbud.</p> <p>For at reducere ventelisten har leder arbejdet fokuseret med at skabe overblik over borgerne på listen og i samarbejde med visitationen udarbejdet kriterier for prioritering. Ligeledes er der nedsat et fordelingsudvalg internt i huset, hvor to medarbejdere og leder løbende møde og fordeler pladserne. Grupperne melder ind til udvalget, når de har kapacitet og eventuelle ønsker til ny borger.</p> <p>Når en borger er visiteret til to gange om ugen, vil borgeren ofte tilbydes en gang ugentligt, indtil der bliver plads til to gange. Det fungerer godt og bidrager til at forkorte ventetiden.</p> <p>Der arbejdes ligeledes med at introducere borgerne for Parkhuset, som for nogle vil være et relevant alternativ til en visiteret plads. Det gøres bl.a. ved at medarbejderne tager med borgerne på besøg i Parkhuset.</p> <p>Der er ifølge medarbejdere og leder løbende muligheder for faglig udvikling i form af kurser, deltagelse i faglig onsdag, supervision mv. Der er dels et internt kursuskatalog for Ballerup Kommune og derud over kan medarbejderne selv opsøge andre muligheder. Senest har nogle medarbejdere deltaget i kurser om hhv. kognitiv stimulationsterapi og sansestimulering.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for, at der er et godt internt samarbejde i medarbejdergruppen, ligesom de roser leder for hendes evne til at skabe ro og nærvær. De oplever sig hørt og set af leder og af hinanden. De giver udtryk for, at de er landet godt i de nye omgivelser og den omstrukturering, som fulgte heraf. De fremhæver, at de er gode til at få sat ord på eventuelle frustrationer og komme videre sammen. Der er et klart fælles fokus på, at de arbejder på at skabe det bedste for borgerne.</p> <p>Medarbejdergruppen er generelt meget stabil og leder har sammen med AMR fokus på at vedligeholde det gode arbejdsmiljø, fx ved at give positive inputs, små opgaver og andre former for nudging.</p>	
Tema 8. Fysiske rammer og miljø	Score 4
<p>Det er tilsynets vurdering, at de fysiske rammer generelt understøtter borgernes behov. Der er et imødekommende miljø både inde og ude.</p> <p>Medarbejderne og leder påpeger, at det er en udfordring, at der ikke er adgang til vand i alle lokaler, men at de søger at indrette sig bedst muligt efter omstændighederne. Pladsen kan være lidt trang, men alle er indstillet på at få det til at fungere.</p>	

3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

Dato og tidspunkt for tilsynet
Den 6. november 2019 kl. 8.30-13.30
Deltagere i interviews
Leder Annette Mårtensson Tre medarbejdere Tilstedeværende borgere i alle grupper To pårørende ved telefoniske interviews
Tilsynsførende og kontaktoplysninger
Ulla Gundersen, sygeplejerske Maud Rosendahl, cand.scient.soc. (2429 5052, mcr@evidentia.dk)