

TILSYNSRAPPORT BALLERUP KOMMUNE

Plejehjem Egely

September 2022




evidentia

bedre til at gøre godt

1. TILSYNETS SAMLEDE RESULTAT

1.1 Overordnet vurdering

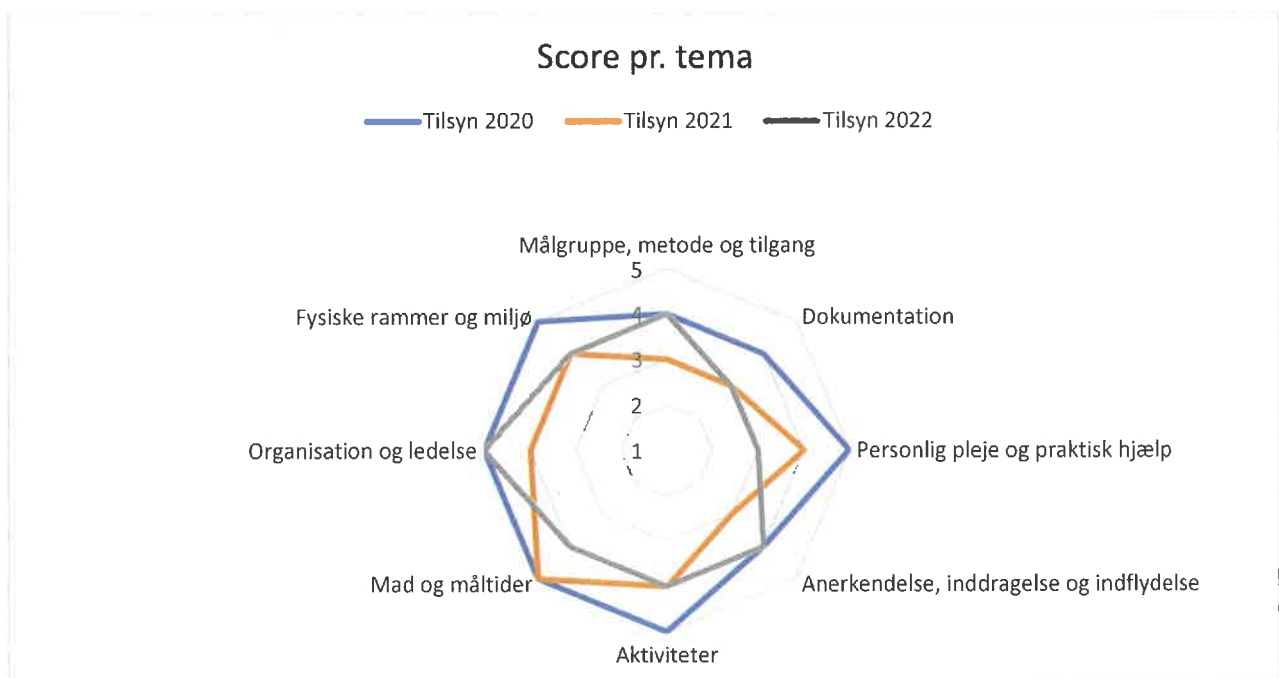
På vegne af Ballerup Kommune har Evidentia foretaget et tilsyn med Egely. Det er vores vurdering, at plejehjemmet samlet set lever op til servicelovens paragraffer og Ballerup Kommune kvalitetsstandarder og politikker. Plejehjemmet har været igennem en omskiftelig periode med udskiftning af ledelse, men det er tilsynets vurdering, at der arbejdes relevant med udvikling af Egelys tilbud.

Egely er karakteriseret ved tilfredse beboere og pårørende, som oplever at ydelserne generelt lever op til deres behov. Beboerne er mest trygge ved de faste medarbejdere, som kender dem godt og ved, hvad de har brug for hjælp til. Medarbejdere og leder 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 plejehjemmet har opnået for hvert af de undersøgte temaer. Der gives en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste og indikerer at plejehjemmet 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.	<p>Evidentia anbefaler på baggrund af tilsynet, at ledelsen fortsætter den 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>
Udviklingspunkter Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.	Tilsynet giver ikke anledning til udviklingspunkter

1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
<p>Evidentia anbefalede igen i 2021, at Egely Plejehjem arbejder med tydelige handleanvisninger af målinger og fald i dokumentationssystemet. Ligeledes blev det anbefalet, at Egely arbejder med stringens og ensartethed i dokumentationssystemet, så tilstandshjulet er opdateret i relation til beboers aktuelle tilstand. Afdelingsleder oplyser, at der arbejdes med undervisning i sundhedstilstande i Nexus.</p> <p>Evidentia anbefalede, at der arbejdes fokuseret med forebyggelse af UVI. Der er ifølge afdelingsleder færre UTH'er siden foråret. Medarbejderne kan overfor tilsynet redegøre relevant for, hvordan der arbejdes med dette.</p> <p>Evidentia anbefalede, at der systematisk drøftes forhold omkring magtrelationen mellem medarbejder og beboer. Dette er endnu ikke implementeret.</p> <p>Evidentia anbefalede, at indsatserne personcentreres, så de individuelle behov identificeres og imødekommes fx hjælp til opladning af telefon, samtaler og støttende pædagogiske tiltag. Afdelingsleder planlægger at afholde undervisning i personcentreret omsorg.</p> <p>Evidentia anbefalede, at der arbejdes med kompetenceudvikling, udvikling af systematiske arbejdsmetoder, fælles faglige indsatser og en bevidst anerkendende kommunikation. Afdelingsleder oplyser, at der er fokus på at udvikle samarbejdet om faglige beslutninger og fælles fagligt sprog. Afdelingsleder oplever, at medarbejderne vil gerne lære og udvikle sig. Afdelingsleder italesætter løbende, hvordan man kan anvende faglige begreber i daglig tale og oplever, at det faglige sprog langsomt forbedres.</p> <p>Tilsynet anbefalede, at Egely arbejder med samlende aktiviteter for beboerne i dagligdagen; fx aktiviteter og samtaler som faciliteres af plejepersonalet og kan skabe fællesskab og relation. Afdelingsleder</p>

redegør for, at der er arbejdet meget med at målrette aktiviteter individuelt og synliggøre ugens aktiviteter på tavle.

2. VURDERING AF TEMAER

Tema 1. Målgruppe, metoder og tilgang	Score 4
<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet samlet set arbejder med relevante metoder og tilgange i forhold til målgruppen, som i høj grad består af beboere med demens.</p> <p>Afdelingsleder redegør for brug af demenspraktikerne i væsentligt omfang. Det gælder både i forløb omkring konkrete beboere, faste møder og i forbindelse med beboerkonferencer. Afdelingsleder planlægger dertil selv at holde undervisning om den personcentrerede omsorg og andre metoder fra Demensrejseholdet, da disse metoder endnu ikke er fuldt implementerede i daglig praksis.</p> <p>Ifølge medarbejderne arbejder de med at møde beboerne individuelt i overensstemmelse med den enkeltes behov. Det kan fx være et behov for tydelig struktur eller få/ingen valgmuligheder hos personer, som er kognitivt svækkede.</p> <p>Medarbejderne giver eksempler på brug af beboerkonferencen til at afdække, hvordan man kan forebygge, at en beboer for eksempel reagerer uhensigtsmæssigt. Deltagerne ved konferencen er dels medarbejdere i dag og aftenvagten, dels afdelingsleder og endelig pårørende. De fortæller at der også har været afholdt en beboerkonference for en ny indflyttet beboer, med henblik på at få overblik over beboerens udfordringer og hvordan man kan give vedkommende en god hverdag.</p> <p>Medarbejderne giver konkrete og relevante eksempler på, hvordan de arbejder med forebyggelse af fx urinvejsinfektioner. Herunder personlig hygiejne, observation af beboers adfærd, tranebærjuice og generelt tilstrækkelig væske.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne gør sig relevante refleksioner i forhold til balancen mellem beboernes ret til selvbestemmelse og risici for sundhedsmæssige problemer, fx hvis beboeren afviser personlig pleje. De redegør for, hvordan de med opmuntring, forklaringer af risici og eventuel afledning kan få lov at hjælpe beboeren uden konflikter.</p>	
Tema 2. Dokumentation	Score 3
<p>Tilsynet gennemgår dokumentationen for to beboere. Det er tilsynets vurdering, at der fortsat er behov for at arbejde med dokumentationen, så den bliver opdateret og omfatter alle relevante oplysninger.</p> <p>Hos den ene beboer fremstår døgnrytmeplanen udførlig og velbeskrevet for alle døgnets perioder. Der er en meget begrænset beskrivelse af livshistorien. Det fremgår under funktionstilstand, at borger har problemer med overforbrug af alkohol. Den tilkoblede handling er, at beboer skal være på stuen, hvis pågældende er beruset. Der findes ikke yderligere beskrivelser af støttende tiltag, herunder heller ikke i den socialpædagogiske handleplan. På tilsynstidspunktet har beboeren pådraget sig flere sår, som ifølge afdelingsleder er sket i påvirket tilstand. Der kan ikke findes oplysninger om disse i dokumentationen.</p> <p>Hos en anden beboer er der ligeledes en grundigt beskrevet døgnrytmeplan og funktionsevnetilstande er koblet til døgnrytmeplan. Beboeren udtrykker dog kritik af, at afløsere ikke ved, hvad de skal gøre.</p> <p>Ved besøg hos beboeren kan tilsynet observere, at beboeren er forkvalmet og skal kaste op. Beboeren fortæller, at han ofte får kvalme efter sondeernæring. I dokumentationen fremgår en plan for sondeernæring. Der findes ikke et notat om tiltag eller justeringer, der kan reducere kvalmen. Tilsynet</p>	

finder ikke notater fra samarbejde med diætisten om tiltag vedrørende justering af fx tempo og lejrning ved ernæring. Der er senest lave en vurdering d. 24. juli 22.

For denne beboer findes ingen oplysninger om livshistorie. Det er oplyst, at hustru kommer på besøg, hvilket er forkert, da hustruen pga. sygdom ikke kommer på Egely.

Tilsynet anbefaler fortsat, at der arbejdes med at sikre opdateret og relevant dokumentation.

Tema 3. Personlig pleje og praktisk hjælp

Score 3

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

Medarbejder redegør for, hvordan de sikrer, at beboerne modtager den nødvendige pleje og omsorg gennem daglig triagering. Triageringsskemaet i Nexus følges, hvilket de oplever giver en grundig gennemgang.

Beboerne og de pårørende er overordnet set tilfredse med den hjælp, beboerne får.

En beboer giver udtryk for stor tilfredshed med fysioterapi, rengøring og tøjvask, men vedkommende oplever, at der mangler faglige kompetencer i forhold til personlig hjælp og pleje. Beboeren udtrykker, at de faste medarbejdere kender hende og ved, hvordan det skal gøres.

En anden beboer får kun begrænset hjælp til personlig pleje, men er tilfreds med denne og hjælpen til rengøring.

En tredje beboer peger på, at der er stor personaleudskiftning. *"De nye aner ikke noget om vores liv og hvad vi skal have hjælp til... Jeg nødt til at fortælle, hvad de skal gøre. Når personalet har været her ca. en måned, begynder de at blive gode."* Tilsynet anbefaler i forlængelse heraf, at det sikres at afløsere og vikarer forbereder sig på opgaveløsningen ved at læse døgnrytmeplanen for de beboere, de skal hjælpe.

En pårørende er godt tilfreds med samarbejdet. *"Vi tror det bliver bedre end før. Den personlige hygiejne har været dårlig og mor har manglet at få høreapparater i,"* siger den pårørende, som også giver eksempler på, at beboerens hår er pænt og vasket og at en aftenvagt sommetider giver hende neglelak på.

En anden pårørende oplever, at beboerens tøj forsvinder, fx flere sæt undertøj, som alle er mærkede med navn. Den pårørende har ikke indtryk af, hvordan den personlige pleje fungerer, men kan konstatere, at det ikke lykkes at barbære ham eller klare mundhygiejne. Den pårørende ordner selv beboerens negle.

I forhold til det særlige fokusområde **Velfærdsteknologi** nævner afdelingsleder brug af sensorer og GPS. I forhold til en konkret beboer er der afprøvet iPad til hjælp ved afasi. Dertil bruges en række forskellige hjælpemidler, så som forskellige typer af lifte, masterturner mv.

Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse

Score 4

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

Ifølge afdelingsleder er der sket et markant skifte i tilgangen til de pårørende, så det i dag er 'ufarligt' og mere naturligt for medarbejderne at kontakte og inddrage disse. Det har haft den betydning, at de pårørende nu i langt højere grad end tidligere inddrages i forbindelse med indflytning. Ligeledes kontaktes pårørende nu ved forandringer hos beboerne.

Der arbejdes ifølge afdelingsleder med at sikre en **god indflytning** ved at invitere de pårørende til indflytningssamtaler og lave aftaler om samarbejde. Proceduren for indflytningssamtalerne er tilrettet, så det nu både er afdelingsleder, kontaktperson og sygeplejersken, som deltager ud over beboer og pårørende. Medarbejderne supplerer med, at de gør meget ud af at byde velkommen til nye beboere. De

forsøger så vidt muligt at forberede sig ved at læse i Nexus. I nogle tilfælde har beboeren og/eller dennes pårørende også været på besøg før indflytning.

Generelt lægger medarbejderne vægt på at møde beboerne med respekt og anerkendelse. Beboerne skal opleve, at de har selvbestemmelsesret og at de bliver inddraget i alle relevante forhold. Konkret kommer det til udtryk ved at medarbejderne skal banke på døren inden de går ind. Afdelingsleder udtrykker, at medarbejderne er blevet bedre til dette, men at der stadig kan være behov for at minde om det.

Beboerne giver udtryk for, at de særligt af de faste medarbejdere bliver medinddraget og respekteret.

En beboer oplever, at de faste medarbejdere respekterer hende og lytter, mens andre kan finde på at forlade rummet, selv om hun er i gang med at tale med dem. *"De går ud af døren, selvom jeg siger, at de skal blive og lytte."*

De øvrige beboere og pårørende oplever, at der er en ordentlig og respektfuld tone. Ligeledes giver de udtryk for, at beboernes særlige ønsker imødekommes.

Tema 5. Aktiviteter

Score 4

Beboerne tilbydes varierede og tilstrækkelige tilbud om aktiviteter i hverdagen.

Ifølge afdelingsleder har der været afholdt et møde med beboere og de pårørende omkring aktiviteter med henblik på at gøre aktiviteterne mere målrettede de konkrete beboeres ønsker. Fx er det beboerne som bestemmer hvor turene skal gå hen. Der er også skabt bedre synlighed på tavlerne. Det er ifølge afdelingsleder tilrettelagt sådan, at alle beboere får noget tid med aktivitetsmedarbejderen hver uge. I oktober skal der følges op på, om beboerne er blevet mere tilfredse med udbuddet.

Medarbejderne nævner flere eksempler på aktiviteter, som de oplever, at beboerne er glade for, herunder banko, busture, værksted, cykelture og gåture.

De beboere, som tilsynet taler med, har lidt forskellige opfattelser af aktivitetsniveauet. En beboer oplever, at der er meget få aktiviteter her i huset. En anden savner udfordringer til hjernen. Beboeren støtter op om de aktiviteter der er, men oplever ikke at det er så interessant. En tredje beboer er tilfreds med omfanget og kan godt lide at tale med en anden beboer i afdelingen. Beboeren fortæller, at han en gang om ugen bliver kørt i kørestolen hjem til hustruen.

De pårørende er ligeledes tilfredse, selv om beboerne måske ikke deltager så ofte mere. En pårørende nævner at beboer er glad for de besøgshunde, som kommer ind i mellem. En anden glædes over, at beboeren kommer ud at køre en tur i kørestolen.

En pårørende fortæller, at særligt en medarbejder gør rigtig meget for beboerne. Hun skærer frugt ud til beboerne og samler folk i fællesarealerne.

Tilsynet kan observere, at der på en afdeling er en koncert i tv'et, som et par beboere ser. På den anden afdeling sidder beboerne sammen ved spisebordet. Der er spredt samtale initieret af medarbejdere, som også begynder at synge en sang sammen med en beboer. Af tavlen med aktiviteter fremgår det, at der på tilsynsdagen vises en koncert i en afdeling, samt at der om eftermiddagen er udflugt til Harreskoven.

Tema 6. Mad og måltider

Score 4

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

Medarbejder redegør for, at frokosten er et vigtigt tidspunkt for samvær og fællesskab med beboerne. Derfor prioriterer de at sidde med ved måltidet og tale med beboerne. Nogen spiser selv deres mad sammen med beboerne, så der er mulighed for spejling.

En beboer fortæller, at hun er vegetar, men at hun spiser kød på plejehjemmet, fordi det er svært at praktisere at være vegetar. Beboeren er ikke tilfreds med madens kvalitet. Til frokost serveres små

snitter, som er det samme hver dag. Beboeren savner at få æggemad. Den varme mad er ofte tør, oplever beboeren.

Tilsynet anbefaler, at det undersøges om beboerens ønske om at spise vegetarisk kan imødekommes bedre.

Beboeren er glad for, at medarbejderne sidder sammen med beboerne og spiser. Når en bestemt medarbejder er på arbejde, synges der også sammen. Beboeren oplever, at vikarerne sidder og ser i deres telefoner under måltidet.

En anden beboer er taknemmelig for den mad der serveres. Den tredje beboer får kun sondemad.

De pårørende har indtryk af, at maden er god og varieret. De oplever, at det er anrettet indbydende og at medarbejderne sidder sammen med beboerne og skaber en hyggelig stemning.

Tema 7. Organisation og ledelse

Score 5

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet ledes kompetent og med godt overblik over udviklingsbehov og planer for hvordan det skal gøres. Organisationen er siden foråret er blevet stabiliseret og det er tilsynets indtryk, at der er en relevant udvikling i gang.

Siden sidste tilsyn er der kommet en ny afdelingsleder, som har været konstitueret afdelingsleder siden 1. april og ansat fra 1. august.

Afdelingsleder oplyser, at der siden januar har været en stabil personalegruppe, som løbende er blevet udvidet. Der rekrutteres aktuelt nye assistenter, men der er få ansøgere. Afdelingsleder har fokus på at kompetenceløfte hjælperne, så assistenterne kan blive aflastet.

Der er et fast team af ufaglærte afløsere, hvilket ifølge afdelingsleder bidrager til at skabe stabilitet.

Afdelingsleder oplever sig støttet og klædt godt på af centerleder og har derudover et godt samarbejde med afdelingsleder på Kirstinehaven.

Med hensyn til det særlige fokusområde **Fastholdelse af medarbejdere** giver afdelingsleder udtryk for, at hun lægger vægt på at vise hensyn og imødekomme medarbejdernes ønsker. Dertil handler det om at give medarbejderne kompetencer og ansvar. Det er ligeledes vigtigt for leder at give grundige forklaringer til medarbejderne, når noget skal ændres. Afdelingsleder oplever, at medarbejderne er meget fleksible og selv byder ind på vagter, når der mangler nogen.

I forhold til kompetenceudvikling er der fokus på medicin og sundhedslovsindsatser i Nexus.

Plejehjemmet skal dertil have et forløb med Værdighedsrejseholdet, som afdelingsleder ser meget frem til .

Medarbejderne giver udtryk for, at de oplever et godt kollegaskab, hvor man hjælper hinanden på tværs. De udtrykker glæde over at afdelingsleder er ansat. De oplever hende som empatisk, lyttende og anerkendende. Det er blevet rart at være her igen, udtrykker en medarbejder. Der er forandringer i gang, men det foregår i et godt tempo, hvor de kan følge med.

Tema 8. Fysiske rammer og miljø

Score 4

Det er tilsynets vurdering, at de fysiske rammer fortsat understøtter beboernes trivsel. Dog er der fortsat problemer med indeklimaet og manglende udluftningsmuligheder. Aktuelt er der ifølge afdelingsleder nogle pårørende, som har klaget til borgmesteren omkring dette, da boligselskabet ikke vil samarbejde om ændringer på området.

Der er et samarbejde med boligselskabet om slibning af gulve.

Der er indkøbt nye stole og borde med hjul under til fællesstuerne, samt nye gardiner.

Beboerne giver udtryk for tilfredshed med boligerne, som dog opleves små. En pårørende oplever, at det er ulideligt varmt i sommerperioden, uden at der er mulighed for udluftning. Men er ellers tilfreds med boligen. Selve indretningen understøtter ikke muligheden for at skabe hjemlig hygge, fordi beboeren er nødt til at sove i stuen, hvor liften er. Soveværelset anvendes derfor mest til opbevaring.

En anden pårørende giver udtryk for, at det er en lille lejlighed. Når beboeren skal skubbes rundt i kørestol, er der ikke meget plads. Badeværelset er stort nok, men trænger ifølge den pårørende til istandsætning.

Tilsynet kan i dagligstuerne observere lyse og venlige lokaler, som er dog meget slidte.

Fra atriumgården kommer en meget ubehagelig lugt, som ifølge medarbejderne stammer fra nogle særlige blomster.

I forhold til det særlige fokusområde **Sikkerhed for medarbejderne** giver medarbejderne udtryk for, at de har mulighed for at tilkalde hjælp både på knap i boligen og på telefon. De oplever sig ikke utrygge på nogen måde. De er altid tæt på hinanden og kan tilkalde hjælp ved behov.

3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

Dato og tidspunkt for tilsynet
Den 14. september 2022 kl. 8.30- 11.30.
Deltagere i interviews
Afdelingsleder To medarbejdere Tre beboere To pårørende
Tilsynsførende og kontaktoplysninger
Tina Risager, sygeplejerske og lektor Maud Rosendahl, cand.scient.soc. Mobil: 24 29 50 52, e-mail: mcr@evidentia.dk