

Tilsynsrapport Ballerup Kommune

Center for Refleksiv Praksis



PLEJEHJEM EGELY

Oktober 2024

1. TILSYNETS SAMLEDE RESULTAT

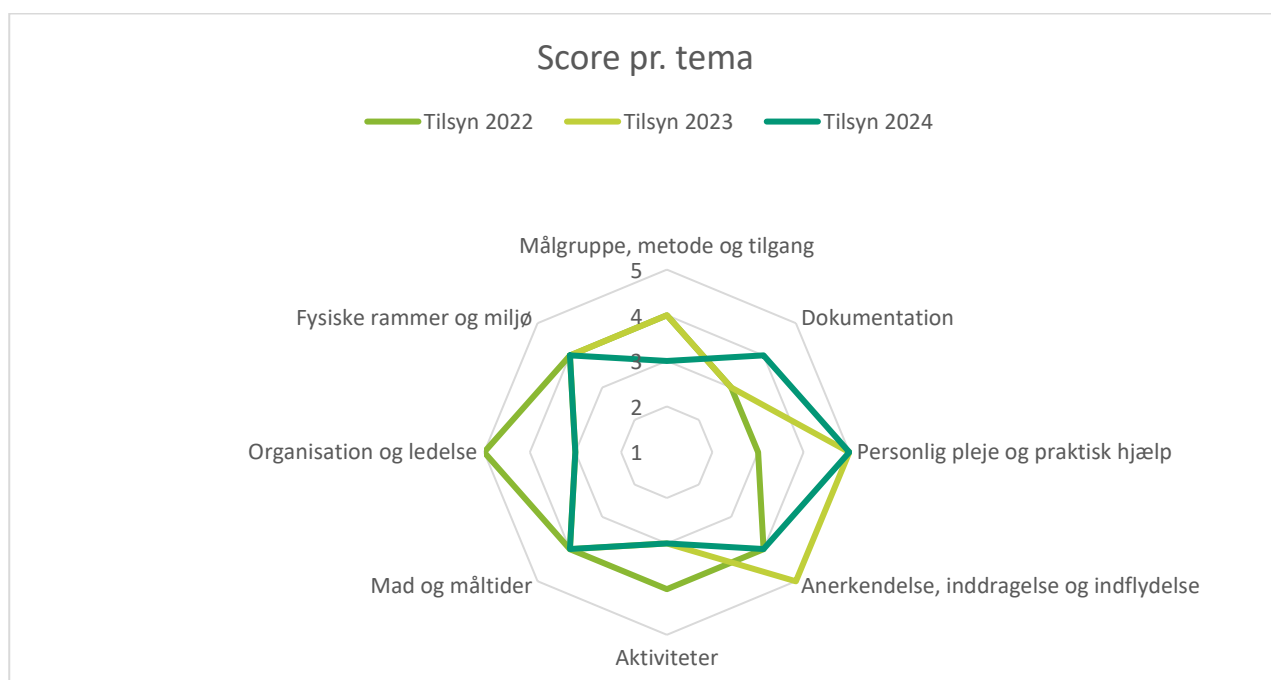
1.1 Overordnet vurdering

På vegne af Ballerup Kommune har Center for Refleksiv Praxis foretaget et tilsyn med Plejehjem Egely. Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmet lever op til servicelovens paragraffer og Ballerup Kommune kvalitetsstandarder og politikker. Plejehjemmet Egely befinder sig i lighed med sidste år i en omskiftelig periode med stor udskiftning i personalegruppen og forholdsvis ny ledelse, men er karakteriseret ved tilfredse beboere og pårørende.

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>Tilsynet anbefaler fortsat, at der arbejdes målrettet med den faglige kultur og samarbejdet, samt implementeringen af systematiske arbejdsmetoder.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at døgnrytmeplaner og socialpædagogiske handleplaner opdateres med fokus på en personcentreret beskrivelse. Derudover anbefales det, at der skabes klarhed omkring kontaktpersoner samt rengøringens hyppighed hos den enkelte beboer.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at der etableres et ensartet udgangspunkt for arbejdet med hjemlighed på Egely, fx ved inddragelse af livshistorier og etiske refleksioner over Egely som både beboerens hjem og medarbejdernes arbejdsplads.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at der arbejdes systematisk med hverdagsaktiviteter, da dette vil kunne styrke både fællesskab og følelsen af hjemlighed.</p>
Udviklingspunkter Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.	<p>Tilsynet anbefaler at styrke arbejdet med "<i>Det gode måltid</i>", så alle medarbejdere er opmærksomme på deres faglige ansvar for at skabe en god måltidsoplevelse for beboerne.</p>

1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
<p>Tilsynet anbefalede i 2023, at ledelsen og medarbejderne arbejder systematisk med initiativer relateret til "<i>Det gode måltid</i>". Lederen fortæller, at bordplanen løbende justeres med udgangspunkt i beboernes samspil og behov, og at der er bestilt akustikpaneler til fællesarealerne.</p> <p>Tilsynet anbefalede desuden, at der fortsat arbejdes med dokumentationen, så væsentlige data vedrørende tvang og magtanvendelse fremgår tydeligt. Lederen oplyser, at den konkrete situation er blevet behandlet og afsluttet.</p> <p>Derudover blev det anbefalet, at der sikres systematik i arbejdet med relevante faglige metoder gennem en planlagt implementeringsproces. Lederen fortæller, at der afholdes to ugentlige triage-møder, og at der er afholdt fem beboerkonferencer i år. Medarbejderne beskriver dog arbejdet med de faglige møder som kaotisk og præget af manglende systematik.</p> <p>Afslutningsvis anbefalede tilsynet, at det kunne overvejes, om frivillige og/eller pårørende kan inddrages i at skabe mindre aktiviteter for beboerne. Ledelsen rapporterer om samarbejde med forskellige frivillige aktører i nærområdet, herunder Frelsens Hær, en præst og en daginstitution.</p>

2. VURDERING AF TEMAER

Tema 1. Målgruppe, metoder og tilgang	Score 3
<p>Det er tilsynets vurdering, at Plejehjem Egely i middel grad arbejder med relevante faglige metoder. Ifølge ledelsen foretages der daglig triagering, og der afholdes to ugentlige triagemøder. Medarbejderne fortæller, at de har arbejdet med triagering i et par måneder, men beskriver implementeringen som kaotisk og forvirrende, da flere møder bliver aflyst, og der ikke arbejdes systematisk med metoden. Flere medarbejdere er stadig i tvivl om, hvad metoden indebærer. De giver udtryk for et ønske om at starte forfra og understreger behovet for en fælles introduktion på tværs af faggrupper. Der er desuden uklarhed omkring, hvilke faggrupper der kan triagere op og ned, hvilket skaber usikkerhed blandt flere medarbejdere.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der arbejdes med døgnrytmeplaner og socialpædagogiske handleplaner for beboere med kognitive udfordringer, og at de har modtaget materialer om bl.a. Kitwoods blomst, livshistorier og perspektivskifte fra demenspraktikerne til brug ved beboerkonferencer. Ledelsen oplyser, at der er afholdt fem beboerkonferencer i år, mens medarbejderne kun kan huske en enkelt. Medarbejderne fremhæver, at de forsøger at arbejde ressourcefokuseret, men oplever en generel mangel på fagligt sprog i de kollegiale drøftelser.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der tidligere har været en kontaktpersonsordning, men at denne ikke fungerer i øjeblikket på grund af stor udskiftning i medarbejdergruppen.</p> <p>Tilsynet anbefaler fortsat, at der arbejdes målrettet med den faglige kultur samt implementeringen af systematiske arbejdsmetoder.</p>	
Tema 2. Dokumentation	Score 4
<p>Tilsynet vurderer, at der på Egely i høj grad arbejdes med dokumentation. Tilsynet gennemgår dokumentationen for tre beboere i samarbejde med en sygeplejerske.</p> <p>For den ene beboer konstaterer tilsynet, at der er opdateret døgnrytmeplaner for dag, aften og nat, og at de stemmer overens med det, tilsynet observerer hos beboeren. I beboerkalenderen fremgår det, at vedkommende træner med en fysioterapeut én gang om ugen og deltager i stolegymnastik om fredagen. Under "<i>hvil og aftaler</i>" står det, at beboeren ønsker at slappe af efter frokost, men der er ingen angivelse af, hvordan dette skal foregå. Pårørende fortæller tilsynet, at beboeren foretrækker at hvile i en lænestol frem for at sidde i kørestolen hele dagen. Tilsynet bemærker også, at ajourføringen af beboerens vægt ikke følger kvalitetsstandard, da beboeren først blev vejlet to måneder efter indflytningen.</p> <p>Hos en anden beboer findes en udført, men ikke personcentreret, døgnrytmeplan. Der er en socialpædagogisk handleplan fra før beboeren flyttede ind, men sygeplejersken oplyser, at de på Egely ikke har oplevet de problematikker, der er beskrevet fra tidligere. Under generelle oplysninger, stamoplysninger, kontakter og relationer står det angivet, at beboeren har en kontaktperson, men dette er ikke kendt af beboeren eller de pårørende.</p> <p>Hos den tredje beboer findes udfyldte helbredsoplysninger, og det fremgår, at beboeren er multisyg og aktuelt triageret gul på grund af hudproblemer. Tilsynet finder, at dokumentationen er tidstro og velbeskrevet, samt at den stemmer overens med tilsynets observationer og informationer fra pårørende. Tilsynet konstaterer også, at beboeren modtager forebyggende behandling for en infektion, og sygeplejersken oplyser, at dette vil blive taget op til gennemgang med beboerens egen læge i november.</p> <p>Tilsynet bemærker desuden, at rengøringen, som for nylig er blevet udliciteret, stadig fremgår som en ydelse, men ikke er registreret i Nexus eller beboerkalenderen. Ledelsen oplyser, at der vil blive udarbejdet et fysisk papir til dokumentation.</p>	

Tilsynet anbefaler, at døgnrytmeplaner og socialpædagogiske handleplaner opdateres med fokus på en personcentreret beskrivelse. Derudover anbefales det, at der skabes klarhed omkring kontaktpersoner samt rengøringens hyppighed hos den enkelte beboer.	
Tema 3. Personlig pleje og praktisk støtte	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne i meget høj grad modtager den støtte, de har behov for og krav på, jf. serviceloven og Ballerup Kommunes kvalitetsstandarder. Lederen oplyser, at praktisk støtte, herunder rengøring og tøjvask, er blevet udliciteret til et eksternt firma, dog med de samme medarbejdere som tidligere. Der arbejdes fortsat på at skabe system i den nye ordning.</p> <p>En pårørende fortæller, at sygeplejersken er meget hjælpsom og beskriver samarbejdet som godt. Hun oplever, at medarbejderne er dygtige og opmærksomme, og nævner som eksempel, at de har bestilt øjendråber, da de gamle var opbrugt. Denne pårørende fremhæver desuden, at det fungerer godt med tøjvasken, og at tøjet bliver lagt sammen og placeret i beboerens skab.</p> <p>Tilsynet besøger tre beboere i deres boliger og observerer også i fællesarealerne. Under besøget hos en af beboerne ser tilsynet, at en medarbejder skifter sengetøjet, mens beboeren selv klarer den øvre hygiejne på badeværelset. Medarbejderen spørger, hvilken bluse beboeren ønsker at tage på, og de bliver enige om en farverig bluse. Beboeren fortæller, at hun træner sin gangfunktion med en fysioterapeut.</p> <p>Ved et besøg hos en anden beboer observeres det i relation til personlig støtte, hvordan en medarbejder ifører sig forklæde og handsker i forbindelse med hjælp til nedre hygiejne i sengen, og at beboeren bliver hjulpet over på en bækkenstol. En tredje beboer fortæller, at hun selv klarer morgenhygiejne og bad, men får hjælp til at ordne sine negle og modtager aktuelt behandling for det ene øje. Tilsynet bemærker pletter på gulvet, og beboeren oplyser, at der ikke er blevet vasket gulv, men at hun ellers er tilfreds med rengøringen.</p>	
Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse	Score 4
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne i høj grad arbejder med anerkendelse, inddragelse og indflydelse, men at arbejdet med fokusområdet hjemlighed er begrænset.</p> <p>Ledelsen redegør for, at der i relation til det særlige fokusområde hjemlighed, har været afholdt drøftelser med beboerne om, hvad hjemlighed betyder for dem. Indsigterne herfra blev samlet i en beskrivelse, hvorefter man har arbejdet på at styrke hjemligheden i fællesrummene. Det oplyses, at man på denne baggrund har prioriteret at ansætte to unge i inspirationsjob, som bidrager til at skabe hygge og tale med beboerne. Derudover er der blevet arbejdet med kulturen omkring at banke på døren, før man går ind i en bolig, med opbevaring af bleer i et depot, og aktuelt planlægges det at fjerne medicinskabene fra boligernes tekøkken.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de ikke har haft drøftelser om hjemlighed, bortset fra at de skal huske at banke på døren. De oplever generelt, at der mangler en bevidsthed om, at man bør behandle beboernes boliger, som var det ens eget hjem, og de nævner, at "<i>man stiller tingene, hvor man selv synes</i>". Tilsynet observerer hjælpemidler på gangen, tom handskekasse og synlige kasser med bleer opbevaret i beboernes boliger. Tilsynet observerer generelt en venlig tone mellem medarbejdere og beboere.</p> <p>Beboere og pårørende beskriver medarbejderne som meget søde og venlige. En pårørende fremhæver, at beboeren føler, at hun er flyttet ind på det rigtige plejehjem, men bemærker også, at der ikke blev drøftet beboerens liv eller ønsker til hendes nye hverdag i forbindelse med indflytningen.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at der etableres et ensartet udgangspunkt for arbejdet med hjemlighed på Egely, fx ved inddragelse af livshistorier og etiske refleksioner over Egely som både beboerens hjem og medarbejdernes arbejdsplads.</p>	

Tema 5. Aktiviteter	Score 3
<p>Tilsynet vurderer, at der i middel grad arbejdes med aktiviteter, som målrettes beboerne.</p> <p>Lederen oplyser, at en medarbejder nu arbejder som aktivitetsmedarbejder 15 timer om ugen, og at Egely aktuelt har to unge i inspirationsjob, som primært er tilknyttet to beboere. Derudover fortælles, at der er flere aktiviteter om ugen, herunder en månedlig andagt, samt at de snart får besøg af en børnehave, der vil synge for beboerne. Der nævnes også større arrangementer som Royal Run og et samarbejde med Frelsens Hær. Medarbejderne beretter dog, at der ikke arbejdes systematisk med igangsættelse af hverdagsaktiviteter, og at det generelt er de praktiske opgaver, der prioriteres.</p> <p>En beboer fortæller, at de modtager en seddel med ugens aktiviteter, og at hun deltager i sang, musik og bankospil, men også gerne vil på ture. En anden beboer nævner eftermiddagskaffe og stoleygnastik og fortæller, at hun fortsat drikker kaffe med beboerne i ældreboligerne efter sin flytning. Hun ville dog gerne se flere aktiviteter. De pårørende giver generelt udtryk for, at der er for få hverdagsaktiviteter, og én pårørende undrer sig over, at medarbejderne ofte ses i samtale udenfor, i stedet for at være sammen med beboerne i weekenden. Tilsynet observerer ingen planlagte eller spontane aktiviteter af social karakter i fællesarealerne under besøget, men noterer, at medarbejderne var optagede af opgaver relateret til praktisk og personlig støtte.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at der arbejdes systematisk med hverdagsaktiviteter, da dette vil kunne styrke både fællesskab og følelsen af hjemlighed.</p>	
Tema 6. Mad og måltider	Score 4
<p>Tilsynet vurderer, at der i høj grad arbejdes med mad og måltider for beboerne på Egely.</p> <p>Ledelsen oplyser, at det er valgfrit, om man ønsker at nyde måltiderne sammen med de øvrige beboere, og at der arbejdes med faste pladser og bordkort. Bordplanen justeres løbende ud fra beboernes samspil og behov, og ledelsen fortæller, at de for nylig fik hjælp til dette fra en demenspraktiker.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der har været fokus på at skabe en mere rolig stemning under måltiderne, og det forventes, at de bestilte akustikpaneler vil understøtte dette. Der er opmærksomhed på at undgå, at medarbejdere rejser sig under måltidet, men det varierer, hvorvidt den enkelte medarbejder tager ansvar for at understøtte en god atmosfære i spisesituationen. Nogle er gode til at sidde ved bordet og tale med beboerne, mens andre er mere optaget af private samtaler.</p> <p>En beboer udtrykker tilfredshed med maden og fortæller, at hun har taget på i vægt, siden hun flyttede ind, hvilket også er dokumenteret i Nexus. Begge pårørende fortæller, at beboerne spiser sammen med de andre, og den ene pårørende udtrykker glæde over det sociale element ved måltiderne. Hun udtrykker dog bekymring over sin mors væskeindtag, da hun sjældent ser sin mor med drikkevarer inden for rækkevidde.</p> <p>Tilsynet anbefaler at styrke arbejdet med "<i>Det gode måltid</i>", så alle medarbejdere er opmærksomme på deres faglige ansvar for at skabe en god måltidsoplevelse for beboerne.</p>	
Tema 7. Organisation og ledelse	Score 3
<p>Tilsynet vurderer, at der i middel grad arbejdes med organisation og ledelse på Egely. Egely fik en afdelingsleder i januar 2024, som fortæller, at der også vil blive ansat en leder for aftenvagterne og afløserne på tværs af Egely og Kirstinehaven. Lederen oplyser, at de aktuelt afventer en rapport fra en social kapital-undersøgelse, som vil følge op på resultaterne fra sidste års undersøgelse. Denne viste, at medarbejderne efterlyste mere ytringsfrihed, en lydhør ledelse og inddragelse i beslutninger. Dette er blevet drøftet på personalemøder, og der udarbejdes nu handleplaner for at øge medarbejdernes inddragelse, hvor den nye ledelse vil stå for implementering af dette.</p>	

Ledelsen oplyser desuden, at der arbejdes på, at alle ufaglærte medarbejdere gennemfører en 17-ugers SOSU-uddannelse, og at de i øjeblikket kun har én ufaglært medarbejder. Tilsynet bemærker dog en forskel i oplevelsen af det faglige niveau mellem ledelsen og medarbejderne. Ifølge medarbejderne er det "*et kæmpe problem*", at der er mange uuddannede afløsere, hvilket fører til misforståelser og svingende kvalitet, især i forbindelse med deltagelse ved måltider, initiativtagning og observationer hos beboerne. Det påpeges, at den konstante oplæring af afløsere i sommeren belastede medarbejderne betydeligt, og at de oplevede, at ledelsen ikke tog deres bekymringer og indvendinger alvorligt.

Medarbejderne ønsker flere efteruddannelsestilbud og fortæller, at nogle først har fået introkurser i fx sårpleje, Nexus og "*Det gode måltid*" et halvt år efter deres ansættelse. Der fremhæves desuden, at Egely også i år og næste på vil være præget af stor medarbejderomsætning, da flere medarbejdere går på pension. På grund af den store udskiftning har ikke alle nye beboere fået tildelt en kontaktperson.

Medarbejderne udtrykker også, at de savner en følelse af sammenhold på arbejdspladsen, som er præget af "*sladder og ballade*." Især uklarheder i rollefordeling og manglende forståelse for kollegaers faglige opgaver og ansvarsområder fremhæves som problemer, de ønsker hjælp til at løse.

Tilsynet anbefaler, at der fortsat arbejdes målrettet på at etablere en fælles arbejdskultur med fokus på faglighed og samarbejde.

Tema 8. Fysiske rammer og miljø

Score 4

Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer i høj grad understøtter beboernes trivsel. Lederen og medarbejderne fortæller, at de som led i arbejdet med fokusområdet **hjemlighed** har indrettet fællesarealerne med sofagrupper, inddraget beboerne i havearbejde og hængt billeder op af de medarbejdere, der er på arbejde. Der er også planer om at male væggene. Medarbejderne påpeger dog, at der er behov for en indsats i forhold til indeklimaet, da mange beboere ryger, hvilket er generende i fællesarealerne.

Beboerne udtrykker generelt tilfredshed med deres lejligheder. En pårørende fortæller, at det er hyggeligt, at spisebordene i fællesarealerne dækkes med fine dækkeservietter med beboernes navne, men bemærker samtidig, at tv'et altid er tændt, selvom beboerne sjældent ser det.

Tilsynet observerer, at der er mange levende planter og blomster på borde, hylder og reoler i fællesarealerne, hvilket skaber en hjemlig atmosfære. Dog bemærkes der stadig kasser med bleer og en tom spritdispenser ved indgangen til en beboers bolig.

3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

Dato og tidspunkt for tilsynet	
Den 1. oktober 2024 kl. 08.00 – 11.45	
Deltagere i interviews	
<p>Afdelingsleder Eva Dyhrberg Geyer</p> <p>Én sygeplejerske ved gennemgang af dokumentation og tre medarbejdere ved interview</p> <p>Tre beboere og to pårørende</p>	
Tilsynsførende og kontaktoplysninger	
<p>Tilsynsførende: Tina Risager, Center for Refleksiv Praksis, Resopti®, lektor, cand.mag. og sygeplejerske; resopti@resopti.dk, tlf.: 60551327</p> <p>Karen Klitsgaard Müller, pædagog, proceskonsulent og cand.mag. i Læring og forandringsprocesser</p>	
Vurderingsskala	Score
<p>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>meget høj</i> grad</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</i> grad</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</i> grad</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. Tilsynet vil give anledning til anbefalinger om fokuserede indsats med henblik på at øge kvaliteten af indsatserne. 	3
<p>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>lav</i> grad</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 indsats med henblik på at øge kvaliteten af indsatserne. 	2
<p>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>meget lav</i> grad</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 indsats med henblik på at øge kvaliteten af indsatserne. Tilsynet følges op af en kontakt til forvaltningen 	1