

TILSYNSRAPPORT BALLERUP KOMMUNE

Egely

November 2019




evidentia

bedre til at gøre godt

1. TILSYNETS SAMLEDE RESULTAT

1.1 Overordnet vurdering

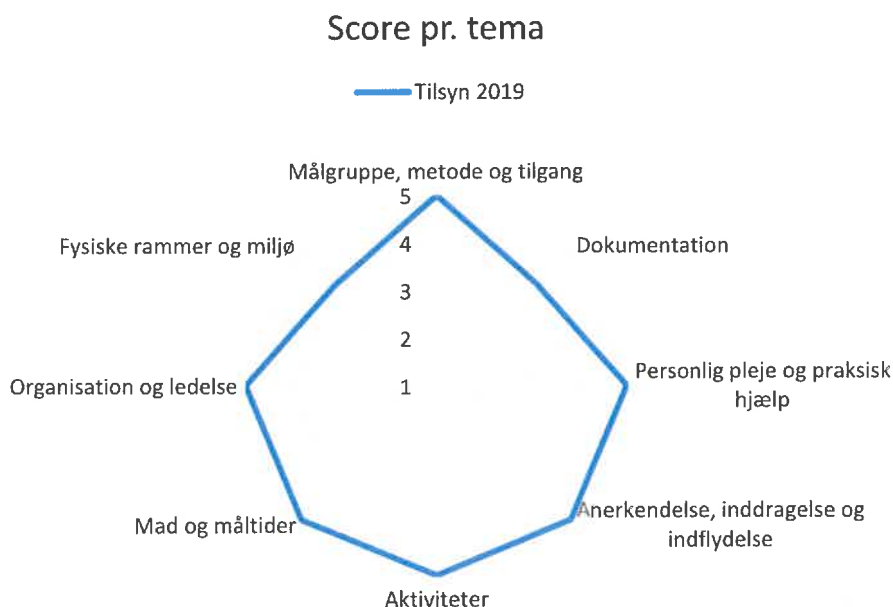
På vegne af Ballerup Kommune har Evidentia foretaget et tilsyn med Egely. Det er vores vurdering, at plejecentret samlet set er et meget velfungerende tilbud, som i vid udstrækning lever op til servicelovens paragraffer og Ballerup Kommune kvalitetsstandarder og politikker.

Egely er karakteriseret ved yderst tilfredse beboere og pårørende, som oplever, at ydelserne lever op til deres behov. Medarbejdere og ledere fremstår reflekterede og engagerede. Der er en imødekommende stemning og et hjemligt miljø i de fælles arealer.

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 plejecentret 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.	Evidentia anbefaler på baggrund af tilsyn, at der igangsættes en fokuseret indsats med henblik på at øge kvaliteten af dokumentationen. Det gælder særligt at der oprettes indsatsmål og handleanvisninger for alle tilstande, samt at der foretages relevant opfølgning og evaluering på alle handleanvisninger.
Udviklingspunkter Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.	Evidentia anbefaler på baggrund af tilsyn, at der er et kontinuerligt fokus på at skærme beboere fra unødige stimuli, som kan skabe uro og ængstelse hos den enkelte.

1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
Ved sidste tilsyn blev der givet fire anbefalinger og det er tilsynets vurdering, at der er arbejdet relevant med opfølgning på disse. I forhold til anbefaling om medicin har sygeplejersken udarbejdet en tjekliste, som medarbejderne skal krydse af ved dosering. Leder gennemgår løbende disse og giver mundtlig feedback.

2. VURDERING AF TEMAER

Tema 1. Målgruppe, metoder og tilgang	Score 5
Tilsynet vurderer, at plejecentret Egely samlet set arbejder med relevante metoder og tilgange i forhold til målgruppen, som i høj grad består af beboere med demens. Medarbejderne leverer dertil visiterede ydelser til borgere i de 18 ældreboliger, som ligger i tilknytning til plejecenteret. Leder og medarbejdere redegør relevant for de faglige metoder og tilgange, herunder personcentret omsorg. Denne tilgang understøttes og udfoldes meget relevant af det igangværende forløb med Demensrejseholdet, som bl.a. har bidraget med viden og træning i perspektivskifte, et fokus på stjernestunder, en ny struktur på beboerkonferencer mv. Medarbejderne er i høj grad blevet bevidste om, at det er medarbejderne som skal tilpasse deres tilgang til beboerne, ikke omvendt. Ledelse og medarbejdere redegør for, hvordan de arbejder med rehabilitering i dagligdagen med fokus på, at beboerne så vidt muligt understøttes i at bevare deres ressourcer og kompetencer. Der gives gode eksempler på, hvilken rolle viden om beboernes livshistorier spiller for at kunne motivere beboerne eller til at skabe trykthed for den enkelte. Rehabiliteringen kobles tæt med det palliative arbejde ud fra en	

forståelse af, at beboerens tid på plejecenteret veksler mellem perioder med stabilitet, hvor man kan arbejde rehabiliterende, og kriser, hvor der er behov for palliation.

Instrukser ligger på intranettet og netop blev gennemgået i forlængelse af tilsyn fra Styrelsen for Patientsikkerhed.

Det er tilsynets vurdering, at den pædagogiske tilgang forebygger konflikter og unødige magtanvendelser. Der gives gode eksempler på, hvordan medarbejderne gennem perspektivskifte og indblik i beboerens situation kan forebygge, at beboeren presses unødigt og bliver frustreret. Sparring fra demenspraktikeren har ligeledes bidraget til konfliktforebyggelse, fx i en situation hvor beboeren havde behov for lidt mere tid i plejesituationen for at undgå frustration. Medarbejderne forsøger kontinuerligt at læse beboerens aktuelle tilstand og handle derefter, ligesom de har fokus på at afprøve forskellige tiltage og evaluere effekten.

Tema 2. Dokumentation

Score 4

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, i vid udstrækning fremstår opdaterede, fyldestgørende og retningsvisende. Døgnrytmeplanerne er meget velbeskrevne og fyldige. Generelt er tilstande udfyldt meget fin, men det kan konstateres, at der i flere tilfælde mangler indsatsmål og handlingsanvisninger, hvor der er en udfyldt tilstand. I nogle få tilfælde mangler opdatering af, om en given problemstilling er løst og derfor ikke længere aktuelt.

Tilsynet vurderer, at der generelt er en fin sammenhæng mellem beboernes fysiske, psykiske og sociale tilstand og beskrivelser i dokumentationen.

Medarbejderne redegør for, hvordan de sparrer med hinanden og forsøger at skabe en tydelig rød tråd i dokumentationen. Aktivitetsmedarbejderen dokumenterer sine observationer, hvilket er af stor værdi, og medarbejderne ønsker, at også rengøringspersonalet kan dokumentere observationer, særligt for borgere i ældreboligerne.

Tema 3. Personlig pleje og praktisk hjælp

Score 5

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

Medarbejder kan på relevant vis redegøre for, hvordan de sikrer, at beboerne modtager den nødvendige pleje og omsorg gennem løbende triagering og gode døgnrytmeplaner.

Beboerne og deres pårørende giver udtryk for, at de er meget tilfredse med hjælpen og oplever, at den lever fuldt ud op til deres behov. Det er helt perfekt, udtrykker en pårørende. Beboerne oplever sig tryg ved den indsats, der ydes i forhold til deres sundhedsmæssige problemstillinger.

En beboer kan redegøre for, hvordan vedkommende selv varetager flere opgaver i forbindelse med morgenplejen og hvilken støtte han får fra medarbejderne. Når der kommer en vikar, er det ikke altid, at denne ved, hvordan og hvad beboeren skal hjælpes med.

De pårørende oplever, at de får relevant information og underrettes, hvis der er ændringer i beboerens tilstand. Det giver en stor tryghed hos de pårørende.

Tilsynet observerer, at en beboer råber hallo adskillige gange. Medarbejderne kan relevant redegøre for situationen og hvordan de forsøger at afhjælpe beboerens frustrationer gennem hyppige gåture og nærvær.

Det er tilsynets samlede vurdering, at der er taget hånd om alle observerbare risici – fysiske, psykiske, mentale og sociale.

Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse	Score 5
Tilsynet vurderer, at beboerne bliver hørt, respekteret og anerkendt. Medarbejderne lægger vægt på at være nærværende og have en meget individuel tilgang til beboerne og inddrage dem i alle sammenhænge. Der gives gode eksempler på, hvordan dette omsættes til praksis. Et nyligt arrangement hvor værdigrundlaget skulle gennemarbejdes, har været medvirkende til, at de fik skærpet deres opmærksomhed på de grundlæggende værdier yderligere. Beboerne giver udtryk for, at de i meget høj grad bliver medinddraget og har indflydelse på eget liv og hverdagen på plejecentret. Det gælder både i forhold til hvilken mad, man gerne vil have, og hvilke aktiviteter man ønsker at deltage i. Beboerne er ligeledes meget glade for medarbejderne, som de oplever som hjælpsomme, venlige og dygtige. De pårørende oplever ligeledes at være inddraget i det omfang, som de selv ønsker. De inviteres til forskellige arrangementer over året, fx nævnes sommerfesten som en fantastisk fest. Ligeledes afholdes der beboer/pårørende møder et par gange om året, hvor der informeres om forskellige forhold og der er mulighed for at give sin mening til kende. De pårørende oplever, at der er en god dialog med medarbejderne. Tilsynet kan ligeledes observere en anerkendende omgangstone og kommunikation mellem medarbejdere og beboere.	
Tema 5. Aktiviteter	Score 5
Beboerne tilbydes varierede og tilstrækkelige tilbud om aktiviteter i hverdagen. Aktivitetsmedarbejderen tilbyder dels aktiviteter for alle beboere i afdelingerne og dels individuelt samvær i beboernes boliger. Der er ugentligt mulighed for at et par beboere sammen med aktivitetsmedarbejderen kan komme med på udflugt sammen med beboere fra Kirstinehaven. En række frivillige bidrager med forskellige ugentlige eller månedlige aktiviteter, fx stolegymnastik, banko, filmaften, sang mv. Kaffeklubben, som både er for beboere i afdelingerne og i ældreboligerne, mødes dagligt kl. 14-15 efter eget initiativ. Plejecenteret bidrager udelukkende med et par kander kaffe. Hver tredje weekend er der brunch for alle beboerne, hvor de samles i caféen. Det er ifølge medarbejderne meget populært og hyggeligt. Beboerne oplever at der er mange gode aktiviteter, som de deltager i jævnligt. De giver udtryk for, at de aldrig keder sig og der er altid nogen at snakke med, hvis man har lyst. De pårørende oplever ligeledes at beboerne er meget glade for hverdagen og deltager i forskellige aktiviteter. En pårørende deltager sammen med beboere i den ugentlige stolegymnastik. Der afholdes flere fester og højtidsbestemte arrangementer hen over året, som de pårørende kan deltage i.	
Tema 6. Mad og måltider	Score 5
Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes relevant med at skabe gode rammer omkring måltidet. Medarbejder kan redegøre for hvordan de bidrager til at skabe gode måltider. De lægger vægt på at der er fred og ro omkring måltidet, at bordet er dækket pænt op med friske blomster og lys. En medarbejder er praktisk vært og sørger for at sætte maden på bordet, mens en anden er måltidsvært og står for at skabe dialog og hygge omkring bordet.	

Maden serveres på fade, så beboerne selv kan øse op. Alt maden laves og/eller varmes i huset. Der serveres varm mad i caféen, mens beboerne på afdelinger får kold mad til frokost. Nogle af beboerne i ældreboligerne kan være visiteret til at spise med i afdelingerne, mens andre spiser i caféen.

En beboer spiser hver dag sammen med sin kone i caféen og en medarbejder sørger for at bære hans frokost ind, hvor de skal sidde.

Beboerne og deres pårørende er meget tilfredse med maden, som de oplever er veltillavet og dufter og smager godt.

Tilsynet vurderer, at beboerne får dækket deres behov for ernæring. Der er fokus på at følge beboernes vægt og motivere eller friste dem til at spise mere. Der er ligeledes eksempler på, at beboerne kommer sig så godt af at flytte ind på plejecenteret, at det er nødvendigt at motivere dem til at undgå yderligere vægt stigning.

Tema 7. Organisation og ledelse

Score 5

Tilsynet vurderer, at der er en ansvarlig og fagligt kompetent ledelse, som på relevant vis understøtter den daglige drift. Medarbejderne er meget tilfredse med ledelsen, som opleves åben, lyttende og tilgængelig ved behov.

Der er tale om en stabil medarbejdergruppe, som samtidigt har et meget lavt sygefravær. Ifølge medarbejdere og leder er der et velfungerende internt samarbejde, hvor medarbejderne møder hinanden med ligeværd på tværs af faggrænser. De har for nyligt implementeret en rose-bog, hvor man kan skrive ros til en kollega eller blot en hyggelig historie, man ønsker at dele. De arbejder ud fra en regel om, at hvis man har noget kritisk at sige til en kollega, så skal det gøres inden for et døgn og kun til den pågældende.

Der er gode muligheder for faglig udvikling og sparring. Aktuelt er der flere i gang med at blive ressourcepersoner i demensrejseholdets forløb, andre har været på kurser i palliation, kost, dysfagi mv. Medarbejdernes kompetencer og ønsker for udvikling afdækkes i forbindelse med MUS. Der er rig mulighed for faglig sparring i dagligdagen og ved triagering. Der er en sygeplejerske på hver afdeling.

Tema 8. Fysiske rammer og miljø

Score 4

Det er tilsynets vurdering, at de fysiske rammer i meget høj grad understøtter beboernes trivsel. Dog har der gennem flere år været udfordringer med skimmelsvamp i både kontorfaciliteter og i afdelingerne. Der har aktuelt været arbejdsmiljøtilsyn, som vil tage fat i sagen.

Der er et venligt og imødekommende miljø i afdelingerne og i den store overdækkede gård. Beboernes boliger er indrettet meget personligt og afspejler at det er beboernes hjem.

Ifølge medarbejdere og ledelse er badeværelserne ikke tilstrækkeligt store til, at man kan komme omkring med mange hjælpemidler. Der mangler endvidere opbevaringsplads.

Under tilsynet kan det observeres, at flere beboere samles om formiddagen og ser tv i opholdsrummet. Beboerne har valgt at se nyheder. I den ene stue er en beboer, som så nyhederne faldet i søvn, men tv'et kører fortsat uden lyd. En relativt ny beboer, som også opholder sig i opholdsrummet, bliver ængstelig af at læse overskrifter om skyderier på skærmen. Tilsynet vurderer, at der bør være fokus på, hvordan man kan skærme denne beboer fra indtryk, som gør hende utryk. Fx ved at slukke for fjernsynet, når det ikke længere bruges af den som ønskede at se nyhederne.

Tilsynet bemærker, at der foran en brandknap står en lift parkeret, som bør flyttes.

Tilsynet bemærker ligeledes, at der på kontoret på 1. sal lå medicin til en borger fremme på bordet.

3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

Dato og tidspunkt for tilsynet
Den 14. november 2019 kl. 9-12.
Deltagere i interviews
Afdelingssygeplejerske Jannie Brøndal (i rapporten omtalt som leder) To medarbejdere To beboere og to pårørende, samt beboere i opholdsstuerne
Tilsynsførende og kontaktoplysninger
Katrine Fenger, sygeplejerske, og Maud Rosendahl, cand.scient.soc. (24 29 50 52, mcr@evidentia.dk)