

TILSYNSRAPPORT BALLERUP KOMMUNE

Egely

September 2020




evidentia

bedre til at gøre godt

1. TILSYNETS SAMLEDE RESULTAT

1.1 Overordnet vurdering

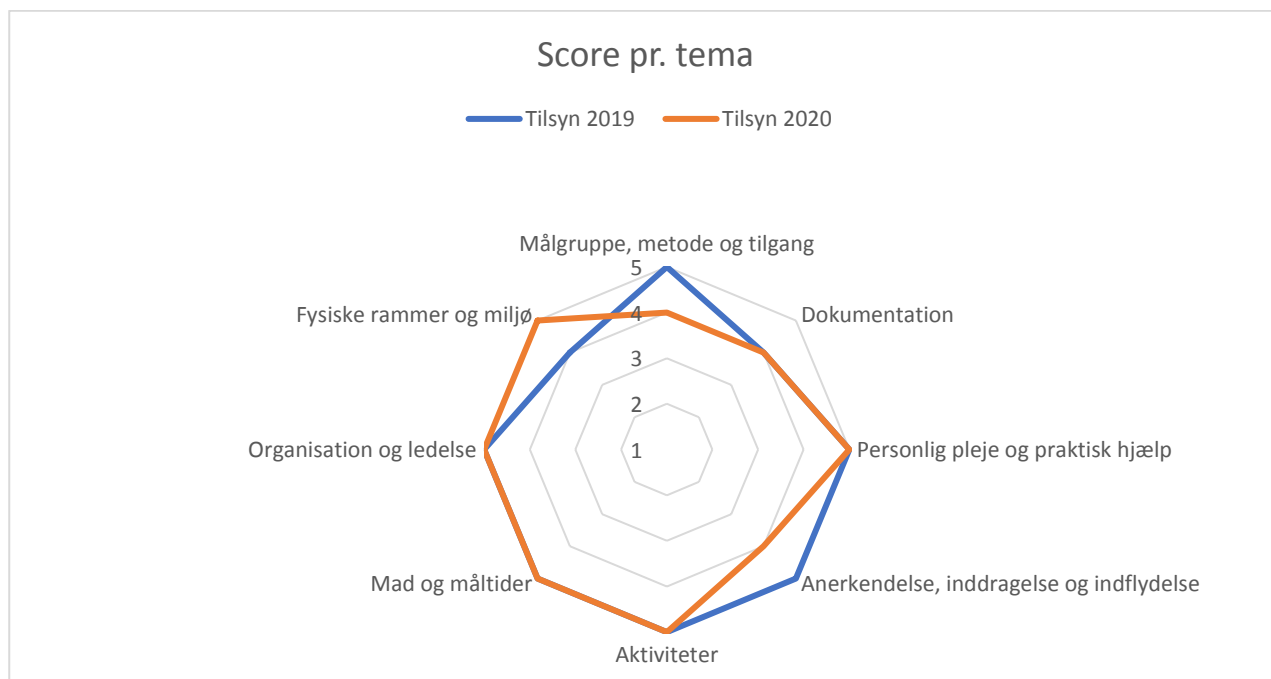
På vegne af Ballerup Kommune har Evidentia foretaget et tilsyn med Egely. Det er vores vurdering, at plejecentret samlet set er et velfungerende tilbud, som i vid udstrækning lever op til servicelovens paragraffer og Ballerup Kommune kvalitetsstandarder og politikker.

Egely er karakteriseret ved meget tilfredse beboere og pårørende, som oplever at ydelserne lever op til deres behov. Medarbejdere og ledere fremstår reflekterede og engagerede. Samtidigt er særligt medarbejderne tydeligt mærkede af, at de har været igennem en hård periode i forbindelse med et stort udbrud af COVID-19 blandt både beboere og medarbejdere. Perioden har været utryk og kaotisk og beskrives som en krigstilstand, hvor de oplevede sig meget alene.

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.



Det særlige fokusområde, **Magtanvendelse**, vurderes at være opfyldt i høj grad.

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 i forhold til at sikre opfølgning på handleanvisninger, herunder registrering af diverse målinger og fald. Eftersom mange beboere på plejecenteret lider af inkontinens, anbefales det, at der sættes ekstra fokus på forebyggelse urinvejsinfektioner og at dette afspejles af dokumentationen. Evidentia anbefaler, at der med fast interval skabes anledninger til at drøfte magtrelationen mellem medarbejder og beboer, gråzoner i forhold til magtanvendelse mv.
Udviklingspunkter Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.	Ingen udviklingspunkter

1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
<p>Ved sidste tilsyn blev der givet en anbefaling om at øge kvaliteten af dokumentationen, herunder særligt indsatsmål og handleanvisninger, samt relevant opfølgning. Der har i forhold til denne anbefalinger været et undervisningsforløb med udviklingssygeplejerske fra Kirstinehaven.</p> <p>Der blev ligeledes givet en anbefaling om en konkret medarbejders sprogbrug, som der er handlet relevant på. Det kan dog ved dette års tilsyn observeres, at der fortsat er udfordringer med tone og omgangsform.</p>

2. VURDERING AF TEMAER

Tema 1. Målgruppe, metoder og tilgang	Score 4
<p>Tilsynet vurderer, at plejecenteret Egely samlet set arbejder med relevante metoder og tilgange i forhold til målgruppen, som i høj grad består af beboere med demens.</p> <p>Medarbejdere redegør relevant for de faglige metoder og tilgange, herunder personcentreret omsorg, Kitwood og metoder fra demensrejseholdet. Der er fokus på at yde en kærlig pleje og omsorg. Det gøres bl.a. ved at sikre en god relationsdannelse mellem beboere og medarbejdere.</p> <p>En ny medarbejder er ikke blevet introduceret for den metodiske tilgang, da denne blev startede op under Corona-nedlukningen.</p> <p>Der har været afholdt enkelte beboerkonferencer efter Demensrejseholdets model. Medarbejderne oplever, at det er velfungerende og at de kan bruge metoderne. De kan dertil trække på demensteamet,</p>	

<p>som kan observere deres praksis og give sparring. Afdelingssygeplejersken deltog sammen med to medarbejdere, som efterfølgende er stoppet, i undervisningen med Demensrejsesholdet. Der arbejdes derfor med at udbrede viden om metoderne.</p>	
Tema 2. Dokumentation	Score 4
<p>Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes relevant med dokumentationen.</p> <p>Døgnrytmeplanerne fremstår opdaterede og retvisende. Der skal fortsat arbejdes på at sikre fyldestgørende handlingsanvisninger, knyttet op på tilstande og indsatsmål. Det vil give et bedre overblik over borgerens behov.</p> <p>Eftersom mange beboere på plejecenteret lider af inkontinens, anbefales det, at der her er ekstra fokus på handlingsanvisninger, der omhandler toiletvaner, bleskift og hygiejne samt tiltag, som forebygger urinvejsinfektioner.</p> <p>Det kan konstateres, at opfølgning på handleanvisninger angående fx vægt, BS og BT ikke registreres konsekvent. Under observationer beskrives en faldepisode, som ikke er registreret korrekt. Tilsynet anbefaler, at der sættes fokus på korrekt registrering af disse målinger samt fald.</p> <p>Der foretages ifølge ledelsen dokumentationsaudit to gange årligt med gennemgang af 10 journaler (for både plejecenter og gården). Nexus er fortsat svært for mange medarbejdere. Der er planlagt undervisning for nye.</p>	
Tema 3. Personlig pleje og praktisk hjælp	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne modtager den hjælp, de har behov for og krav på, jf. serviceloven og Ballerup Kommunes kvalitetsstandarder.</p> <p>Medarbejder kan på relevant vis redegøre for, hvordan de sikrer, at beboerne modtager den nødvendige pleje og omsorg gennem triageringen, som foregår et par gange om ugen. Dokumentationen, særligt i form af døgnrytmeplaner og livshistorie, spiller ligeledes en væsentlig rolle for den gode pleje. Der er stor opmærksomhed på forandringer hos beboerne. Observationerne dokumenteres og drøftes i forbindelse med triagering.</p> <p>Der observeres og gives eksempler på, at pleje og praktisk bistand udføres med udgangspunkt i borgernes ønsker og vaner.</p> <p>Beboere og pårørende giver udtryk for, at de generelt er tilfredse med hjælpen og oplever, at den lever op til beboerens behov. Beboerne er trygge ved den indsats, der ydes i forhold til deres sundhedsmæssige problemstillinger.</p>	
Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse	Score 4
<p>Beboere og pårørende oplever, at de generelt bliver set og hørt, og mødt i øjenhøjde.</p> <p>Dog observeres der ved tilsynet en enkelt medarbejder, der i en irettesættende tone og med høj stemme beder en beboer forstå, at hun først skal hjælpe en anden, før hun hjælper ham.</p> <p>En beboer beskriver en situation, hvor hun føler, at nattevagten skynder på hende ved toiletbesøg og skubber hende tilbage i seng.</p> <p>Ledelsen har efterfølgende talt med de pågældende medarbejdere. Selv om de nævnte situationer ikke er blevet opfattet af samme måde af medarbejderne, som af hhv. tilsynet og beboeren, vurderer tilsynet, at det er relevant at arbejde med god omgangstone og anerkendende kommunikation, herunder refleksion over hvordan situationer og tone kan opfattes forskelligt.</p> <p>En beboer udtrykker taknemlighed over, at han har fået ansvaret for kaffevognen om eftermiddagen og de gode snakke han får med afd. sygeplejersken. Han udtrykker samtidigt et stort ønske om at blive</p>	

hurtigere informeret, fx ved en anden beboers bortgang. Han synes, at hele situationen omkring corona har været og fortsat er utryg.	
Tema 5. Aktiviteter	Score 5
<p>Mange af de fælles aktiviteter i huset har været sat i bero på grund af corona-situationen.</p> <p>Nedlukningsperioden har været meget hård for beboerne, som var isolerede i deres boliger efter smitteudbruddet. I den periode har aktivitetsmedarbejderen tilbudt individuelle aktiviteter og plejepersonalet har haft fokus på at hygge med den enkelte og have tid til en snak.</p> <p>Nu hvor der igen er åbnet lidt op for samvær, er der kommet gang i flere fællesaktiviteter, herunder fredagsbar, banko, film, ligesom der hygges omkring måltiderne. Der har for nyligt været en tur på kro for hver af afdelinger. De ophængte billeder fra turen viser tydeligt, at det var en dejlig tur til glæde for både beboere og medarbejdere.</p> <p>En beboer udtrykker taknemlighed over igen at komme ud og gå tur med en medarbejder, efter en lang periode uden.</p> <p>En beboer giver udtryk for, at hun keder sig lidt og savner sin træning. Hun ønsker at der sker lidt mere i huset. Beboeren er meget glad for sangaftrænerne, som er et initiativ drevet af beboerne i gården, hvor man spiller og synger sammen.</p>	
Tema 6. Mad og måltider	Score 5
<p>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, fx ved at dække pænt op, skabe en hyggelig stemning med samtale mv. De spiser sammen med beboerne for at give mulighed for spejling.</p> <p>Maden serveres på fade for at understøtte beboernes selvbestemmelse.</p> <p>Beboere og pårørende udtrykker tilfredshed med maden, som smager godt. En beboer synes, at sovsen er for kedelig. En beboer ønsker mere salat. Det oplyses, at der har været foretaget en bestilling af ekstra salat, men at den var blevet overset af Køkken Ballerup.</p>	
Tema 7. Organisation og ledelse	Score 5
<p>Egely oplevede i marts og april et smitteudbrud af COVID-19. Perioden oplevedes meget kaotisk og yderst kritisk, da det viste sig svært at få både værnemidler, vikarer og hjælp til rengøring. Tilsynet får indtryk af, at medarbejderne fortsat er mærkede af oplevelsen og først langsomt er på vej tilbage til en mere normal hverdag.</p> <p>I forlængelse af smitteudbruddet er der undervist i hygiejne og afdelingssygeplejerske har været med i alle vagter for at sikre den rigtige forståelse af procedurer og brug af værnemidler.</p> <p>Ifølge ledelsen er det en udfordring af rekruttere både sygeplejersker og assistenter. Der er behov for, at nye medarbejdere har kompetencer inden for demensområdet. Ledelsen overvejer at rekruttere pædagoger.</p> <p>Medarbejderne er tilfredse med ledelsens håndtering af krisen. Der blev blandt andet holdt et fælles møde, hvor alle tvivlsspørgsmål og utrygheder blev drøftet. Det var med til at øge trygheden hos medarbejderne.</p> <p>Den pårørende er generelt meget tilfredse med ledelsen. Han får den information, som han har brug for i forbindelse med den pårørende indflytning, og har tillid til, at de kontakter ham ved behov.</p>	

Den pårørende udtrykker stor tilfredshed med personalets håndtering af coronasituationen. Under de svære omstændigheder der var, gjorde personalet det så godt de kunne. Den pårørende udtrykte taknemlighed over, at han fik lov at besøge sin mor, da hun flyttede ind.	
Tema 8. Fysiske rammer og miljø	Score 5
Det er tilsynets vurdering, at de fysiske rammer understøtter beboernes trivsel. Der er en varm og hyggelig stemning i Gården, hvor en flok beboere sidder og drikker kaffe. Også i opholdsrummet sidder en gruppe beboere sammen og ser TV. Der er en rar og hjemlig stemning. Ifølge medarbejderne er problemet med skimmelsvamp løst	
Tema 9. Magtanvendelse (særligt fokusområde)	Score 4
Tilsynet vurderer, at den pædagogiske tilgang forebygger unødige magtanvendelser og konflikter. Medarbejderne kan relevant redegøre for, hvordan de arbejder med at forebygge brug af unødige magtanvendelser. Det sker blandt andet ved at inddrage demensteamet i situationer, hvor det er svært at give personlig pleje. Medarbejderne giver udtryk for, at man godt kan komme i tvivl fx om en borger giver samtykke eller ej. Der er ikke en fast anledning til at drøfte magtanvendelser, gråzoner og tvivlstilfælde. Dette sammenholdt med observation af omgangsform, som nævnt ovenfor, og en beboers oplevelse af at blive skubbet, giver tilsynet anledning til at anbefale, at der med fast interval skabes anledninger til at drøfte magtrelationen mellem medarbejder og beboer, gråzoner i forhold til magtanvendelse, risiko for forråelse i omgangen med beboerne mv.	

3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

Dato og tidspunkt for tilsynet
Den 10. september kl. 12.30-15.30
Deltagere i interviews
Plejecenterleder Birgitte Züricho Afdelingssygeplejerske To medarbejdere, heraf en social- og sundhedshjælper og en assistent To beboere og en pårørende
Tilsynsførende og kontaktoplysninger
Katrine Fenger, sygeplejerske Maud Rosendahl, cand.scient.soc. Mobil: 24 29 50 52, e-mail: mcr@evidentia.dk

