

Tilsynsrapport  
**Ballerup Kommune**  
Center for Social og Sundhed  
Plejecenter Egely

Uanmeldt helhedstilsyn  
Januar 2016

# INDHOLD

1.0	Vurdering	3
1.1	Tilsynets samlede vurdering	3
1.2	Tilsynets anbefalinger	4
2.0	Oplysninger om Plejecenter Egely	5
3.0	Datagrundlag	6
3.1	Opfølgning på foregående tilsyn	6
3.2	Værdigrundlag	7
3.3	Sundhedsfaglig dokumentation	7
3.4	Hverdagens praksis	8
	3.4.1 Velfærdsteknologi og træningsfaciliteter	8
	3.4.2 Personlig pleje	9
	3.4.3 Praktisk hjælp	10
	3.4.4 Mad og måltider	10
	3.4.5 Rehabilitering	11
	3.4.6 Omgangsform og sprogbrug	12
	3.4.7 Aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser	13
3.5	Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde	14
	3.5.1 Bemanding og personalesituation	14
	3.5.2 Medarbejderkompetencer og udvikling	15
4.0	Tilsynets formål og metode	16
4.1	Formål	16
4.2	Metode	16
4.3	Vurderingsskala	17
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	18
5.0	Præsentation af BDO	19

---

## Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt helhedstilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering af plejecentret og anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om det konkrete plejecenter.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og de individuelle undersøgelser. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data og øvrige indtryk. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.



“

*Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette.*

# VURDERING

## 1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

Det overordnede indtryk af Plejecentret Egely er, at der er tale om et plejecenter med

### Gode og tilfredsstillende forhold

Det har været et turbulent år med ledelses- og personalemæssige omorganiseringer, og centret er stadig midt i en kulturel forandringsproces.

Der er stadig fokus på at få plejecentret til at fungere som en samlet enhed med fælles holdninger og et fælles fagligt fundament og kompetenceniveau.

Tilsynet vurderer, at referenceramme og metoder tager afsæt i Ballerup Kommunes værdier og omsættes i samværet med beboerne.

Den sundhedsfaglige dokumentation lever generelt op til kommunens kvalitetsstandarder og lovgivningen på området.

Tilsynet vurderer, at dokumentationen i høj grad understøtter de faglige overvejelser i hverdagen, men at der på nogle områder er sporadiske mangler, som med en mindre indsats relativt let vil kunne afhjælpes.

Beboerne giver udtryk for at få den nødvendige hjælp til personlig pleje.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne modtager en professionel og individuelt tilrettelagt pleje og omsorg med respekt for den enkeltes værdighed og ønsker.

Der arbejdes med brugen af teknologiske hjælpemidler, når dette skønnes relevant.

Den praktiske hjælp er tilfredsstillende og den hygiejniske tilstand i boligerne og på fællesarealerne er forsvarlig. Tilsynet vurderer dog, at der i forhold til rengøring af hjælpemidlerne bør iværksættes en fast procedure, således at beboernes hjælpemidler fremtræder rene.

Desuden vurderer tilsynet, at der bør sættes særlig opmærksomhed på, at fællesarealerne fremtræder hyggelige, hjemmelige og motiverer til socialt samvær.

Tilsynet vurderer, at der med en mindre indsats kan sikres større trivsel og dialog omkring måltiderne. Medarbejdernes ansvar og rolle omkring måltiderne bør tydeliggøres mere, og en mere målrettet indsats i forhold til medinddragelse af beboernes ressourcer i forberedelsesfasen af måltidet kan med god grund effektueres.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har fokus på at arbejde rehabiliterende og understøtte/udvikle beboernes ressourcer i forbindelse med den personlige pleje og de daglige praktiske opgaver i beboerens bolig.

Beboerne oplever, at dialogen er venlig og anerkendende og beboerne føler sig trygge på plejecentret.

Tilsynet vurderer, at kommunikationen og omgangsformen med beboerne er respektfuld og tager udgangspunkt i den individuelle beboers tilstand, ønsker og vaner.

Plejecentret har et varieret tilbud af aktiviteter, som i stor grad varetages af frivillige kræfter. Tilsynet vurderer dog, at der bør være opmærksomhed på, at de frivillige ikke må betragtes som en del af nomineringen. Den frivillige kommer ikke med en faglig viden, og der er ikke krav til den frivillige om at registrere og regulere, det som sker.

Tilsynet observerer, at plejecentret har fokus på at sikre tilstedeværelse af de nødvendige medarbejderkompetencer, og at der arbejdes målrettet med, at beboerne altid tilbydes en faglig og kompetent pleje.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentation og observationer. Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

## 1.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at arbejdsopgaven omkring opkvalificering af den sundhedsfaglige dokumentation iværksættes, for derved at sikre, at den sundhedsfaglige dokumentation altid er ajourført og stemmer overens med beboernes nuværende behov.
  2. Tilsynet anbefaler, at plejecentret beskriver og italesætter medarbejdernes ansvar og rolle omkring måltiderne, således at beboernes trivsel sikres bedst muligt omkring måltiderne. Tilsynet anbefaler, at der sættes særligt fokus på en større medinddragelse af beboerne samt fokus på, hvorledes medarbejderne kan bidrage til hyggelig dialog mellem beboere og medarbejdere.
  3. Tilsynet anbefaler, at plejecentret får beskrevet og implementeret en procedure for, hvorledes beboernes hjælpemidler renholdes.
-

# OPLYSNINGER OM PLEJECENTER EGELY

<b>Adresse</b>
Plejecenter Egely, Egebjerg Bygade 34, 2750 Ballerup
<b>Leder</b>
Birgitte Züricho
<b>Antal boliger</b>
14 plejeboliger og 18 ældreboliger
<b>Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg</b>
Den 20. januar 2016
<b>Tilsynets deltagerkreds</b>
<p>Tilsynet blev indledt med interview af afdelingssygeplejersken.</p> <p>Der blev udvalgt 3 beboere, som gav deres accept til, at tilsynsførende måtte gennemgå deres personlige data.</p> <p>Tilsynet interviewer 3 beboere og 3 medarbejdere.</p> <p>Desuden foretog tilsynet rundgang på plejecentret, hvor de kontaktede medarbejdere og beboere, som de mødte på deres vej på fællesarealer og i beboernes boliger. Indholdet af interviewene fremgår af nedenstående.</p> <p>Tilsynet foretager gruppeinterview med en social- og sundhedsassistent og en social- og sundhedshjælper.</p> <p>Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer til centerlederen og afdelingssygeplejerske.</p>
<b>Tilsynsførende</b>
Manager Mette Norré Sørensen, Sygeplejerske, PD

# DATAGRUNDLAG

## 3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

### Data

Afdelingssygeplejerske oplyser, at hun har været ansat i sin nuværende stilling siden medio 2015 og tillige er centerlederen ny på posten.

Centerlederen varetager desuden også ledelsen på Plejecentret Kristinehaven.

Det har været et turbulent år med ledelses- og personalemæssige omorganiseringer, og centret er stadig midt i en kulturel forandringsproces.

Der er stadig fokus på at få plejecentret til at fungere som en samlet enhed med fælles holdninger og et fælles fagligt fundament og kompetenceniveau.

I forhold til sidste års anbefalinger er der arbejdet med den sundhedsfaglige dokumentation. Afdelingssygeplejerske nævner dog, at der fortsat er sporadiske mangler, og at det fremadrettet er planlagt, at der skal arbejdes målrettet med helhedsvurderingerne.

Afdelingssygeplejerske oplyser, at det er planlagt, at der skal afsættes tid til, at samtlige beboeres dokumentation bliver gennemgået sammen med afdelingssygeplejersken.

Desuden er der endvidere arbejdet målrettet på at forbedre beboernes oplevelse og livskvalitet i forbindelse med mad og måltider på plejecentret. I den forbindelse nævner afdelingssygeplejerske, at hun selv deltager i måltiderne jævnligt og smager på maden, hvis der er klager på dette område.

Plejecentret får maden fra Køkkenet Ballerup, som også står for at færdigproducere maden i Egelys eget storkøkken. Maden transporteres ud i afdelingerne i de dertil indrettede varmevogne.

Afdelingssygeplejerske fortæller, at der på plejecentret arbejdes med, at måltidet skal være hyggeligt og hjemmeligt. Maden hældes op i mindre fade, således at beboerne selv kan orientere sig og selv tage deres mad.

Kommunen har en måltidskonsulent, som er meget lydhør over for beboernes ønsker og vaner.

Afdelingssygeplejerske beretter, at ved sidste beboer-pårørenderådsmøde blev beboerne opfordret til at indgive ønsker omkring menuen.

Der har gennem den sidste tid været arbejdet meget konstruktivt med at få implementeret FMK. Afdelingssygeplejerske fortæller, at det har fordret store indsatser og umiddelbart været en mere ressourcekrævende opgave end forventet, da der både har været udfordringer med snitfladerne og på det tekniske område.

Derudover har kommunens rehabiliteringsstrategi været en opgave, som har haft stor opmærksomhed på plejecentret. Der har været en del medarbejdere på kursus, og afdelingssygeplejersken oplever, at medarbejderne arbejder med stor engagement med den rehabiliterende tilgang.

Det opleves, at det giver god mening både for beboerne og medarbejderne at arbejde rehabiliterende.

Afdelingssygeplejerske oplyser, at der er en vakant sygeplejestilling, som bliver besat fra den 1. februar 2016.

Afdelingssygeplejerske oplever, at målgruppens kompleksitet er støt stigende. Specielt hos de beboere, som bor i ældreboligerne, kan der ses en ændring i deres kompleksitet.

I forhold til øvrige tilsyn på plejecentret oplyses det, at sidste Embedslægetilsyn gav anledning til bemærkninger i forhold til dokumentation og gentages i 2016.

**Tilsynets vurdering**

Tilsynet har ingen bemærkninger

## 3.2 VÆRDIGRUNDLAG

**Data**

Afdelingssygeplejerske oplyser, at plejecentret arbejder ud fra kommunens overordnede værdier.

Værdigrundlaget udledes i dagligdagen med beboerne i centrum og på beboernes præmisser.

Der er fokus på, at man behandler hinanden med respekt, og der skal være en ordentlig tone på plejecentret.

Afdelingssygeplejerske påpeger, at kommunikationen mellem medarbejderne indbyrdes har en stor indflydelse på trivslen i afdelingen og samspillet med beboerne.

De interviewede medarbejdere oplyser, at kommunen har et værdigrundlag, som der arbejdes ud fra. Medarbejderne erkender dog, at de ikke på stående fod kan referere kommunens værdisæt.

Medarbejderne oplever, at de arbejder ud fra det grundsyn at sikre respekt over for beboeren og samtidig sikre beboerens selvbestemmelsesret.

Der er stor opmærksomhed omkring, at der arbejdes i beboernes hjem, og at medarbejderne er gæst i dette.

Desuden fortæller medarbejderne, at den leverede hjælp tager afsæt i beboernes ønsker og vaner.

Medarbejderne kan ikke helt redegøre yderligere for arbejdet omkring værdier, men fremkommer med eksempler som viser, at der arbejdes med tryghed, god stemning, fællesskab og variation i livet på plejecentret.

De beboere, tilsynet taler med, oplever en stor tryghed og hjælpsomhed i hverdagen og giver udtryk for, at det er et dejligt sted at bo. Beboerne giver eksempler på, hvordan medarbejderne tager hensyn til deres behov, for eksempel i forhold til tidspunkt for morgenpleje, måltider eller aktiviteter.

**Tilsynets vurdering**

Tilsynet vurderer, at referenceramme og metoder tager afsæt i Ballerup Kommunes værdier og omsættes i samværet med beboerne.

## 3.3 SUNDHEDSFAGLIG DOKUMENTATION

**Data**

Tilsynet har gennemgået tre beboeres dokumentation.

Tilsynet orienterer sig i omsorgssystemet og i beboermapper.

Beboernes dokumentation er generelt fyldestgørende udfyldt med påbegyndt helbredsoplysninger, "prikke funktionsvurderinger", sundhedsfaglige problemområder og en handlevejledende beskrivelse af den daglige hjælp i døgncplejplaner.

Beskrivelserne tager generelt udgangspunkt i beboernes livshistorie, ressourcer, ønsker og vaner.



	<p>Der ses dog sporadiske mangler i form af ikke helt opdaterede døgncareplaner og manglende beskrivelser af den psykiske pleje.</p> <p>Der er endvidere udarbejdet indsatsområder. Disse er ikke alle ajourførte, og nogle er ikke mere relevante og bør afsluttes.</p> <p>Tilsynet bemærker positivt, at dokumentationen er udformet i et professionelt og fagligt sprog, og at medarbejderne med faglig overbevisning kan beskrive handlemuligheder ved ændringer i beboernes tilstand og funktionsniveau.</p> <p>Medarbejderne har stort fokus på, at ændringer i beboernes tilstand bliver dokumenteret og drøftet på de daglige tavlemøder (ved triagering). Medarbejderne vurderer, at tavlen med observationer har været med til at øge fokus på selv små ændringer i beboernes tilstand og styrker de faglige refleksioner og det skriftlige grundlag.</p> <p>Alle medarbejdere er medansvarlige for at bidrage til en opdateret dokumentation, men det oplyses, at det som regel er assistenten, der forestår udarbejdelse af sundhedsfaglige problemområder.</p> <p>Kontaktpersonprincippet har fokus på beboernes kompleksitet. Når en beboer har behov for en medarbejder med større faglighed, ændres der straks i kontaktpersonordningen.</p> <p>Ved gruppeinterviewet fortæller medarbejderne, at de har kendskab til den forestående arbejdsindsats med at få udarbejdet de nye helhedsbeskrivelser samt brugen af "indsatsområder" som et dagligt arbejdsredskab. Medarbejderne oplyser, at de ser frem til at få det fuldt implementeret. Medarbejderne mener, at de fremadrettet formentligt skal arbejde mere elektronisk, da beboermapperne ofte giver dobbeltarbejde.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at døgncareplaner skal ajourføres ved ændringer i beboernes funktionsniveau ellers en gang om måneden. Det er hovedsageligt kontaktpersonens job at sikre, at den sundhedsfaglige dokumentation er ajourført. Assistenten har i samråd med sygeplejersken et udvidet ansvar for at sikre, at helbredsoplysningerne er dokumenteret og ajourførte.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at den sundhedsfaglige dokumentation generelt lever op til kommunens kvalitetsstandarder og lovgivningen på området.</p> <p>Tilsynet vurderer, at dokumentationen i høj grad understøtter de faglige overvejelser i hverdagen, men at der på nogle områder er sporadiske mangler, som med en mindre indsats relativt let vil kunne afhjælpes.</p>

## 3.4 HVERDAGENS PRAKSIS

### 3.4.1 Velfærdsteknologi og træningsfaciliteter

Data	<p>Plejecentret Egely har fokus på brugen af teknologiske hjælpemidler. På plejecentret er der loftlifte i alle boliger.</p> <p>Plejecentret har en enkelt robotstøvsuger.</p> <p>Der er ingen træningslokaler på Plejecentret Egely. Derimod er der indrettet små træningsområder på begge afdelinger, som giver mulighed for, at beboerne kan selvtræne.</p> <p>De interviewede beboere oplever umiddelbart, at der anvendes de teknologiske hjælpemidler, der er relevante i plejen og omsorgen for dem.</p> <p>Beboerne fortæller, at der ikke tilbydes vedligeholdende træning som et fast tilbud. Der er et tilbud om motion på hold en gang om ugen, som varetages af frivillige.</p>
------	--

	<p>En beboer fortæller tilsynet, at der ønskes et træningstilbud, som mere er målrettet hendes behov. Beboeren ønsker at kunne komme til at gå sikkert med rollator og ikke mere benytte sin kørestol.</p> <p>En anden beboer, som bor i ældreboligerne, fortæller, at rammerne på fællesarealerne, specielt i "gården", gør, at der er mulighed for selvtræning, og at der er nogle gode stier i nærmiljøet, som gør det muligt let at komme rundt med rollator.</p> <p>Medarbejderne er lidt usikre på kommunens træningstilbud. De kan dog fortælle om individuelle succesfulde træningsforløb, som adskillige beboere har fået tilbudt og gennemført med kommunens terapeuter.</p> <p>Der henvises desuden til den ugentlige træning, som varetages af frivillige kræfter, som et godt tilbud for at vedligeholde sit funktionsniveau.</p> <p>Medarbejderne er bekendte med, hvilke hjælpemidler og teknologiske løsninger der er mulighed for at anvende i plejen.</p> <p>Medarbejderne beskriver kendskab til Hjælpemiddelcentralens muligheder. Det er erfaringen, at samarbejdet med kommunens hjælpemiddelcentral er velfungerende.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet har ingen bemærkninger.

### 3.4.2 Personlig pleje

<b>Data</b>	<p>Beboerne udtrykker stor tilfredshed med hjælpen til personlig pleje og omsorg og betegner medarbejderne som venlige, dygtige og hensynsfulde.</p> <p>En beboer fortæller, at hun stadig kan klare størsteparten af sin personlige hygiejne selv, men at især et par medarbejdere har en særlig evne til at mærke, når hendes kræfter er begrænsede. I forbindelse med bad er beboeren tryk ved, at en medarbejder er til stede, idet hun hurtig bliver stakåndet og mister balancen.</p> <p>Flere beboere beskriver det som tilfredsstillende, at de stadig kan klare dele af den personlige pleje selv.</p> <p>En anden beboer fortæller, at hun selv bestemmer, hvornår hun har lyst til at stå op og gå i seng, og at det bliver respekteret, at hun nogle gange siger nej til et bad, fordi hun er for træt.</p> <p>Medarbejderne kan detaljeret redegøre for beboernes personlige pleje- og omsorgsbehov, og hvordan plejen tilrettelægges i forhold til beboernes ressourcer og tilstand den pågældende dag. Medarbejdernes udsagn vidner om et grundlæggende kendskab til beboernes vaner og ønsker, og hvordan disse understøttes i plejesituationen.</p> <p>En medarbejder fortæller, hvor vigtigt det er at anvende omhyggelig guidning og motivation tilpasset den enkelte hukommelsessvækkede beboer, som på denne måde stadig kan udføre en del af den personlige hygiejne og dermed bevare sin værdighed længst muligt.</p> <p>En anden medarbejder udviser stor faglig indsigt i en beboers behov for observation og pleje i forhold til dennes lungesygdom.</p> <p>De beboere, tilsynet møder og observerer, er velsoignerede og velklædte.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Beboerne giver udtryk for at få den nødvendige hjælp til personlig pleje.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at beboerne modtager en professionel og individuelt tilrettelagt pleje og omsorg med respekt for den enkeltes værdighed og ønsker.</p>

### 3.4.3 Praktisk hjælp

<p><b>Data</b></p>	<p>Tilsynet observerer, at der overalt på fællesarealerne og i beboernes boliger er rent og pænt.</p> <p>Tilsynet bliver dog efterladt med en lidt mindre begejstret oplevelse af ryddeligheden på fællesarealerne i afdelingerne.</p> <p>Der ses hjælpemidler, lifte, kasser, borde og andre ting, som umiddelbart ikke er med til at skabe et hyggeligt og hjemmeligt miljø på afdelingen.</p> <p>Tilsynet bemærker desuden, at hos to af de besøgte beboere er deres rollatorer i en mindre rengjort tilstand.</p> <p>Beboerne giver udtryk for stor tilfredshed med kvaliteten af rengøringen.</p> <p>Den ene beboer fortæller, at hendes rengøringshjælp gør rent "til den store guldmedalje" og tilmed er meget sød til at kigge ind til hende på andre tidspunkter end på rengøringsdagen.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for beboernes behov for praktisk støtte og/eller særlige udfordringer i den forbindelse.</p> <p>Generelt forsøger medarbejderne at inddrage beboerne i at deltage i eksempelvis vanding af blomster og daglig oprydning i boligerne.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der arbejdes på at få fællesarealerne til at fremtræde mere hyggelige og indbyde til, at beboerne har lyst til at anvende disse mere.</p> <p>Desuden fortæller medarbejderne, at der ikke foreligger nogle egentlige procedurer for, hvem der er ansvarlig for rengøringen af hjælpemidlerne.</p>
<p><b>Tilsynets vurdering</b></p>	<p>Tilsynet vurderer, at kvaliteten af den praktiske hjælp er tilfredsstillende, og at den hygiejniske tilstand i boligerne og på fællesarealerne er forsvarlig.</p> <p>Tilsynet vurderer dog, at der i forhold til rengøring af hjælpemidlerne bør iværksættes en fast procedure.</p> <p>Desuden vurderer tilsynet, at der bør være særlig opmærksomhed på, at fællesarealerne fremtræder hyggelige, hjemmelige og motiverer til social samvær.</p>

### 3.4.4 Mad og måltider

<p><b>Data</b></p>	<p>På plejecentret er det op til beboernes eget valg, hvorvidt de ønsker at indtage måltiderne i fællesskab med de øvrige beboere eller i egen bolig.</p> <p>Borgerne i ældreboligerne har mulighed for at indtage måltidet på plejecentret, hvis de er visiteret til dette. Andre borgere får maden bragt på bakke og andre igen tilbereder selv deres måltider.</p> <p>Generelt spiser de fleste beboere deres morgenmad i boligen.</p> <p>Tilsynet observerer, at på en afdeling vælger en del beboere at indtage frokostmåltidet i fælles spisestue, mens på den anden afdeling er der kun få beboere repræsenteret til frokostmåltidet.</p> <p>På plejecentrets afdelinger anretter og serverer medarbejderne det varme måltid for beboerne. Beboerne får mulighed for selv at tage den ønskede mad fra anrettede fade. Medarbejderen sidder generelt med under måltidet og indtager deres medbragte madpakke.</p>
--------------------	---

	<p>Tilsynet bemærker, at der på en afdeling er fire medarbejdere samlet ved siden af hinanden ved bordet. Tilsynet bemærker, at disse medarbejdere fører en dialog indbyrdes og omkring emner, der ikke involverer beboerne og ej heller forekommer relevante for beboerne.</p> <p>Tilsynet bemærker ligeledes, at bordene dækkes langt før måltidet serveres uden medinddragelse af beboerne. Borddækning fremtræder meget enkelt uden anvendelse af dækservietter, dug, servietter, lys eller anden udsmykning.</p> <p>Beboerne oplever generelt, at madens kvalitet er blevet forbedret, men udtrykker samtidig, at der stadig er mulighed for forbedringer.</p> <p>En beboer oplyser, at hun sætter pris på at have sin faste plads hver dag, og hun indtager både frokost og aftenmåltidet i fællesskabet.</p> <p>En anden beboer fortæller, at det kniber med at spise sammen med de andre beboere, grundet hendes dårlige lungestatus, og hun foretrækker derfor at indtage sin mad i boligen.</p> <p>En tredje beboer, som bor i ældrebolig, fortæller, at hun hver dag får serveret en bakke med mad fra plejecentret. Beboer spiser sin mad i egen bolig. Medarbejderne kommer og henter den tomme bakke igen.</p> <p>Ved gruppeinterview af medarbejderne beskriver disse, at alle måltider serveres med udgangspunkt i den rehabiliterende tankegang, hvor beboernes ressourcer medinddrages mest muligt.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de som regel sidder spredt rundt v bordene og støtter de beboere, der har behov for hjælp til indtagelse af maden. Det er medarbejdernes opgave at være gæst ved bordet og sikre, at der bliver sat en dialog i gang.</p> <p>Der er ligeledes normalt også fokus på, at borddækning og små virkemidler som servietter eller lys er med til at skabe en hyggelig og hjemmelig atmosfære omkring bordet.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at der med en mindre indsats kan sikres større trivsel og dialog omkring måltiderne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejdernes ansvar og rolle omkring måltiderne bør tydeliggøres mere.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der kun i begrænset omfang sker medinddragelse af beboernes ressourcer i forhold til forberedelse af måltidet.</p>

### 3.4.5 Rehabilitering

<b>Data</b>	<p>Afdelingssygeplejerske oplever, at medarbejderne er bevidste om at arbejde med en rehabiliterende tilgang til beboerne/borgerne.</p> <p>Flere medarbejdere har netop været på kursus og har fået nye værktøjer, samt fået genopfrisket viden omkring rehabilitering i hverdagen.</p> <p>Det har givet en ny oplevelse og mening for medarbejderne, der straks er gået i gang med at målrette den daglige indsats med øje for rehabiliterende potentiale.</p> <p>De interviewede beboere oplyser, at de bestræber sig på at være aktive i hverdagen og gøre det, de selv kan magte.</p> <p>En beboer fortæller, at hun oplever, at hun er blevet væsentlig bedre efter at være flyttet ind på plejecentret. Beboeren føler en stor tilfredsstillelse ved at kunne styre sit eget liv og så samtidig også have mulighed for at få hjælp ved behov. For eksempel fortæller beboeren, at hun holder af at gå på besøg hos anden beboer til sent om aftenen. Der er derfor aftalt med medarbejder, at beboers medicin stilles i boligen,</p>
-------------	--

	<p>hvis beboer ikke er hjemme, således at beboeren selv kan administrere denne til nat-ten. Dette gør, at beboeren føler sig fri og uafhængig af medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne kan med faglig overbevisning redegøre for, hvordan beboernes res-sourcer inddrages i dagligdagen med henblik på vedligeholdelse af beboernes funkti-onsniveau og udvikling af ressourcer, som beboeren ikke har benyttet gennem læn-gere tid.</p> <p>En medarbejder fortæller, at hun ofte guider en beboer ved personlig hygiejne, for eksempel giver hun vaskekluden i hånden til beboeren under den personlige pleje, og ved tæt guidning klarer beboeren selv at vaske sig delvis.</p> <p>En anden medarbejder fortæller, at hun ved, at beboeren er meget socialt anlagt, og derfor støtter og husker hun beboeren på at deltage i aktiviteter.</p> <p>En tredje medarbejder fortæller, at undervisningen i rehabilitering har gjort, at med-arbejderne nu er begyndt at tænke anderledes. En beboer, som gennem lang tid er blevet hjulpet med barbering af medarbejderne, kan nu selv udføre dette. En anden beboer er blevet selvhjulpne med toiletbesøg, og en tredje beboer har ved at træne kunne klare den nedre personlige pleje selvstændigt.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der er mange muligheder for at få beboerne mere aktiv i hverdagen både i forhold til plejeopgaver, men også i forhold til de praktiske opgaver i afdelingen. Det drejer sig hele tiden om at have fokus på borgerens ressourcer og udvikling af disse. Det kan for eksempel være, at kunne trække sin trøje ned i forbin-delse med påklædning. Beboeren oplever herved en lille sejr og følelse af værdighed.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har fokus på at arbejde rehabiliterende og understøtte/udvikle beboernes ressourcer i forbindelse med den personlige pleje og de daglige praktiske opgaver i beboers bolig.</p>

#### 3.4.6 Omgangsform og sprogbrug

<b>Data</b>	<p>Tilsynet overhører udelukkende eksempler på respektfuld og venlig kommunikation mellem beboere og medarbejdere.</p> <p>De interviewede beboere giver udtryk for, at de oplever et godt miljø i hverdagen, og at alle taler pænt til hinanden. En beboer fortæller, at hun tilbringer flere timer om aftenen sammen med en anden beboer på afdelingen og har stor glæde af dennes sel-skab.</p> <p>En af beboerne i ældreboligerne efterspørger dog mulighed for lidt mere fortrolighed med sin kontaktperson. Beboeren oplever, at der kommer mange forskellige medar-bejdere i boligen.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der i det daglige er en god dialog med beboerne.</p> <p>Medarbejderne er bevidste om, at beboerne er forskellige, og at dialogen skal mål-rettes den enkelte beboers behov, for eksempelvis under plejen.</p> <p>En medarbejder fortæller, at hun er meget opmærksom på, at medarbejderne ikke sidder og taler privat, når de er sammen med beboerne. Hvis hun oplever det, reage-rer hun og italesætter det over for de pågældende.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Beboerne oplever, at dialogen med medarbejderne er venlig og anerkendende.</p> <p>Tilsynet vurderer, at kommunikationen og omgangsformen med beboerne er respekt-fuld og tager udgangspunkt i den individuelle beboers tilstand, ønsker og vaner.</p>

### 3.4.7 Aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser

<p><b>Data</b></p>	<p>Tilsynet får oplyst, at der er en stor mængde meget aktive frivillige, som er tilknyttet plejecentret. De frivilliges indsats gør det muligt at tilbyde beboerne aktiviteter, der rækker ud over de aktiviteter, som medarbejderne har ressourcer til i hverdagen.</p> <p>Afdelingssygeplejerske fortæller, at en medarbejder varetager koordineringen af de frivillige, og får aktiviteterne beskrevet i Beboerbladet.</p> <p>Afdelingssygeplejerske fortæller, at det ikke på nuværende tidspunkt er muligt at lave flere aktiviteter, som bliver varetaget af medarbejderne, selv om det var ønskeligt. Der er meget stor tilfredshed med de frivilliges arbejdsindsats, som både kan foregå dag, aften og i weekenden.</p> <p>Tilsynet bliver forevist aktivitetsplan for Plejecentret Egely, og der ses, at langt den største del af centrets aktiviteter bliver varetaget af frivilligt arbejde. De frivillige varetager opgaver lige fra ugentlig motionshold, filmklub, sang/musik og at følge med ved ambulante tilsyn på hospitalet.</p> <p>Træningsassistenterne kommer fra Træning &amp; Aktivitet og udfører aktiviteter sammen med beboerne. Der er planlagt film, sang og kaffedrikning i januar måned.</p> <p>En beboer fortæller, at hun ikke deltager i ret mange ting. Føler ikke rigtig, at helbredet kan klare dette og finder det hyggeligt at være i sin bolig og strikke og tage mod besøg fra familien.</p> <p>En anden beboer fortæller, at hun går til alt, hvad der er på programmet og finder generelt, at aktiviteterne er af god kvalitet. Beboeren fortæller, at aktivitetsmedarbejderen ønsker, at hun skal være aktiv og være medinddraget i tilbuddene. Beboeren skal derfor i den kommende måned være ansvarlig for en aktivitet sammen med aktivitetsmedarbejderen. Dette ser beboeren spændt frem til. Den samme beboer fortæller, at hun går til motion hver uge for at vedligeholde sit funktionsniveau. Beboeren finder dog, at træningstilbuddet ikke er målrettet hendes behov, da der benyttes en del børnesange i træningen, som beboeren umiddelbart ikke finder passende.</p> <p>De interviewede medarbejdere fortæller, at hvis der er tid i hverdagen, udføres der små spontane aktiviteter så som kagebagning, kaffedrikning og gåture.</p> <p>Medarbejderne påpeger dog, at kerneopgaverne som personlig pleje og omsorg samt dokumentationskravene har en stor plads i det daglige arbejde, og at der ikke altid er tid til at få iværksat aktiviteter.</p> <p>Medarbejderne henviser til de mange aktiviteter, der foregår på centret, der skelnes ikke mellem aktiviteter, som udføres af de ansatte medarbejdere i Ballerup Kommune eller frivillige.</p>
<p><b>Tilsynets vurdering</b></p>	<p>På baggrund af oplysninger om plejecentrets aktiviteter, vurderer tilsynet, at der er et varieret tilbud på Egely.</p> <p>Tilsynet vurderer dog, at de frivillige ikke må betragtes som en del af nomineringen. Den frivillige kommer ikke med en faglig viden, og der er ikke krav til den frivillige om at registrere og regulere det, som sker.</p>

## 3.5 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

### 3.5.1 Bemanding og personalesituation

<b>Data</b>	<p>Tilsynet får oplyst, at plejecentret har fokus på nærledelse.</p> <p>Målet er, at afdelingssygeplejerske har en medarbejder, der kan aflaste med både de administrative opgaver i forbindelse med arbejdsplanlægning og lønindberetninger, og en medarbejder der kan støtte op omkring de sygeplejemæssige opgaver på Egely.</p> <p>Plejecentret er midt i en fase med at få de sidste ledige stillinger besat. Den 1. februar starter en ny sygeplejerske, som også skal være plejecentrets kliniske vejleder. Der mangler fortsat at blive rekrutteret en koordinerende demensvejleder og en social- og sundhedsassistent.</p> <p>Størstedelen af personalet har en social- og sundhedsassistentuddannelse. Prioriteringen af social- og sundhedsassistenter er et målrettet valg, man ligeledes vil forfølge i fremtiden.</p> <p>Afdelingssygeplejerske oplyser, at plejecentret har et forholdsvis højt sygefravær. Det prioriteres, at nedbringe fraværet, og det er forventningen, at den nye ledelsesstruktur vil medvirke til at holde sygefraværet på et acceptabelt niveau fremadrettet. Afdelingssygeplejerske fremviser årets sygdomsstatistik, hvor det ses, at der er et fald i fraværsprocenten i december måned.</p> <p>Lige nu er der et stort flow af vikarer, da borgernes funktionsniveau i ældreboligerne svinger meget. Afdelingssygeplejerske fortæller, at der er planer om at lave en omstrukturering af plejecentrets og ældreboligernes brug af vikarer, for at få mere kontinuitet og faglighed i plejen.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der ikke arbejdes med overlap mellem vagterne, da alt er dokumenteret, og triageringstavlen giver et godt overblik over afdelingens beboere. Desuden har hver afdeling en lille bog, hvor de vigtigste og nye ændringer omkring beboerne beskrives kort, og der henvises til at læse i omsorgssystemet, før vagen begynder.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de er gode til at hjælpe hinanden på tværs af afdelinger, når der er sygdom blandt medarbejderne.</p> <p>Der afholdes dagligt et lille møde ved 11 tiden omkring beboernes eventuelle ændringer og indplacering på triageringstavlen. Medarbejderne fortæller, at de kender alle beboerne på plejecentret og til hver en enhver tid kan træde til og hjælpe, hvor der skulle være behov.</p> <p>Desuden afholder social- og sundhedsmedarbejderne møder engang imellem, og der er stormøde for alle medarbejderne et par gange årligt</p> <p>Desuden beskrives samarbejdet og snitfladerne med terapeuter, visitationen, SHS - team, omsorgstandplejen, køkkenet og de frivillige som velfungerende.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet har ingen bemærkninger hertil

## 3.5.2 Medarbejderkompetencer og udvikling

<b>Data</b>	<p>Tilsynet observerer, at plejecentret har fokus på at sikre tilstedeværelse af de nødvendige medarbejderkompetencer.</p> <p>Afdelingssygeplejerske påpeger, at medarbejderne er fagligt stærke og har nogle "varme hjerter" samt udviser stor interesse i deres arbejde.</p> <p>For at sikre fagligheden hele døgnet rundt er der ansat en social- og sundhedsassistent om natten, som har mulighed for at tilkalde sygeplejeassistance fra hjemmeplejen ved behov.</p> <p>De adspurgte medarbejderne vurderer, at de har gode muligheder for kompetenceudvikling og udtrykker stor tilfredshed med ansættelsen af den nye sygeplejerske, som forventes at give plejecentret et fagligt løft.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de er fagligt godt klædt på til at varetage opgaverne på plejecentret.</p> <p>Medarbejderne oplever endvidere, at der er rig mulighed for at sparre og udveksle erfaringer med hinanden. Der er stor lydhørhed og respekt for hinandens faglighed.</p> <p>En medarbejder oplyser, at hun ville henvende sig til sin leder, hvis hun fik behov for at blive opkvalificeret.</p> <p>Tilsynet oplyses om, at der er fast introduktionsprogram for alle nye medarbejdere</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet har ingen bemærkninger hertil.



# TILSYNETS FORMÅL OG METODE

## 4.1 FORMÅL

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 148a er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses, herunder at sikre kommunalbestyrelse, brugere og pårørende indsigt i den pædagogik, omsorg og trivsel, der leveres på det enkelte tilbud.

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

- At påse at beboerne får den hjælp, de har ret til efter loven og efter de beslutninger, som kommunalbestyrelsen har truffet.
- At hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og økonomisk forsvarlig måde.
- At forebygge ved at gribe korrigerende ind før mindre problemer udvikler sig til alvorligere problemer.

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, plejecentrets referenceramme og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

BDO's tilsyn er tilrettelagt med udgangspunkt i ovenstående lovgivning og retningslinjer på området, og omfatter tilsynet med de organisatoriske, personale- og pleje- og omsorgsmæssige forhold på det enkelte plejecenter. Tilsynet sætter fokus på hverdagslivet for beboere og således også på, hvordan hjælpen efter deres og de pårørendes opfattelse fungerer. De fysiske rammers egnethed i forhold til beboernes behov indgår ligeledes i tilsynet.

Med udgangspunkt i omfattende erfaringer med at føre tilsyn på hhv. ældreområdet og det socialfaglige område har BDO udviklet koncepter for tilsynsområderne, som gør det muligt at lade kontrol og læring gå op i en højere enhed. BDO lægger vægt på, at den dokumentation, der indhentes i forbindelse med tilsynene, er anvendelig i det fremadrettede arbejde med kvalitets- og kompetenceudviklingen.

*Det økonomiske tilsyn* dvs. tilsynet med forbrug, budget, kapacitetstilpasninger etc. indgår efter aftale med kommunen ikke i BDO's tilsyn.

## 4.2 METODE

BDO's tilsynskoncept kombinerer en række forskellige metoder til indsamling af viden, som alle tager afsæt i den anerkendende metode og en konstruktiv tilgang.

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets ressourcer, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes og pårørendes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

---

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er struktureret og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews, fokusgruppeinterviews, observation og gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som beboerne modtager på plejecentret.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på dialog, udsagn, observationer og gennemgang af dokumentation samt det foreliggende baggrundsmateriale. Tilsynet er derfor ikke nogen garanti for, at alle forhold på tilbuddet til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

### 4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala ved helhedstilsyn.

Samlet vurdering	Samlet vurdering
Særdeles tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>særdeles tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes.  Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.
Gode og tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>gode og tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes.  Det gode og tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats.  Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Mindre tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>mindre tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe.  Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.
Ikke tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>ikke tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe.

	<p>Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen.</p> <p>Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>
--	---

## 4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynsforløbet besluttet og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår. Så vidt muligt foregår tilsynet på et tidspunkt, hvor der er mulighed for dialog eller samvær med flere af beboerne.

Til brug for forberedelsen af tilsynet har BDO indhentet materiale fra kommunen, herunder eventuelle kvalitetsstandarder, vejledninger og politikker, værdigrundlag, oplysninger fra kommunens hjemmeside, ligesom oplysninger fra plejecentrets egen hjemmeside har indgået i det konkrete tilsyn.

De uanmeldte helhedstilsyn tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende. De tilsynsførende har en sygepleje- og/eller socialfaglig baggrund.

---

# PRÆSENTATION AF BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn på ældreområdet og socialområdet.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet). På ældreområdet omfatter tilsynene plejehjem, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.

BDO

Statsautoriseret revisionsaktieselskab

Havneholmen 29

DK-1561 København V

Tlf.: 3915 5200

[www.bdo.dk](http://www.bdo.dk)

---

## KONTAKT

HELEN HILARIO JØNSSON  
Director og leder af BDO Tilsyn

m: +45 2429 5079  
e: [hej@bdo.dk](mailto:hej@bdo.dk)

[www.bdo.dk](http://www.bdo.dk)

*BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, en danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har godt 64.000 medarbejdere i 154 lande.*

*Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.*