



Tilsynsrapport Gladsaxe Kommune

Tilsynsrapport
Gladsaxe Kommune

Plejeboliger Egegården

Uanmeldt tilsyn 2023



Indhold

Tilsynsrapport Gladsaxe Kommune	1
Forord.....	3
1. Oplysninger om plejeboliger	4
2. Vurdering.....	5
2.1 Tilsynets vurderinger	5
2.2 Tilsynets anbefalinger	6
3. Datagrundlag	8
3.1 Opfølgning fra foregående tilsyn	8
3.2 Personlig pleje og støtte	9
3.3 Praktisk støtte	10
3.4 Mad og måltider.....	11
3.5 Træning og aktivitet	13
3.6 Kommunikation og adfærd	14
3.7 Observationsstudier	15
3.8 Organisatoriske rammer, kompetencer og udvikling	17
3.9 Tværfagligt samarbejde	19
4. Tilsynets formål og metode	21
4.1 Formål.....	21
4.2 Metode	21
5. Vurderingsskema	22
6. Om BDO	24

Forord

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

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering af plejeboligerne og anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget samt om plejeboligerne.

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 de 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.

Med venlig hilsen




Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Norré Sørensen

Senior Manager

Mobil: 41 89 04 75

Mail: meo@bdo.dk

Projektansvarlig

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

1. Oplysninger om plejeboliger

Oplysninger om plejeboliger og tilsynet

Navn og adresse: Egegården, Klausdalsbrovej 213, 2860 Søborg

Leder: Annette Svensson

Antal boliger: 129 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 9. marts 2023

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejeboligleder
- Interview af tre beboere
- To observationsstudier af personlig pleje og praktisk hjælp
- Gruppeinterview med tre medarbejdere (en social- og sundhedshjælper og to social- og sundhedsassistenter)

Yderligere har tilsynet dialog med beboere og medarbejdere under rundgang på fællesarealerne.

Tilsynsførende:

Andreas Bertelsen, Manager og sygeplejersker

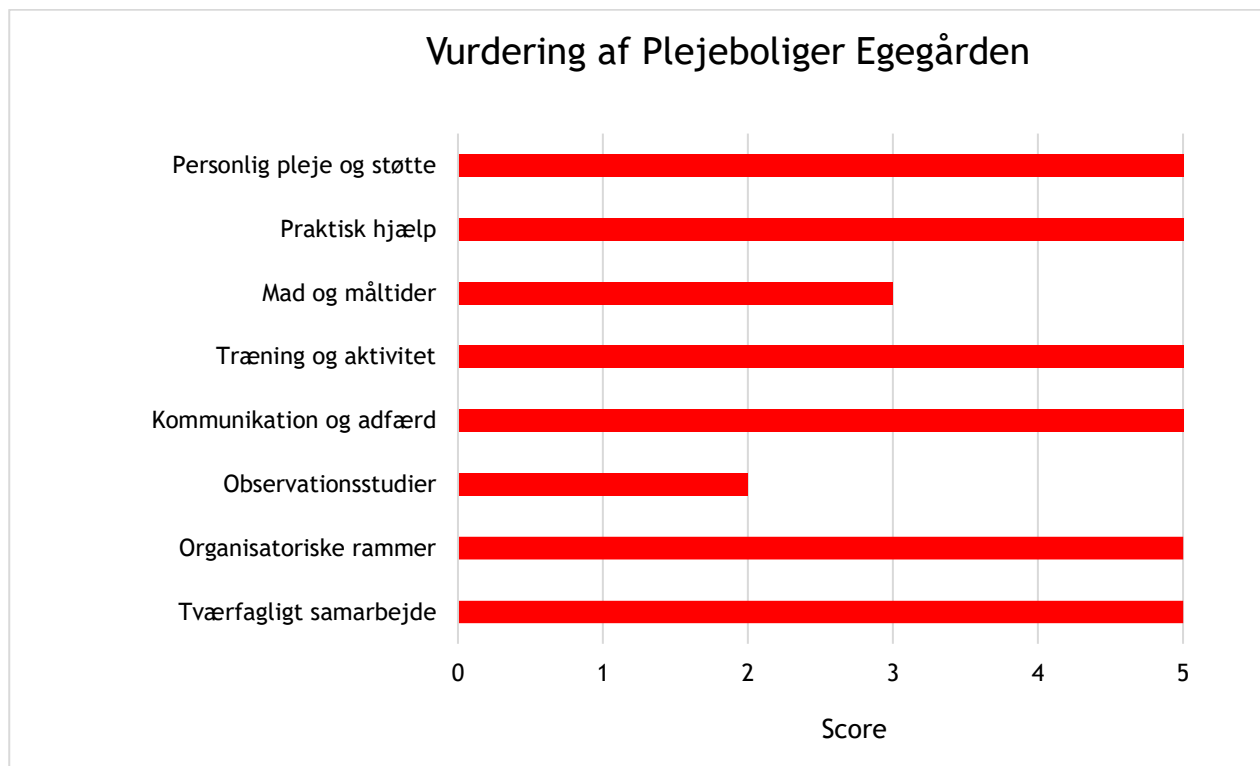
Karin Kappel, Manager og sygeplejerske

Gitte Trust, Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets vurderinger

Tilsynet har vurderet hvert tema for sig, herunder ses et diagram over vurderingerne:



Personlig pleje og støtte:

Det vurderes, at beboerne fremstår soignerede og veltilpasse, svarende til deres behov.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at de modtager den hjælp til personlig pleje og støtte, som de har behov for, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen. Hertil vurderes det, at beboerne oplever medbestemmelse, tryghed og kontinuitet i den leverede hjælp.

Det er samtidig tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre relevant for arbejdsgange i forbindelse med den personlige pleje og støtte, herunder hvordan der arbejdes med at sikre opmærksomhed på den personcentrerede omsorg samt den rehabiliterende tilgang.

Praktisk støtte:

Det er tilsynets vurdering, at både hjælpemidler og boliger fremstår tilfredsstillende rengjorte samt af fællesarealerne fremtræder ryddelige og renholdte. Tilsynet vurderer, at beboerne tilkendegiver tilfredshed med hjælpen til praktisk støtte, samt at medarbejderne tilmed kan redegøre for arbejdsgange og reflektioner relateret til opgaven.

Mad og måltider:

Udsagn fra beboerne indikerer tilfredshed med rammerne og kvaliteten af måltiderne samt medarbejdernes facilitering i henhold til strategien for det gode måltid.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne fint kan redegøre for, hvordan beboerne kan understøttes, under måltidet ved tilstedeværelse og ud fra den personcentrerede omsorg.

Tilsynet vurderer dog samtidigt, at der i et tilfælde ikke er tilstrækkeligt fokus på en beboers særlige behov under morgenmåltidet, hvor det observeres, at den leverede indsats ikke er i overensstemmelse med en personcentret tilgang.

Træning og aktivitet:

Det vurderes, at der er et aktivt hverdagsliv på Egegården, og at beboerne oplever, at de tilbydes meningsfulde aktiviteter og træning, som de kan deltage i efter eget ønske.

Samtidig vurderes det, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for området.

Kommunikation og adfærd:

Det er tilsynets vurdering, at der på Egegården opleves en imødekommende og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, hvilket beboerne også tilkendegiver. Det vurderes, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, som medvirker til at skabe ligeværdig og respektfuld kommunikation.

Observationsstudier:

Det er tilsynets vurdering, at der ifm. begge observationsstudier observeres en respektfuld og venlig kommunikation i forbindelse med plejen, men at medarbejderen i det ene studie taler meget hurtigt, og at de arbejder i et meget højt tempo, og at plejen heraf virker fortravlet.

I det ene observationsstudie opleves beboeren med stor indflydelse på tilrettelæggelsen af plejen, og beboerens ønsker respekteres af medarbejderen. Ligeledes benytter beboeren sine ressourcer aktivt i forbindelse med hjælpen, og beboeren motiveres til selvhjælp af medarbejderen.

I det andet observationsstudie er det medarbejderne, som varetager plejen og forflytningerne, da dette vurderes mest hensigtsmæssigt og fagligt relevant i forhold til beboerens behov og ønsker.

Det er tilsynets vurdering, at den faglige tilrettelæggelse af hjælpen i et af studierne har flere mangler, og at medarbejderen udviser manglende faglighed i forhold til sundhedsfremme og forebyggelse, hygiejniske principper og hensigtsmæssige arbejdsstillinger.

I det andet observationsstudie opleves det, at medarbejderne ikke konsekvent får inddraget beboeren, inden en forflytning finder sted, samt at medarbejderne ikke overholder de hygiejniske retningslinjer for handskeskifte ligesom der observeres manglende håndhygiejne i form af håndsprit imellem handskeskifte.

Organisatoriske rammer:

Det er tilsynets vurdering, at Egegården arbejder struktureret og systematisk med deres kvalitetsarbejde, samt at der løbende er fokus på at tilføre ny viden samt på at udvikle medarbejdernes kompetencer. Derudover italesættes der et positivt fokus på arbejdet med de utilsigtede hændelser, ligesom der tilkendegives et kontinuerligt blik på arbejdet med dokumentationsopgaven. Det er yderligere tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever en veltilrettelagt og systematisk organisering, hvor medarbejderne redegør for tilfredsstillende muligheder for sparring, videndeling og kompetenceudvikling.

Tværfagligt samarbejde:

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt, og at der generelt er et ledelsesmæssigt fokus på at sikre gode rammer for det tværfaglige samarbejde gennem en fast mødestruktur på tværs af faggrænser.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ligeledes beskriver et velfungerende tværfagligt samarbejde med gode muligheder for faglig sparring.

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.

2.2 Tilsynets anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter en faglig opmærksomhed på forsat implementering af personcentreret tilgang ved tilstedeværelse under måltiderne, så medarbejderne fagligt styrkes i at imødegå den enkelte beboers behov.
2. Tilsynet anbefaler i henhold til observationsstudierne:
 - At ledelsen fastholder og sikrer medarbejdernes arbejdsmiljø, så medarbejderne instrueres i at anvende korrekte arbejdsstillinger i forbindelse med plejen.

- At ledelsen retter en skærpet opmærksomhed på at sikre, at alle medarbejdere følger gældende hygiejniske retningslinjer i forbindelse med plejen.
- At ledelsen sikrer en tydelighed omkring arbejdsgangen omhandlende anvendelsen af hhv. skumvaskeklude eller wet-vipes i forbindelse med personlig pleje og/eller kateterpleje.
- At ledelsen retter en skærpet faglig opmærksomhed på, at alle medarbejdere fagligt styrkes i det sundhedsfremmende og forebyggende arbejde ifm. plejen.

3. Datagrundlag

3.1 Opfølgning fra foregående tilsyn

Interview med Egegårdens plejeboligleder, som oplyser tilsynet om at være tiltrådt stillingen i efteråret 2022.

I forbindelse med sidste års tilsyn blev der givet anbefalinger vedr. opbevaring af fødevarer, arbejdet med at sikre "det gode måltid", at skabe et synligt overblik over Egegårdens aktivitetstilbud samt at sikre, at afløsere og vikarer møder beboerne med en respektfuld adfærd og kommunikation.

Egegården arbejder kontinuerligt med deres mad og måltidspolitik. Der fokuseres i den forbindelse på at skabe ro omkring spisesituationerne ude i de fire afdelinger, så medarbejderne herved sikrer, at beboerne får dækket deres ernæringsbehov.

Ledelsen har arbejdet med at tilføre ungarbejdere, så de bistår med hjælp og samvær i forbindelse med aftensmåltiderne. Ungarbejderne er tilknyttet et fast introduktionsforløb, hvor afdelingsledere og aktivitetsmedarbejdere introducerer til opgaverne omkring måltiderne samt introducerer til principperne for at facilitere "det gode måltid". Ungarbejderne er fast tilknyttede til aktivitetsmedarbejdere i de respektive afdelinger, så aktivitetsmedarbejderne derved varetager tovholderfunktionen, og således at de er kontaktperson for ungarbejderne i den enkelte afdeling.

Generelt arbejdes der i alle fire afdelinger med principperne for "det gode måltid", herunder at der dagligt blandt medarbejderne udpeges en bordformand for hvert bord, som har ansvaret for at sikre, at måltidet forløber roligt, samt sikre en hyggelig stemning. Der afholdes løbende kostudvalgsmøder, hvor medarbejderne internt kan drøfte optimering af spisesituationerne, måltidernes rammer samt mulighed for, at medarbejderne kan dele overvejelser omkring det at hjælpe et andet menneske med at spise. Kostudvalgsmøderne har derudover medvirket til, at ledelsen nu er i proces med at udvikle et uddannelsesprogram til medarbejderne, omhandlende mad og måltider på Egegården.

I hver afdeling er der udpeget kostressourcepersoner, som i samarbejde med Egegårdens køkkenøkonomi er i proces med at få implementeret en e-smiley ordning til alle afdelingskøkkenerne for herved at sikre, at madvarer bliver håndteret på forsvarlig vis.

I forbindelse med anbefalingen på aktivitetsområdet er der efterfølgende arbejdet med at skabe en større synlighed omkring aktivitetstilbud og arrangementer. Dagligt i hver afdeling er der tilknyttet en aktivitetsmedarbejder, som varetager opgaverne med at sikre et bredt udvalg af aktiviteter. Ydermere er der arbejdet på at sikre en bedre synlighed omkring aktivitetstilbuddene for beboere og pårørende, eksempelvis ved at dagens aktiviteter fremgår synligt beskrevet på en whiteboardtavle, samt at hver afdeling har en synlig aktivitetskalender hængende på fællesarealet. Aktivitetsmedarbejderne samarbejder derudover på tværs af afdelingerne, og i samarbejde med Egegårdens terapeuter og ledelse organiseres det fælles aktivitetsarbejde.

Ledelsen arbejder målrettet med at sikre, at medarbejdernes kommunikation tager udgangspunkt i metoderne for "den personcentrerede omsorg". I den forbindelse tilknyttedes alle nyansatte til et fire dages kursus, hvor de introduceres til de teoretiske og praktiske metoder vedrørende den personcentrerede omsorg. Derudover tilknyttedes alle medarbejderne til fælles workshops, hvor den personcentrerede omsorg belyses ud fra et borger- og medarbejderperspektiv.

Egegårdens ledelse er bevidste om at være tydelige i deres stillingsopslag samt i forbindelse med rekrutteringssamtalerne for i højere grad at gøre fremtidige medarbejdere opmærksomme på Egegårdens værdier, arbejdsopgaver samt at afstemme gensidige forventninger.

Der er yderligere en opmærksomhed på at få udarbejdet funktionsbeskrivelser for alle faggrupper, og i den forbindelse er ledelsen i proces med at få udarbejdet stillings- og funktionsbeskrivelse for de pædagogiske medarbejdere.

I forbindelse med Egegårdens kvalitetsarbejde fortælles der om et fokus på arbejdet med de utilsigtede hændelser. Ledelsen arbejder i den forbindelse med at optimere arbejdsgangene for indberetningerne, da de utilsigtede hændelser vurderes værdifulde med oplysninger, omhandlende

organisationens særlige udfordringer. Data fra de utilsigtede hændelser har efterfølgende medvirket til, at arbejdet med den generelle medicinhåndtering og sektorovergange frem over skal forbedres og systematiseres.

Ledelsen sikrer yderligere, at kommunikationen og overleveringerne forenkles, og i den forbindelse arbejdes der med sikker mundtlig kommunikation og metoden ISBAR.

På det forgangne ledermøde har ledelsen drøftet Gladsaxe Kommunes værdighedspolitik. I den forbindelse afstedkom det et behov for, at ledelsen genbesøger værdighedspolitikken, og derved får prioriteret at afholde et nyt møde, hvor der afsættes den nødvendige tid til at drøfte de respektive emner.

3.2 Personlig pleje og støtte

Data

Observation:

Beboerne fremstår velsoignerede og veltilpasse ud fra deres egne behov og ønsker.

Interview med beboere:

Beboerne udtrykker, at de er meget tilfredse med hjælpen til den personlige pleje, som de modtager. En beboer udtaler; ”jeg får den hjælp, som jeg ønsker, også mere hjælp, end jeg har brug for”. Derudover fortæller beboerne, at deres ønsker og vaner tilgodeses, og at personalet kender til deres individuelle behov. Alle beboere fortæller, at de er aktive ifm. med den personlige pleje, hvor de deltager aktivt i forhold til deres egne ressourcer.

To af beboerne fortæller, at de oplever tryghed i hverdagen, samt at der imødekommes tryghedsskabende nærvær i forbindelse med badet. Når nødkaldet benyttes, så reagerer personalet, og de besvarer nødkaldet inden for en rimelig tid.

Beboerne oplever, at det er en fast gruppe af medarbejdere, som kommer og hjælper.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne redegør for, hvordan de sikrer sig, at beboerne modtager den rette pleje og støtte, som de har behov for.

Afdelingernes koordinatører afholder indflytningssamtaler med de nyindflyttede beboere hhv. efter tre og seks uger. I forbindelse med indflytningssamtalerne afdækkes beboerens livshistorie, ønsker og behov. Informationerne dokumenteres efterfølgende i Nexus, hvor der eksempelvis udarbejdes en døgnrytmeplan med oplysninger fra indflytningssamtalen. Afdelingerne arbejder i den forbindelse med at motivere beboerne til at medvirke til udfyldelsen af deres egne døgnrytmeplaner. I tilfælde af, at beboerne ikke selv kan medvirke, opfordres de pårørende til at deltage.

Medarbejderne sikrer kontinuiteten ude hos beboerne ved dagligt at orientere sig i døgnrytmeplanerne samt at ajourføre planerne ved ændringer i beboernes behov eller tilstand.

Der er fokus på at skabe en gensidig relation og tillid imellem beboerne og medarbejderne. I den forbindelse prioriteres det i indflytningsfasen, at der afsættes den nødvendige tid, så relationsarbejdet derved kan forløbe roligt og tilfredsstillende.

I tilfælde af, at en beboer tidligere har været tilknyttet hjemmeplejen eller et aflastningsophold, så indhentes relevante oplysninger, og informationerne sikres efterfølgende beskrevet i beboerens journal.

Medarbejderne sikrer igennem dialogen med beboerne, at fremgangsmåden og plejen er i overensstemmelse med beboernes ønsker, og medarbejderne orienterer og forklarer beboerne omkring den forestående opgave, inden opgaven påbegyndes.

Hvis der bliver indgået individuelle aftaler med beboerne, tilstræber medarbejderne, at aftalerne overholdes, ellers vil beboerne altid blive adviseret, hvis der opstår behov for ændringer. Der er fokus på, at aftalerne overholdes, da dette medvirker til at yde beboeren tryghed i hverdagen. Beboerne oplever derudover tryghed ved, at der sikres kontinuitet ved faste medarbejdere ifm.

plejebesøgene. Der arbejdes henimod, at afdelingerne får implementeret kontaktpersonsordning, så hver enkelt beboer er tilknyttet en fast kontaktperson.

Medarbejderne fortæller, at arbejdet på Egegården tager udgangspunkt i Tom Kitwoods teori og metode, omhandlende den personcentrerede omsorg. Der afholdes løbende undervisning for medarbejderne, og derudover tager beboerkonferencerne ligeledes udgangspunkt i metoden. Konferencerne forholder sig til den enkelte beboers sundhed og trivsel for hhv. dag, aften og nat, hvor også repræsentationen af medarbejdere er fra alle tre vagtlag samt med deltagelse af de relevante tværgående medarbejdere.

Inden medarbejderne påbegynder opgavevaretagelsen hos beboeren, læses det forrige vagtholds notater i Nexus.

Hvis der forekommer ændringer i en beboers tilstand, vil medarbejderne rette henvendelse til en kollega af relevant faggruppe, som kan vurdere beboers tilstand og tage handling efterfølgende, desuden redegør en social- og sundhedsassistent for at ville spørge ind til beboers symptomer samt at udføre TOPS. Informationen om beboers tilstand vil ydermere blive delt på afdelingens formiddagsmøde eller ifm. vagtskifte.

Medarbejderne redegør for, at de er vidende om arbejdet med den rehabiliterende tilgang, hvor der eksempelvis fortælles om fokus på at bevare og vedligeholde beboernes funktioner. Beboerne motiveres til at tage aktivt del i de hverdagsopgaver, som deres helbred tillader, bl.a. ved at medvirke til den personlige pleje, tandbørstning, barbering eller påklædning.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Det vurderes, at beboerne fremstår soignerede og veltilpasse, svarende til deres behov.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at de modtager den hjælp til personlig pleje og støtte, som de har behov for, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen. Hertil vurderes det, at beboerne oplever medbestemmelse, tryghed og kontinuitet i den leverede hjælp.

Det er samtidig tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre relevant for arbejdsgange i forbindelse med den personlige pleje og støtte, herunder hvordan der arbejdes med at sikre opmærksomhed på den personcentrerede omsorg samt den rehabiliterende tilgang.

3.3 Praktisk støtte

Data

Observation:

Boligerne og fællesarealerne fremstår rene og ryddelige, hvor hjælpemidlerne også fremstår renholdte.

Interview med beboere:

Samtlige beboere bekræfter, at de er tilfredse med rengøringen, herunder at rengøringspersonalet er gode til at se beboernes behov.

To ud af tre beboere fortæller, at de selv rydder op efter sig, og at de støver af i det omfang, de magter det.

En beboer siger at "der er ikke en noget at sætte en finger på", og beboeren beskriver meget tilfredsstillende forhold.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne redegør for, hvordan de sikrer, at beboerne modtager den praktiske hjælp, som de har behov for, hvor relationsarbejdet beskrives med stor værdi for samarbejdet. Medarbejderne vil

via gensidig dialog og vha. dokumentationen sikre sig, at beboerne får opfyldt deres behov for hjælp.

En medarbejder fortæller om opmærksomhed på altid at gå baglæns ud ad beboerens hoveddør for derved at sikre sig, at boligen efterlades i ordentlig stand. Der fortælles yderligere omkring et andet perspektiv, hvor medarbejderne skal gøre sig bevidste om, at beboerne kan have individuelle ønsker for, hvordan deres hjem fremtræder, og at medarbejderne skal have respekt for dette.

Den daglige rengøring i boligerne og på fællesarealerne varetages af rengøringspersonalet, hvor boligerne yderligere rengøres en gang om ugen af rengøringspersonalet. Hvis hjemmet i løbet af ugen har behov for yderligere rengøring, så er det den daglige medarbejder fra plejegruppen, som skal varetage rengøringsopgaven.

Medarbejderne fortæller om konkrete situationer, som kræver opmærksomhed på at følge en særlig rengøringsprocedure samt at efterleve specifikke hygiejniske forskrifter. I den forbindelse tager medarbejderne udgangspunkt i de lokale action-cards for smitterisiko og forebyggelse, hvor action-cards eksempelvis beskriver brugen af værnemidler, omfanget af rengøringsniveau samt følsomhed for smittespredning. Ydermere beskriver medarbejderne en særlig opmærksomhed på altid at sikre sig, at boligen er fyldt op med relevante værnemidler/remedier samt at sikre en korrekt dokumentation i journalen.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at både hjælpemidler og boliger fremstår tilfredsstillende rengjorte, og at fællesarealerne fremtræder ryddelige og renholdte.

Tilsynet vurderer, at beboerne tilkendegiver tilfredshed med hjælpen til praktisk støtte, og at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange og refleksioner relateret til opgaven.

3.4 Mad og måltider

Data

Observation:

Egegårdens administrationsbygning indeholder en fælles kantine, hvor ældre borgere fra nærmiljøet kan komme og købe et måltid mad, som de efterfølgende kan indtage i kantine eller tage med hjem.

Pårørende til beboere på Egegården har også mulighed for at købe et måltid, som de kan spise i boligen sammen med deres kære.

Kantineområdet opleves med en hyggelig stemning og atmosfære, hvor flere grupper af ældre borgere sidder samlet og spiser frokost.

På plejeafdelingernes køkkener ses et oversigtskort hængende på væggen, som visuelt viser beboernes faste pladser i den fælles spisestue. Ydermere er det påtegnet, hvor medarbejderne skal placere sig.

Bordene er dækkede med dækkeservietter, hvor beboernes navne er påtrykt. Der opleves en hyggelig stemning og atmosfære i den fælles spisestue, hvor flere beboere sidder samlet omkring bordene og indtager deres morgenmad. Medarbejderne er til stede i spisestuerne, og de er opmærksomme på beboernes behov for hjælp.

Under tilsynets rundgang på Egegården, observeres det, at en beboer sidder i fællesrummet. Beboeren taler uafbrudt, og beboeren bruger ukvemsord med høj røst. En medarbejder ankommer til fællesrummet, og medarbejderen vælger at køre pågældende beboer ind i et tilstødende lokale.

Medarbejderen kommunikerer ikke med beboeren, men medarbejderen serverer blot the, saft og to stykker franskbrød for beboeren. Herefter forlader medarbejderen lokalet, stadig uden at have dialog med beboeren. Beboeren sidder efterfølgende alene i rummet, hvor der er mulighed for, at medarbejderne kan kigge ind, idet der er vinduer ind til rummet.

Tilsynet observerer, at beboeren i omkring 30 minutter sidder alene i lokalet, før en medarbejder ankommer til lokalet. I denne periode har beboeren kun selvstændigt drukket mindre mundfulde af et glas med sugerør.

Interview med beboere:

Beboerne udtaler generelt, at de er meget tilfredse med maden, og at maden opleves varieret og godt tilberedt.

To af beboerne fortæller, at der kan være nogle retter, de ikke bryder sig om, men at de så bare lader være med at spise det.

Beboerne oplever, at måltiderne er hyggelige, og at der generelt er en god stemning, hvor beboerne sidder på de samme pladser.

Personalet serverer maden på fade, og det tilkendegiver beboerne at være glade for, da de så selv kan vælge fra det forskellige udvalg.

En enkelt beboer fortæller, at personalet spiser med til aftenmåltidet, og at dette altid er hyggeligt.

En beboer udtrykker, at hun glæder sig til dagen efter tilsynsbesøget, hvor der er fælles brunch, hvor beboerne og personalet spiser sammen.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne redegør for, at beboerne oplever rig mulighed for at have indflydelse på deres mad og måltider. I den forbindelse afholdes der regelmæssige kostmøder ude i de enkelte afdelinger.

Her kan beboerne tilkendegive særlige ønsker, eller de kan komme med kommentarer relateret til måltiderne. Medarbejdere fra køkkenet og medarbejdere fra plejen deltager ligeledes i kostmøderne, og de kan samtidig bidrage med input og særlige opmærksomheder.

Afdelingernes måltider beskrives velorganiserede og velstrukturerede efter en fælles fast systematik og fremgangsmåde.

Egegårdens produktionskøkken leverer smørrebrød til frokost, og der leveres en varm ret til aften. Medarbejderne anretter efterfølgende måltiderne ude i afdelingernes anretterkøkkener. Smørrebrødet serveres på fade, og det præsenteres efterfølgende for beboerne. Den medarbejder, som varetager "springerfunktionen", håndterer opgaven med at servere maden til de respektive borde. De resterende medarbejdere fordeler sig omkring bordene i den fælles spisestue. I den forbindelse bidrager medarbejderne til at støtte beboerne i at spise, skære maden ud, skænke drikke og derudover at facilitere til samtaler. En medarbejder fortæller omkring en særlig opmærksomhed på, at beboerne spejler sig i medarbejderne, og derfor italesættes vigtigheden af, at medarbejderne spiser et pædagogisk måltid sammen med beboerne.

I forbindelse med aftenmåltiderne anrettes og serveres retterne i skåle, så beboerne selv kan tage den ønskede mængde mad med udgangspunkt i et hverdagsrehabiliterende sigte - den samme organisering gør sig gældende for morgenmåltidet.

Medarbejderne fortæller, at de i forbindelse med måltiderne har fokus på hygge og hjemlighed, og at de derfor dækker op med duge eller dækkeservietter samt blomster. Ungarbejderne, der på Egegården omtales som "måltidsvenner", deltager i forbindelse med aftenmåltiderne, og de sikrer i den forbindelse nærvær og hjælp til beboerne omkring bordene.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at indikatorerne er opfyldt i middel grad.

Udsagn fra beboerne indikerer tilfredshed med rammerne og kvaliteten af måltiderne samt medarbejdernes facilitering i henhold til strategien for det gode måltid.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne fint kan redegøre for, hvordan beboerne kan understøttes under måltidet, ved tilstedeværelse og ud fra den personcentrerede omsorg.

Tilsynet vurderer dog samtidigt, at der i et tilfælde ikke er tilstrækkeligt fokus på en beboers særlige behov under morgenmåltidet, hvor det observeres, at den leverede indsats ikke er i overensstemmelse med en personcentret tilgang.

3.5 Træning og aktivitet

Data

Observation:

Det bemærkes positivt, at der på afdelingsgangene er opsat aktivitetskalendere, hvor beboerne kan orientere sig om dagens aktivitet. Dertil er der på en afdeling ophængt fotos fra forskellige aktiviteter, som beboerne har deltaget i, eksempelvis tøndeslagning og fastelavn.

I en af afdelingerne er der et lille hyggeligt rum, hvor der tilbydes wellness til beboerne, denne aktivitet fremgår også af aktivitetskalenderne.

Tilsynet observerer, at aktivitetsmedarbejderen er i gang med at gøre klar til dagens første wellnessforløb. Der høres lavg musik i baggrunden, mens varmpuder varmes i en mikrobølgeovn. Varmepuderne lægges efterfølgende på de fremmødte beboeres skuldre.

Puder sprayes med lavendelduft, så duftesansen stimuleres, hvilket understøtter sansestimulering. I wellness-aktiviteten deltager to beboere, som begge tilkendegiver stort velvære med aktiviteten.

I den tilstødende bygning er træningssalen placeret, hvor der tilbydes træning hver tirsdag og torsdag. På en afdeling bliver der trænet individuelt med en beboer. Beboeren ses siddende i en kørestol før træningen. Træningen foregår på gangen, hvor beboeren går med rollator sammen med en medarbejder, og under seancen støtter og roser medarbejderen beboerens indsats.

Interview med beboere:

En af beboerne fortæller til tilsynet, at hun deltager i næsten alle aktiviteter, og beboeren tilkendegiver, at der altid sker noget på Egegården.

En beboer ønsker ikke at deltage i aktiviteterne, men beboeren beskriver, at det ikke handler om kvaliteten eller udbuddet af aktiviteterne, men mere, at det er manglende energi.

Samtlige beboere giver udtryk for, at det er muligt at komme med ønsker til aktiviteter, og at disse som regel efterkommes. To beboere fortæller positivt om gåture i nærmiljøet, som begge har ønsket.

En ud af tre beboere deltager fast i træning, og de er meget glade for denne mulighed.

Beboerne er alle aktive i hverdagen i hvert deres omfang. Beboerne er glade for at kunne være i eget selskab, men de er også tilfredse med muligheden for at være sammen med andre.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne redegør for, hvordan de imødekommer beboernes ønsker for udbud og afholdelse af aktiviteter. I hver afdeling er der ansat en daglig aktivitetsmedarbejder, som varetager opgaven med at planlægge og afholde et differentieret udvalg af aktiviteter for beboerne.

Enkelte gange varetager medarbejderne fra plejen opgaven med at afholde aktiviteter lokalt ude i afdelingen. Dette med overvejelser om, at medarbejdergruppen ofte har et særligt kendskab til beboernes ønsker, samt at de indimellem formår at motivere de beboere, som ellers ofte fravælger at deltage.

Ydermere samarbejder aktivitetsmedarbejderne og terapeutgruppen på tværs af afdelingerne for derved at organisere større tilbud, såsom busture og mærkedagsfester.

Aktivitetsudbuddene kommunikeres tydeligt i form af oversigtskalendere, hvor dato, tidspunkt og lokation fremgår. Ydermere har flere afdelinger en whiteboardtavle, hvorpå dagen aktiviteter samt træningstider beskrives.

Medarbejderne er opmærksomme på at vedligeholde beboernes funktionsniveau i forbindelse med hverdagen, bl.a. ved at motivere beboerne til at gå ture, selv at gå til frisøren i hovedbygningen og at motivere til deltagelse i plejen.

Terapeutgruppen afholder fælles træning to gange ugentligt, hvor beboerne altid har mulighed for at deltage. Medarbejderne er i den forbindelse opmærksomme på at minde beboerne om træningsseancerne samt at følge beboerne til træningssalen. Derudover udfører terapeuterne individuel en-til-en træning, og de er ansvarlige for at ansøge omkring relevant terapeutfaglig bistand.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Det vurderes, at der er et aktivt hverdagsliv på plejehjemmet, og at beboerne oplever, at de tilbydes meningsfulde aktiviteter og træning, som de kan deltage i efter eget ønske.

Samtidigt vurderes det, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for området.

3.6 Kommunikation og adfærd

Data

Observation:

Omkring på fællesarealerne opleves der en rar stemning, og alle medarbejdere observeres venlige og imødekommende, eksempelvis stopper flere medarbejdere op og hilser på de beboere, som de møder på gangarealerne. Kommunikationen vurderes venlig og imødekommende, eksempelvis opleves en fin kommunikation mellem en beboer og en medarbejder i forbindelse med gangtræning. Her støttes og roses beboeren undervejs.

Ved indgangen til plejeafdelingerne hænger der tavler over medarbejdergruppen med foto, navn og uddannelse.

Interview med beboere:

Alle tre beboere oplyser, at medarbejderne taler ordentligt til beboerne, samt at medarbejderne altid optræder meget imødekommende med en god og respektfuld tone. En beboer udtaler efterfølgende "... og så er personalet ualmindeligt tålmodige".

Beboerne fortæller, at personalet respekterer deres ønsker og behov, hvor en af beboerne specifikt beskriver hendes ønske om ikke at få hjælp til bad af mænd, hvor beboeren altid oplever, at dette imødekommes.

Beboerne fortæller enstemmigt, at medarbejderne altid banker på, før de går ind i boligerne.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne redegør for deres faglige overvejelser omkring kommunikationen med beboerne. Der fokuseres på, hvordan beboerne fremstår i deres nonverbale kropssprog, samt at medarbejderne aflæser beboernes humør gennem mimik og lyde. Der fortælles yderligere, at medarbejderne anvender en individuel tilgang med udgangspunkt i hver enkelt beboer, hvor medarbejderens jargon målrettes beboerens personlighed.

Medarbejderne italesætter en opmærksomhed på at optræde hensynsfuldt og med respekt for beboernes private boliger samt på ikke at omtale beboere på fællesarealer.

I forbindelse med kommunikation til demente eller til kognitivt svækkede beboere, er der yderligere fokus på anvendelsen af faglige greb, såsom konfliktnedtrapning, skærmning og kontakt-øer. I tilfælde af, at en beboer optræder udadreagerende, vil medarbejderne gennem fremtoning og ved brug af et roligt toneleje invitere beboeren til nærvær og tryghed. Derudover foreligger der en lokal retningslinje som omhandler, at der altid skal være en medarbejder sammen med en udadreagerende beboer, når denne færdes på fællesarealerne.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at der på Egegården opleves en imødekommende og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, hvilket beboerne også tilkendegiver. Det vurderes, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, som medvirker til at skabe ligeværdig og respektfuld kommunikation.

3.7 Observationsstudier

Data

To observationsstudier omkring udførsel af hjælp til personlig pleje:

Kommunikation

Observationsstudie I, personlig pleje ved to medarbejdere:

Den ene af de to medarbejdere møder beboeren i øjenhøjde, medarbejderen siger godmorgen, og hun fortæller til beboeren, hvad der skal ske. Beboeren opleves med et sparsomt sprog, men beboeren responderer med mimik på medarbejderens henvendelse.

Medarbejderne benytter i starten af observationsstudiet en situationsbestemt kommunikationsform, hvor de løbende fortæller beboeren, hvad der skal ske.

Der observeres en sparsom kommunikation med beboeren, ligeledes ses der også sparsom kommunikation mellem de to medarbejdere, hvilket kun sker i forbindelse med koordinering af opgaverne. Den sparsomme kommunikation er af hensyn til beboerens kognitive behov oplyser en af medarbejderne.

Observationsstudie II, personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen kommer ind til beboeren med et friskt "hej" og "nu er jeg her".

Der observeres igennem hele seancen en venlig og respektfuld kommunikation, som primært er envejs fra medarbejderen til beboeren. Medarbejderen laver små verbale drillerier med beboeren, hvilket beboeren responderer positivt på. Medarbejderen fortæller undervejs, hvad hun gør. Nogle gange kan beboeren ikke høre, hvad medarbejderen siger, fordi beboeren ikke har høreapparater på endnu. Tilsynet er ikke bekendt med årsagen til, hvorfor høreapparaterne ikke er påsat fra start.

Medarbejderen taler hurtigt og bevæger sig i et hurtigt tempo, hvilket får medarbejderen til at fremstå fortravlet. Medarbejderen tager sig efterfølgende tid til at spørge beboeren, om han har det nødvendige inden for rækkevidde, inden medarbejderen forlader boligen.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Observationsstudie I, personlig pleje ved to medarbejdere:

Beboeren bliver vasket og smurt med lotion, og medarbejderen spørger beboeren om tilladelse, inden beboerens hænderne bliver vasket. Beboeren smiler accepterende til medarbejderen.

Medarbejderne fortæller herefter til beboeren, hvad der skal ske, dette sker dog ikke konsekvent igennem hele observationsstudiet. Eksempelvis observeres der i forbindelse med flere forflytninger i sengen og i et andet tilfælde, hvor beboeren skal lænes frem i kørestolen, at medarbejderne

mangler at fortælle og forberede beboeren derpå, og her ses det, at beboeren reagerer på den manglende orientering.

Observationsstudie II, personlig pleje ved en medarbejder:

Beboeren er, efter beboerens ønske, en af de sidste beboere i afdelingen, som får hjælp til personlig hygiejne, da han kan lide at ligge længe i sengen og spise morgenmad.

Plejen er tilrettelagt ud fra beboerens ønsker, blandt andet hjælpes beboeren med kateter-pleje i sengen, og beboeren hjælpes herefter over på bækkenstolen og ud på badeværelset, hvor beboeren har sine egne rutiner omkring den øvrige hygiejne.

Undervejs giver beboeren udtryk for flere ønsker, f.eks. vil beboeren gerne genbruge sin undertrøje. Det respekterer medarbejderen, og undertrøjen lægges dermed ikke til vask.

Rehabilitering

Observationsstudie I, personlig pleje ved to medarbejdere:

Beboeren kan kun i begrænset omfang deltage aktivt pga. få egne ressourcer, og derfor medvirker beboeren kun i meget få delelementer af plejen. Medarbejderne tager hensyn til beboerens begrænsninger, og de opleves opmærksomme på kun at inddrage beboeren i det omfang, beboeren kan medvirke til. Der observeres i forbindelse med øvre toilette, at beboeren inddrages i tandbørstning, hvor medarbejderen guider og holder om beboerens hånd, mens beboeren holder el-tandbørsten.

Observationsstudie II, personlig pleje ved en medarbejder:

Beboeren formår at medvirke til forflytningerne i sengen, hvor beboeren deltager aktivt i at vende sig fra side til side og med at løfte ben og overkrop.

Medarbejderen hjælper, efter beboerens ønsker, med klargøring på badeværelset, så beboeren kan klare sig selv ud fra egne rutiner.

Beboeren klarer selvstændigt, efter eget ønske, øvre toilette samt tandbørstning.

Faglig udførelse

Observationsstudie I, personlig pleje ved to medarbejdere:

Medarbejderne ifører sig engangsforklæder, som de anvender under hele morgenplejen, samt handsker, og herefter klargøres et plejebord med de remedier, der skal bruges til personlig pleje.

Beboeren vaskes for neden i sengen, først foran, og beboeren vendes herefter ved brug af glidestykke om på siden, og beboeren vaskes herefter bagpå.

Det bemærkes, at medarbejderen er opmærksom på beboerens hud, hvorefter beboeren smøres med barrierecreme bagpå, da der observeres et mindre begyndende trykbelastet område samt rødme foran i lysken.

Der benyttes halestykke, og dette bruges også til at dække beboeren til mellem delopgaverne, så der tages hensyn til beboerens blufærdighed og tryghed.

Herefter får beboeren støttestrømper på, og her anvendes der Easy-slide og særlige gummihandsker. Beboeren får herefter benklæder på samt sko.

Beboeren vendes med glidestykke om på siden, benklæderne trækkes op og rettes til, og der lægges liftstykke under beboeren. Beboeren liftes korrekt til kørestol, og beboeren bliver spurgt, om hun sidder godt, og til dette svarer beboeren "det ved jeg ikke".

På badeværelset bliver beboeren vasket på overkroppen og i ansigtet, og beboeren bliver smurt med lotion. Medarbejderen fortæller beboeren, at hendes hænder skal vaskes, og beboeren smiler accepterende til medarbejderen.

En medarbejder varetager plejen på badeværelset, mens den anden medarbejder varetager de praktiske opgaver i boligen, eksempelvis oprydning i soveværelset og sengeredning, og i den forbindelse spritter medarbejderen sengehestene af.

Posen til affald og til vasketøj håndteres, og i den forbindelse observeres det, at medarbejderen ikke afspritter hænderne efter sidste håndtering af affaldet. Herefter starter medarbejderen på en ny opgave.

Det observeres generelt, at der ikke anvendes regelmæssig håndsprit imellem de forskellige opgaver. Eksempelvis mangler der håndsprit mellem handskeskift, manglende håndsprit efter påsætning af støttestrømper og efter aftagning af engangsforklædet.

Observationsstudie II, personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen starter med at finde vaskeservietter frem på sengebordet. Beboeren hjælpes med katheterpleje med vaskeservietter.

Medarbejderen observerer, at beboeren er rød omkring genitalierne, og medarbejderen smører med barrierecreme, men da der ikke er barriere-creme i skabet på badeværelset, vælger medarbejderen i stedet at påføre en fugtighedscreme.

Medarbejderen har handsker på ifm. katheterpleje, og medarbejderen skifter efterfølgende ikke handskerne, før hun fortsætter med at påsætte tå-hjælpemiddel.

Herefter tages handskerne af. Medarbejderen spritter ikke hænder, og medarbejderen påfører sig ikke nye handsker under resten af plejen. Ydermere er medarbejderen på intet tidspunkt iklædt engangsforklæde.

Beboeren hjælpes med støttestrømper i sengen, og i forlængelse heraf fæstnes katheterpose og katheterslange til beboerens ben.

Medarbejderen benytter ikke forflytningsprincipper ifm. plejesituationen, da medarbejderen arbejder alene i forbindelse med, at beboeren skal forflyttes fra sengen til badestolen med loftslift. Beboeren kan ikke hjælpe til ved forflytningen, og det er vanskeligt for medarbejderen at få liftsejlet på plads under beboeren, dette selv om beboeren kan løfte sig lidt frem. Sengen observeres ikke hævet i en korrekt arbejdshøjde, og der sikres derfor ikke medarbejderen en hensigtsmæssig arbejdsstilling. Desuden skal medarbejderen give beboeren støtte-strømper på, og her observeres det, at hverken plejesengen eller beboerens Doff N Donner til strømpepåtagnin g anvendes i den forbindelse.

Tilsynets vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at indikatorerne for området i lav grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at der ifm. begge observationsstudier observeres en respektfuld og venlig kommunikation i forbindelse med plejen, men at medarbejderen i det ene studie taler meget hurtigt og arbejder i et meget højt tempo, og at medarbejderen derfor virker fortravlet.

I det ene observationsstudie opleves beboeren med stor indflydelse på tilrettelæggelsen af plejen, og beboerens ønsker respekteres af medarbejderen. Ligeledes benytter beboeren sine ressourcer aktivt i forbindelse med hjælpen, og beboeren motiveres til selvhjælp af medarbejderen.

I det andet observationsstudie er det medarbejderne, som varetager plejen og forflytningerne, da dette vurderes mest hensigtsmæssigt og fagligt relevant i forhold til beboerens behov og ønsker.

Det er tilsynets vurdering, at den faglige tilrettelæggelse af hjælpen i et af studierne har flere mangler, og at medarbejderen udviser manglende faglighed i forhold til sundhedsfremme og forebygelse, hygiejniske principper og hensigtsmæssige arbejdsstillinger.

I det andet observationsstudie opleves det, at medarbejderne ikke konsekvent får inddraget beboeren inden en forflytning finder sted, samt at medarbejderne ikke overholder de hygiejniske retningslinjer for handskeskifte ligesom der observeres manglende håndhygiejne i form af håndsprit imellem handskeskifte.

3.8 Organisatoriske rammer, kompetencer og udvikling

Data

Lederinterview:

Plejeboliglederen redegør for, at der arbejdes struktureret og systematisk med Egegårdens kvalitetsarbejde. Arbejdet tager eksempelvis udgangspunkt i de kliniske retningslinjer samt instrukser og vejledninger, og det er hermed ledelsens overvejelser, at kvalitetsarbejdet altid skal tage udgangspunkt i e-vidensbaseret viden og data.

Der arbejdes i øjeblikket med, at medarbejdernes kompetencer og viden målrettes de komplekse borgerforløb, så den enkelte medarbejder i højere grad oplever at blive oplært og vejledt i den enkelte beboers kompleksitet.

Der sikres mulighed for, at medarbejderne altid oplever mulighed for sparring og vejledning, eksempelvis ved, at medarbejderne kan henvende sig til de tværgående sygeplejersker eller ved, at afdelingslederen faciliterer fælles undervisning, omhandlende det aktuelle borgerforløb.

På nuværende tidspunkt benytter afdelingerne ikke systematisk triagering, men de drøfter derimod dagligt de enkelte beboere ifm. deres morgen- og formiddagsmøder. Ledelsen er i proces med at søge viden og sparring fra Gladsaxe Kommunes omkringliggende plejeboligcentre for fremadrettet at kunne implementere systematisk triagering.

Ledelsen har fokus på arbejdet med de utilsigtede hændelser, hvor arbejdet er organiseret under en tværgående sygeplejerske, som varetager sagsbehandlingen. Den ansvarlige sygeplejerske formidler data, og sygeplejersken varetager det samlede overblik over Egegårdens utilsigtede hændelser. Ifm. de månedlige strategimøder, hvor ledelsen og stabsfunktionerne deltager, drøftes data fra de indberettede hændelser. Data fra hændelserne anvendes derudover som faglige pejlemærker for fremtidige indsatser, og de nedskrives efterfølgende i konkrete handleplaner ifm. de månedlige strategimøder.

Egegårdens ledelse udgør foruden plejeboliglederen, tre afdelingsledere samt en leder, som er ansvarlig for køkken, rengøring og teknik. Da Egegårdens plejeboliger er opdelt i fire plejeafdelinger, varetager den ene afdelingsleder ledelsesansvaret for to plejeafdelinger. For alle fire plejeafdelinger er der i den enkelte afdeling tilknyttet en fast koordinator, som varetager vagtdækningen, den daglige koordinering samt kontakten til de pårørende.

Dokumentationssystemet Nexus har for nyligt gennemgået en større opdatering. Opdateringen har efterfølgende afstedkommet nødvendigheden af undervisning og oplæring til medarbejdergruppen. En medarbejder har i den forbindelse varetaget opgaven med undervisningen omhandlende den nye opdatering. Medarbejderen varetager fortsat undervisningen i Nexus samt står til rådighed en gang ugentligt ifm. sidemandsoplæring og sparring.

Egegårdens sygeplejersker er ansat i stabsfunktionen, så sygeplejerskerne generelt er tværgående og varetager sygeplejefaglige opgaver på tværs af Egegården. Derudover er sygeplejerskerne faglige tovholdere på områder vedrørende eksempelvis sår, palliation og demens.

Medarbejdernes kompetenceudvikling tager udgangspunkt i kvalitetsstandarderne for Gladsaxe Kommune. Ledelsen er i proces med at kompetencescreene samtlige medarbejdere, hvor medarbejdernes viden og kompetencer kortlægges. I tilfælde af behov for at tilføre medarbejderne særlig faglig viden eller kompetencer, vil ledelsen tilrettelægge fælles undervisning. På sigt skal medarbejderne varetage nøgleroller inden for udvalgte faglige temaer for derved at kunne varetage opgaveoverdragelsen, fællesundervisningen og introduktionen til andre kollegaer.

På nuværende tidspunkt afholder sygeplejerskerne løbende undervisning, omhandlende obstipation og mobilisering ifm. afdelingernes formiddagsmøder. Derudover afholder en ekstern sundhedsfaglig konsulent månedlig supervision i hver enkelt afdeling omhandlende et udvalgt relevant fagligt tema.

Medarbejdere:

Medarbejderne deler viden ifm. arbejdsdagens begyndelse, idet alle tre vagtlag har afsat tid til rapport og overlevering. Ydermere foreligger der en fastlagt mødestruktur for hhv. et morgen- og et formiddagsmøde, hvor oplysninger omkring beboerne kan drøftes. Ydermere afholdes der månedlige beboerkonferencer samt et møde med plejehjemslægerne en gang om ugen ifm. lægernes tilsyn ude hos beboerne.

Der opleves tilfredsstillende mulighed for kompetenceudvikling, og medarbejderne oplever, at deres faglige kompetencer svarer til beboernes behov.

Der har netop været afholdt fælles undervisning i forflytningsteknik og i metoden vedr. den person-centrerede omsorg. Social og sundhedsassistenterne og sygeplejerskerne har været tilknyttede undervisning i medicinadministration samt håndtering af risikosituationslægemidler.

Derudover har medarbejderne mulighed for at efterspørge specifikke uddannelsesforløb eller kurser via deres nærmeste leder.

Medarbejderne bekræfter ledelsen fokus på arbejdet med de utilsigtede hændelser, og de beskriver, at hændelsesanalyserne afholdes i de relevante tilfælde, alt afhængig af alvorlighedsgrad.

I hverdagen oplever medarbejderne tryghed i at kunne søge faglig sparring blandt kollegaer af en anden faggruppe, og tilgængeligheden opleves tilfredsstillende, og organiseringen af lokale ressourcer sikrer en oplevelse af tæt kontakt i hverdagen.

For tiden er kvalitetsarbejdet målrettet dokumentationssystemet Nexus, hvori medarbejderne undervises i den nye opdatering og i de tilhørende nye moduler. Medarbejderne husker hinanden på at kvittere for medicinen, og arbejdsgangen beskrives optimeret, idet der nu benyttes håndholdte telefoner, hvorpå medarbejderne kan tilgå Nexus.

Ligeledes fortæller medarbejderne at være vidende omkring arbejdet med "sikker mundtlig kommunikation" og ISBAR, hvor medarbejderne tilkendegiver at metoden sikrer en tydelig overlevering af beskeder og informationer.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne for området i meget høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at Egegården arbejder struktureret og systematisk med deres kvalitetsarbejde, samt at der løbende er fokus på at tilføre ny viden og at udvikle medarbejdernes kompetencer. Derudover italesættes et positivt fokus på arbejdet med de utilsigtede hændelser og der tilkendegives et kontinuerligt blik på arbejdet med dokumentationsopgaven.

Det er yderligere tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever en veltilrettelagt og systematisk organisering, hvor der fortælles omkring tilfredsstillende muligheder for sparring, videndeling og kompetenceudvikling.

3.9 Tværfagligt samarbejde

Data:

Lederinterview:

Det tværfaglige samarbejde beskrives veltilrettelagt, og det forekommer systematisk organiseret. Der er netop ansat en sygeplejerske, som tilknyttes demenskoordinatoruddannelsen, og som fremadrettet skal varetage Egegårdens overordnede demensområde, herunder undervisning, indberetninger og udarbejdelsen af de socialpædagogiske handleplaner.

Derudover er der ansat to fysioterapeuter og to ergoterapeuter, som dagligt koordinerer de terapeutfaglige arbejdsopgaver samt drøfter særlige opmærksomhedspunkter sammen med de fire aktivitetsmedarbejdere. Ergoterapeuterne varetager dysfagiscreeningerne samt kontakten til køkkenet i tilfælde af, at en borger skal have specialkost. Derudover afholder terapeuterne faglig undervisning ifm. plejeafdelingernes formiddagsmøder. Det er samtidig terapeutgruppen, som varetager beboere med § 86 forløb, herunder at facilitere åben træning, udføre terapeutfaglige vurderinger samt forholder sig til genoptræningsplaner.

Afdelingerne kan altid kontakte Egegårdens køkken for at rekvirere kostfaglig sparring samt efterspørge faglig bistand til at få udarbejdet ernæringsplaner på beboerne.

Gladsaxe Kommunes akut-team, som er bestående af specialuddannede sygeplejersker, kan gennem hele døgnet tilkaldes i tilfælde af behov for akut hjælp til vurderingsopgaver eller ved behov for

hjælp til en særlig sygeplejefaglig opgave. Akut-teamet er yderligere behjælpelig med at varetage sundhedslovsopgaver i weekenderne, og de kan tilkaldes i aften- og nattetimerne.

Der er tilknyttet plejehjemslæger til hver enkelt afdeling, hvor plejehjemslægerne varetager borgerbesøgene inden for en rimelig kadence. Der opleves i den forbindelse et tilfredsstillende samarbejde internt mellem lægerne, ledelsen og Egegårdens personale.

Med udgangspunkt i konceptet omhandlende den personcentrerede omsorg afholdes der en gang om måneden beboerkonferencer i hver afdeling. Det er enten afdelingslederen eller en medarbejder fra staben, som faciliterer konferencen, hvor medarbejderne fra plejen samt de tværgående medarbejdere deltager.

Medarbejdere:

Medarbejderne redegør for et givtigt og tilfredsstillende tværfagligt samarbejde, hvor kontakten enten kan forløbe via de daglige faglige møder, via dokumentationen eller over telefonen. Medarbejderne oplever tryk ved, at de altid kan kontakte en kollega, og de fortæller samtidigt, at der altid er mulighed for at efterspørge hjælp. Der sparres dagligt med eksempelvis Egegårdens tværgående sygeplejersker, Gladsaxe Kommunes Akut-team, terapeut-gruppen, plejehjemslægerne og kostfagligt personale fra fælleskøkkenet.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt, og at der generelt er et ledelsesmæssigt fokus på at sikre gode rammer for det tværfaglige samarbejde gennem en fast mødestruktur på tværs af faggrænser.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ligeledes beskriver et velfungerende tværfagligt samarbejde med gode muligheder for faglig sparring.

4. Tilsynets formål og metode

4.1 Formål

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 151 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, plejeboligernes 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-, pleje- og omsorgsmæssige forhold på det enkelte plejeboliger. Tilsynet sætter fokus på hverdagslivet for beboere og således også på, hvordan hjælpen efter deres og de pårørendes opfattelse fungerer.

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 beboernes og pårørendes ønsker og forventninger og medarbejderes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er strukturet 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 og observationsstudier. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som beboerne modtager.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på dialog, udsagn og observationer 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.

5. Vurderingskema

I tilsynene i Rebild Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbage-meldingen og noteres som bemærkning i rapporten.
Score: 4	<p>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 3	<p>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 2	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få elementer i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 1	<p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none">• Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes• Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne• Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind• Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>

6. Om BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

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 m.m.

