



**Tilsynsrapport
Seniorcenter Egegården
Gladsaxe Kommune**

Uanmeldt tilsyn
April 2021

INDHOLD

1.	VURDERING	4
1.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING	4
1.2	TILSYNETS ANBEFALINGER	5
2.	OPLYSNINGER OM PLEJEBOLIGER.....	6
3.	DATAGRUNDLAG	7
3.1	OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN	7
3.2	HVERDAGENS PRAKSIS	7
3.2.1	Personlig pleje og praktisk hjælp herunder rehabilitering	7
3.2.2	Mad og måltider	8
3.2.3	Træning og aktivitet	10
3.2.4	Omgangsform og sprogbrug	11
3.2.5	Observationsstudier	11
3.3	ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE.....	13
3.3.1	Organisatoriske rammer, kompetencer og udvikling	13
3.3.2	Tværfagligt samarbejde.....	14
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	16
4.1	FORMÅL	16
4.2	METODE	16
4.3	VURDERINGSSKALA.....	17
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	18

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 plejeboliger og anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget samt om det konkrete seniorcenter.

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.

Med venlig hilsen



Birgitte Sloth
Partner
Tlf.: 2810 5680
E-mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig



Gitte Ammundsen
Senior Manager
Tlf. 4189 0506
gja@bdo.dk
Projektansvarlig

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



1. VURDERING

1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

Det overordnede indtryk af Seniorcenter Egegården er, at forholdene på plejeboliger kan karakteriseres som

Tilfredsstillende

Den samlede vurdering gives på baggrund af, at forholdene på seniorcentret vurderes at være tilstrækkelige, og at der konstateres mangler på flere områder, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats.

Tilsynet vurderer, at der er fokus på indsatser, der tager udgangspunkt i værdighedspolitikken og understøtter det målrettede og strukturerede kvalitetsarbejde på Egegården.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne får den hjælp til pleje og praktiske opgaver, som de har behov for. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med såvel omfang som kvaliteten af hjælpen. Alle tre beboere har dog bemærkninger i forhold til ventetiden på hjælpen, imens to beboere giver udtryk for en oplevelse af, at medarbejderne har meget travlt. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har en god faglig forståelse for arbejdet med personlig pleje og praktisk hjælp, herunder den personcentrede omsorg og den rehabiliterende tilgang. Det er tilsynets vurdering, at en medarbejder i en situation ikke håndterer affald og vasketøj i overensstemmelse med de hygiejniske retningslinjer.

Tilsynet vurderer, at beboerne overordnet er tilfredse med maden og måltiderne. Beboerne har dog bemærkninger fx i forhold til, at ønsker og behov i forhold til maden i mindre grad imødekommes, at der er ventetid i forbindelse med opstart af måltiderne samt til medarbejdernes indbyrdes dialog under måltiderne, der indimellem foregår på eget sprog. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for overvejelser i forhold til afholdelse af gode måltider, der understøtter beboernes oplevelse af livskvalitet. Tilsynet vurderer, at et par beboere spiser morgenmad sent på formiddagen, men bemærker samtidig, at tilsynet ikke er bekendt med, hvorvidt dette er i tråd med beboernes egne ønsker, eller om andre forhold gør sig gældende. Tilsynet vurderer, at de måltider, som tilsynet observerer, afholdes i overensstemmelse med principperne for det gode måltid.

Tilsynet vurderer, at Egegården generelt har et varieret tilbud om træning og aktiviteter for beboerne, og at beboerne er tilfredse med tilbuddene. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan seniorcentrets trænings- og aktivitetstilbud er organiseret. Medarbejderne er fagligt bevidste om betydningen af, at beboerne understøttes i at have en aktiv og meningsfuld hverdag.

Tilsynet vurderer, at der er en individuel, respektfuld og anerkendende kommunikation imellem medarbejdere og beboere på fællesarealerne. Medarbejderne kan fagligt redegøre for, hvordan de sikrer en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd i mødet med beboerne.

Det er tilsynets vurdering, at der under begge observationsstudier foregår respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne. Tilsynet vurderer, at hjælpen tilrettelægges og udføres med udgangspunkt i at sikre beboernes selvbestemmelsesret og med særdeles tilfredsstillende fokus på den rehabiliterende tilgang. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har et godt kendskab til beboernes særlige behov, og at der i høj grad tages hensyn hertil i udførelsen af hjælpen. Det er tilsynets vurdering, at medarbejder i det ene observationsstudie følger gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne, hvorimod der i det andet observationsstudie ikke i alle tilfælde sker den nødvendige spritning af hænder i forbindelse med aftagning af handsker.

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre den nødvendige faglighed og udvikling på Egegården. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever, at de har de nødvendige faglige kompetencer og er tilfredse med mulighederne for kompetenceudvikling. Tilsynet vurderer, at organiseringen og rammerne på Egegården understøtter muligheden for et godt tværfagligt samarbejde.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews 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 der igangsættes en faglig drøftelse af det faktum, at der for nogle beboere kun er kort interval mellem morgenmåltidet og frokostmåltidet. Tilsynet anbefaler herunder, at det afdækkes, hvorvidt ovenstående er i overensstemmelse med beboerens eget ønske, eller om der eventuelt er tale om andre forhold, der gør sig gældende. Uanset baggrunden for ovenstående anbefaler tilsynet, at der sikres den nødvendige faglige refleksion og fokus på det gode måltidsmønster, der understøtter beboernes ernæring og måltidsoplevelser.
2. Tilsynet anbefaler, at der rettes et fagligt fokus på håndhygiejne, herunder afspritning af hænder imellem handskeskift.
3. Tilsynet anbefaler, at det sikres, at affald og vasketøj til enhver tid håndteres efter korrekte hygiejniske principper.
4. Tilsynet anbefaler, at der rettes et fagligt fokus på, om plejen kan planlægges/tilrettelægges mere hensigtsmæssigt, eller om der kan laves aftaler/forventningsafstemmes med beboerne med henblik på at undgå, at beboerne oplever ventetid på hjælpen.
5. Tilsynet anbefaler, at principperne for det gode måltid tages op i en faglig refleksion med medarbejderne, herunder særligt i forhold til medarbejdernes ansvar for at sikre dialog og god stemning i forbindelse med måltiderne.
6. Tilsynet anbefaler, at det drøftes med medarbejderne, hvordan de kan undgå at inddrage beboerne i deres oplevede travlhed.

2. OPLYSNINGER OM PLEJEBOLIGER

Oplysninger om plejeboliger og tilsynet
Navn og adresse: Seniorcenter Egegården, Klausdalsbrovej 213, 2860 Søborg
Leder: Jessie Lykke
Antal boliger: 129 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 9. april 2021
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med souschef• Interview af 3 beboere• Observationsstudier• Gruppeinterview med 3 medarbejdere (1 social- og sundhedshjælper, 2 social- og sundhedsassistenter)
Yderligere har tilsynet dialog med beboere og medarbejdere under rundgang på fællesarealerne.
Tilsynsførende: Senior Manager Gitte Ammundsen, Sygeplejerske Seniorkonsulent Christina Frederikke Olsson, Kandidat i folkesundhedsvidenskab

3. DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

Data	<p>Seniorcentret fik ingen anbefalinger ved sidste års tilsyn.</p> <p>Leder fortæller, at der fortsat arbejdes målrettet med personcentreret omsorg, og siden dette arbejde er påbegyndt, er antallet af voldelige hændelser faldet. Der afholdes løbende undervisning i den personcentrerede omsorgsmodel med fokus på uddannelse af nøglepersoner. Seks til otte gange om året afholdes afdelingsvise beboerkonferencer med gennemgang af udvalgte beboere. Alle relevante fagligheder deltager på konferencerne.</p> <p>Der arbejdes intenst med kompetenceudvikling og afklaring af medarbejdernes kompetencer. Der formuleres således kompetencebeskrivelser i forhold til alle medarbejdere, så man som medarbejder er bevidst om både egne og kollegers kompetenceområder. Egegården er desuden med i et projekt i samarbejde med FOA og KL vedrørende grundlæggende sprogkundskaber. Alle medarbejdere screenes, og medarbejderne tilbydes undervisning i forhold til de resultater, de får ved screeningen. Det er leders oplevelse, at dette projekt i høj grad kommer til at øge medarbejdernes faglighed. Omsorgscentret har tilknyttet en læge, der kommer og underviser medarbejderne i fx beboere med psykiatriske problemstillinger og medicinering.</p> <p>Seniorcentret har stort fokus på aktiviteter. Ifølge leder gør medarbejderne meget ud af at lave målrettede aktiviteter for beboerne. Dette fokus har været vigtigere end nogensinde før under COVID-19.</p> <p>Leder fortæller vedrørende COVID-19, at seniorcentret blev ramt af den britiske variant i december. Ifølge leder fik Seniorcentret dæmmet hurtigt op for smitten, og de gik struktureret og målrettet ind i håndteringen. I øjeblikket køres debriefing med medarbejdere og ledelse omkring hele forløbet med COVID-19. Det er en medarbejder fra HR, som står for debriefingerne.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der er fokus på indsatser, der tager udgangspunkt i værdighedspolitikken og understøtter det målrettede og strukturerede kvalitetsarbejde på Egegården.</p>

3.2 HVERDAGENS PRAKSIS

3.2.1 Personlig pleje og praktisk hjælp herunder rehabilitering

Data	<p>Observation:</p> <p>Beboerne fremstår soignerede og i trivsel.</p> <p>Tilsynet observerer, at en medarbejder bærer handsker på fællesarealet. Medarbejder bærer en pose med affald i den ene hånd og har en beboers vasketøj i den anden hånd. Vasketøjet er ikke i pose.</p> <p>Beboere:</p> <p>De tre beboere, som tilsynet taler med, er generelt tilfredse med den hjælp, de modtager til personlig pleje og praktiske opgaver. Beboerne oplever, at de får den hjælp, de har behov for, og at hjælpen tager hensyn til deres ønsker, vaner og behov. De fortæller, at de er opmærksomme på at gøre mest muligt selv, og at medarbejderne støtter dem i dette.</p>
-------------	---

Ifølge to beboere er det nogenlunde de samme medarbejdere, som kommer og hjælper dem i boligen, og medarbejderne kender beboernes behov for hjælp. Tredje beboer oplever, at der kommer mange forskellige medarbejdere.

To beboere oplever, at de indimellem venter lidt længe på hjælpen. Beboerne oplever desuden, at medarbejderne har travlt, og de forsøger derfor at lade være med at belaste medarbejderne for meget. Den ene beboer forklarer, at hun ofte bliver mødt af medarbejdere, der undskylder ventetiden med, at de fx har travlt, er underbemandede, eller at der er sygdom.

Medarbejdere:

Vedrørende hjælpen til personlig pleje fortæller medarbejderne, at de er meget opmærksomme på relationen, kommunikationen og samarbejdet med beboerne. Plejen planlægges med udgangspunkt i medarbejdernes kompetencer og beboernes kompleksitet. Der er desuden i høj grad fokus på relationen imellem beboere og medarbejdere i planlægningen, og man matcher beboere og medarbejdere.

I selve plejen har medarbejderne fokus på, at en god hygiejne er en af forudsætningerne for at sikre en god personlig pleje. Medarbejderne har fokus på at opnå en følelse af trivsel og tryghed hos beboerne.

Ifølge medarbejderne er rehabilitering at understøtte vedligeholdelse og eventuelt også udvikling af de ressourcer, den enkelte beboer har. En medarbejder fortæller, at hun i høj grad taler med beboerne om deres ressourcer, og hvorfor det er vigtigt, at de gør mest muligt selv. Beboernes ressourcer er beskrevet i døgnrytmeplanerne.

Medarbejderne fortæller, at de arbejder med udgangspunkt i den personcentrerede omsorgsmodel. To af medarbejderne er blevet undervist, mens den tredje medarbejder, som tilsynet taler med, snart skal på uddannelse. Der er uddannet nøglepersoner, som fx er oplærte i at gennemføre beboerkonferencer. Disse afholdes en gang om måneden. Medarbejderne bemærker, at beboerkonferencerne har været på pause under COVID-19, men at de skal tages op igen nu.

I forhold til beboernes selvbestemmelse fortæller medarbejderne, at de forholder sig lyttende og observerende til beboernes ønsker og behov. Beboerne gives fx valgmuligheder i forhold til påklædning, og medarbejderne sørger for at være inddragende og informerende under hele hjælpen til personlig pleje.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at beboerne får den hjælp til pleje og praktiske opgaver, som de har behov for. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med såvel omfang som kvaliteten af hjælpen. Tre beboere har dog bemærkninger i forhold til ventetiden på hjælpen, imens to beboere giver udtryk for en oplevelse af, at medarbejderne har meget travlt.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har en god faglig forståelse for arbejdet med personlig pleje og praktisk hjælp, herunder den personcentrede omsorg og den rehabiliterende tilgang.

Tilsynet vurderer, at en medarbejder i en situation ikke håndterer affald og vasketøj i overensstemmelse med de hygiejniske retningslinjer.

3.2.2 Mad og måltider

Data

Observation:

I forbindelse med morgenmaden er bordene dækket med servietter og blomster. På hvert bord er et skilt med beboernes navne, så de sikres deres faste plads.

I en spisestue er TV'et tændt om formiddagen. Ingen af beboerne kigger på det. En medarbejder spørger en beboer, som sidder tæt på TV'et, om hun hellere vil høre lidt musik. Beboeren bekræfter med et ja.

Tilsynet bemærker, at et par beboere spiser morgenmad sent på formiddagen - omkring klokken 11.00. Tilsynet er ikke bekendt med, hvorvidt dette er i overensstemmelse med beboernes egne ønsker eller om andre forhold gør sig gældende.

Tilsynet foretager observationer i forbindelse med to frokostmåltider. Stemningen i spise-stuerne er god, og måltiderne afholdes umiddelbart i overensstemmelse med principperne for det gode måltid. Medarbejderne sidder med til bords og understøtter hyggelig dialog ved bordene. De beboere, der har behov, støttes i valg, anretning og eventuelt indtagelse. Tilsynet konstaterer, at der er forskel på, hvorvidt afdelingerne anvender fadservering eller portionsanretter maden til frokost. Tilsynet får oplyst, at maden anrettes og serveres på den måde, beboerne har ytret ønske om.

Beboere:

To beboere oplever, at maden er god og varieret. Den tredje beboer, som tilsynet taler med, oplever ikke helt, at hendes ønsker og behov i forhold til maden imødekommes. Det er beboers oplevelse, at beboer ikke længere bliver tilbudt alternativer til de fødevarer og retter, som hun har orienteret personalet om, at hun ikke bryder sig om. Ifølge beboer er variationen ikke så stor, og beboer kunne godt tænke sig lidt mere grønt.

Beboerne oplever som udgangspunkt, at måltiderne er behagelige. To beboere giver dog udtryk for en oplevelse af, at måltiderne kan være meget stille. Den ene beboer oplever, at medarbejderne i højere grad taler med hinanden end med beboerne. Ifølge beboer er det lidt generende, og hun ville hellere have, at medarbejderne talte lidt med beboerne. Beboer fortæller, at medarbejderne kan finde på at tale med hinanden på deres eget sprog, og så kan beboerne ikke forstå, hvad der bliver sagt. Samme beboer fortæller, at hun oplever, at måltiderne ofte er forsinkede i op til 30 minutter. Det er beboer ikke tilfreds med. Tilsynet taler med ledelsen, der redegør for årsagerne til, at beboer kan have denne oplevelse. Det er fx besluttet, at alle beboere skal have deres medicin, inden måltidet starter. Tilsynet anerkender ledelsens forklaring, men vurderer samtidig, at det bør overvejes, om der kan gøres noget for at imødekomme beboers oplevelse af ventetid.

Medarbejdere:

Medarbejderne fortæller, at de arbejder med udgangspunkt i principperne for det gode måltid. Alle beboere inviteres til at deltage i måltidet, og medarbejderne sørger for, at medicinen gives inden, at måltidet starter. Medarbejderne forklarer, at måltiderne planlægges, og at roller og ansvar fordeles imellem medarbejderne. TV slukkes, og medarbejderne har fokus på, at der er ro og god stemning under måltidet. Det er medarbejdernes oplevelse, at måltiderne under normale omstændigheder er rigtig hyggelige. Under COVID-19 har det været en udfordring i forhold til måltiderne, da beboerne ikke har kunnet gøre noget selv. Medarbejderne fortæller, at der netop er åbnet for at afholde "normale" måltider igen. En medarbejder fortæller, at det på hendes afdeling er blevet observeret, at beboerne faktisk spiser mere, når de har mulighed for at forsyne sig selv fra fade og skåle.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at beboerne overordnet er tilfredse med maden og måltiderne. Beboerne har dog bemærkninger fx i forhold til, at ønsker og behov i forhold til maden i mindre grad imødekommes, at der er ventetid i forbindelse med opstart af måltiderne samt til medarbejdernes indbyrdes dialog under måltidet, der indimellem foregår på eget sprog.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for overvejelser i forhold til afholdelse af gode måltider, der understøtter beboernes oplevelse af livskvalitet.

Tilsynet vurderer, at et par beboere spiser morgenmad sent på formiddagen, men bemærker samtidig, at tilsynet ikke er bekendt med, hvorvidt dette er i overensstemmelse med beboernes egne ønsker, eller om andre forhold gør sig gældende.

Det er tilsynets vurdering, at de måltider, som tilsynet observerer, afholdes i overensstemmelse med principperne for det gode måltid.

3.2.3 Træning og aktivitet

Data	<p>En medarbejder oplyser, at der er tilknyttet terapeuter til seniorcentret, og at der på faste dage tilbydes både individuel træning og holdtræning.</p> <p>På tilsynsdagen er der på en konkret afdeling ingen planlagte aktiviteter, da aktivitetsmedarbejder har ferie. Medarbejder oplyser, at det i sådanne situationer er op til plejepersonalet at arrangere spontane aktiviteter. Tilsynet ser ikke eksempler på spontane aktiviteter i løbet af formiddagen.</p> <p>På en anden afdeling observerer tilsynet, at der er gang i gymnastik med mange deltagende beboere. Tilsynet bliver oplyst, at der skal være banko senere på dagen.</p> <p>Tilsynet observerer, at en beboer tilbydes at få ordnet håret i løbet af formiddagen.</p> <p>På en tavle på gangarealet er der opsat planche med planlagte aktiviteter. På planchen er der fire tilbud om aktiviteter, som fast tilbydes gennem ugen.</p> <p>Tilsynet observerer, at der generelt er mange beboere på fællesarealerne på alle afdelingerne.</p> <p>Beboere:</p> <p>Beboerne er tilfredse med de aktiviteter og muligheder for træning, der er på seniorcentret. Alle tre beboere fortæller, at de går til træning. En beboer deltager i klassisk musik og går ture med en aktivitetsmedarbejder. Den anden beboer, som tilsynet taler med, skal deltage i banko senere på dagen. Under interview med tredje beboer kommer en aktivitetsmedarbejder ind for at læse avisen med beboer. Beboer og medarbejder bliver enige om at mødes og læse sammen senere.</p> <p>En beboer fortæller, at der er en oversigt i spisestuen, hvor beboerne kan orientere sig i forhold til aktiviteter.</p> <p>Medarbejdere:</p> <p>Medarbejderne fortæller, at seniorcentret har en aktivitetsmedarbejder på hver afdeling. Aktivitetsmedarbejderne planlægger både individuelle og fælles aktiviteter med beboerne. Ifølge medarbejderne forsøger de også selv at finde tid til at lave aktiviteter med beboerne, men det kan være svært at finde tid til dette. Det er dog medarbejdernes oplevelse, at de har været rigtig gode til at finde tiden til afdelingsvise aktiviteter under COVID-19, da beboerne fx ikke har haft tider hos frisører og fodterapeut mv. Medarbejderne fortæller, at de fx har lavet biograf for beboerne og bagt romkugler. Aktivitetsmedarbejderne samarbejder med terapeuterne om at lave aktivitetsoversigter. Seniorcentret har ligeledes musikterapeuter ansat, der kommer både på hverdage og i weekender og laver musikaktiviteter med beboerne - både i fællesskab og individuelt.</p> <p>Under normale omstændigheder har omsorgscentret tilknyttet frivillige, men det har været på pause under COVID-19. Der er fx frivillige i relation til busture og afholdelse af banko.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at Egegården generelt har et varieret tilbud om træning og aktiviteter for beboerne. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er tilfredse med tilbuddene.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan seniorcentrets trænings- og aktivitets-tilbud er organiseret. Medarbejderne er fagligt bevidste om betydningen af, at beboerne understøttes i at have en aktiv og meningsfuld hverdag.</p>

3.2.4 Omgangsform og sprogbrug

Data	<p>Observation:</p> <p>Tilsynet observerer, at medarbejderne er respektfulde og anerkendende i deres kommunikation og adfærd i forhold til beboerne. Tilsynet bemærker positivt, at medarbejderne hilser venligt og omsorgsfuldt på de beboere, de møder på fællesarealerne.</p> <p>Beboere:</p> <p>Beboerne oplever en god kontakt til medarbejderne. Det er beboernes oplevelse, at medarbejderne har en god og respektfuld tone over for beboerne. Medarbejderne har respekt for beboernes privatliv og private grænser. En beboer beskriver medarbejderne som pragtfulde og skønne. Ifølge beboer kan medarbejderne deres ting, og de er meget kompetente. Beboer er meget glad for medarbejdernes måde at være på.</p> <p>Medarbejdere:</p> <p>Medarbejderne fortæller, at det er vigtigt at kommunikere ligeværdigt med beboerne og at tiltale dem, som de ønsker. Det er vigtigt at give sig tid til at lytte til beboerne og ikke at afbryde dem. Medarbejderne er opmærksomme på at tale med beboerne i øjenhøjde og at sætte sig i deres sted. Ifølge medarbejderne har de fokus på at være anerkendende over for beboerne og at respektere deres privatliv og personlige grænser. Det er medarbejdernes oplevelse, at der er en rigtig fin og respektfuld omgangstone på Egegården.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der er tillid til, at man kan tale med sin kollega, hvis man oplever en uhensigtsmæssig kommunikation. Medarbejderne fortæller, at de har fået undervisning i, hvordan de giver hinanden faglig feedback.</p>
Tilsynets vurdering	
<p>Tilsynet vurderer, at der er en individuel, respektfuld og anerkendende kommunikation imellem medarbejdere og beboere på fællesarealerne.</p> <p>Medarbejderne kan fagligt redegøre for, hvordan de sikrer en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd i mødet med beboerne.</p>	

3.2.5 Observationsstudier

Data	<p>To observationsstudier af udførelse af hjælp til personlig pleje:</p> <p>Kommunikation</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til bad</u></p> <p>Medarbejder kommunikerer i en venlig og respektfuld tone. Beboeren tiltales ved fornavn.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje</u></p> <p>Medarbejder kommunikerer i en venlig og respektfuld tone. Beboeren tiltales ved fornavn. Medarbejder taler tydeligt og langsomt af hensyn til beboerens særlige udfordringer.</p> <p>Selvbestemmelse og medindflydelse</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til bad</u></p> <p>Medarbejder stiller relevante spørgsmål til beboeren og opfordrer flere gange beboeren til at sige til, når hun er klar til, at næste del af plejen begyndes.</p>
-------------	--

Beboeren motiveres til at få hjælp til bad. Beboeren udtrykker usikkerhed og utryghed. Medarbejder forsikrer beboeren om, at hun nok skal hjælpe og støtte beboeren. Medarbejder beroliger beboeren på en faglig og professionel måde.

Medarbejder spørger beboeren, før en handling opstartes. Under hele plejen informeres beboeren løbende om det, medarbejderen foretager sig.

Beboeren inddrages i valg af tøj, men er ikke tilfreds med den skjorte, hun har fået på. Medarbejder forsikrer beboeren, at hun nok skal få en anden på, så snart de er færdige på badeværelset. Medarbejder foreslår beboeren, at måske skjorten skal lægges helt væk, hvis hun ikke bryder sig om denne. Beboerens inddrages på særdeles tilfredsstillende måde i valget af anden bluse.

Observationsstudie af hjælp til personlig pleje

Medarbejder oplyser til tilsynsførende, at det er aftalt med beboeren, at hun kun skal gives et par valgmuligheder i konkrete situationer - f.eks. ved påklædning, tilrettelæggelse og udførelse af plejen. Medarbejder følger denne aftale gennem hele forløbet.

Medarbejder informerer løbende beboeren om, hvad der skal ske og beder flere gange beboeren om at bekræfte, at hun er ok.

Rehabilitering

Observationsstudie af hjælp til bad

Beboeren opfordres løbende til at være så aktiv som muligt under forflytninger og hjælpen til personlig pleje.

Gennem guidning og verbal støtte inddrages beboerens ressourcer i det omfang, det er muligt. Beboeren roses og anerkendes for sin indsats. Beboeren udtrykker flere gange forvirring, og at hun ikke forstår situationen, og hvad der skal ske. Gennem anerkendende dialog og adfærd har medarbejderen under hele plejeforløbet fokus på beboerens velbefindende, og at beboeren gøres så tryk i situationen som muligt.

Observationsstudie af hjælp til personlig pleje

Beboeren har kun begrænsede ressourcer, som kan inddrages. Medarbejder er opmærksom på, at beboeren gennem guidning og støtte selv kan klare dele af den personlige pleje - f.eks. tandbørstning og øvre personlig hygiejne. Beboeren roses og anerkendes for sin indsats.

Beboeren tager ikke selvstændigt initiativ og virker træt. Medarbejder er opmærksom herpå og taler med beboeren om de observationer, hun gør. Medarbejder starter ofte samtalen ved at nævne beboerens fornavn for at få beboerens opmærksomhed.

Beboeren virker tryk og veltilpas under plejeforløbet.

Faglig udførelse

Observationsstudie af hjælp til bad

Medarbejder anvender forklæde, handsker og værnemidler i henhold til retningslinjer. Hjælpen udføres i et stille og roligt tempo afstemt beboerens behov. Beboeren forflyttes med hjælpemiddel, som medarbejder håndterer korrekt. Medarbejder arbejder på en systematisk og målrettet måde.

Beboeren får hjælp til bad, men gives mulighed for at sidde på toilettet i fred og ro. Medarbejder udfører praktiske opgaver imens.

Under hjælpen til badet er medarbejderen meget opmærksom på at lytte til og reagere på de udsagn, som beboeren kommer med. F.eks. udtrykker beboeren højlydt, at hun har fået sæbe i øjnene, og medarbejder fortæller straks på en venlig måde, at hun er i gang med at finde en klud, beboeren kan tørre sig med.

Medarbejder spørger senere ind til, om sæben er ude af øjet. I et andet eksempel klager beboeren over smerte i foden. Medarbejder taler med beboeren herom. Der forekommer ingen forstyrrelser under plejeforløbet.

Observationsstudie af hjælp til personlig pleje

Beboeren forflyttes fra seng til badestol via lift. Medarbejder foretager forflytningen på korrekt måde.

Beboeren får hjælp til personlig pleje på badeværelset. Beboeren gives ro til toiletbesøg som start på plejen.

Hjælpen udføres i et stille og roligt tempo afstemt beboerens behov. Medarbejder holder på et tidspunkt en lille pause og spørger ind til, om beboeren har det godt.

Medarbejder besvarer telefonopkald - en enkelt gang - og undskylder herefter forstyrrelsen over for beboeren.

Medarbejder anvender forklæde, handsker og værnemidler under plejen.

Hjælpen til nedre hygiejne foregår i sengen. Tilsynet bemærker her, at medarbejder ikke spritter hænder efter aftagning af handsker, da plejen er udført. I et andet eksempel observerer tilsynet, at medarbejder ikke umiddelbart efter aftagning af handsker foretager spritning af hænder. Medarbejder forklarer, at dette blev gjort, da hun ganske kort tid efter gik på badeværelset.

Medarbejder påsætter støttestrømper og anvender hjælpemiddel hertil på korrekt måde.

Under hele plejeforløbet arbejder medarbejderen målrettet og systematisk. Det er tydeligt, at medarbejderen har et godt kendskab til beboerens vaner og behov.

Tilsynets vurdering

Det er tilsynets vurdering, at der under begge observationsstudier foregår respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne.

Tilsynet vurderer, at hjælpen tilrettelægges og udføres med udgangspunkt i at sikre beboernes selvbestemmelsesret og med særdeles tilfredsstillende fokus på den rehabiliterende tilgang. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har et godt kendskab til beboernes særlige behov, og at der i høj grad tages hensyn hertil i udførelsen af hjælpen.

Tilsynet vurderer, at medarbejder i det ene observationsstudie følger gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne, hvorimod der i det andet observationsstudie ikke i alle tilfælde sker den nødvendige spritning af hænder i forbindelse med aftagning af handsker.

3.3 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

3.3.1 Organisatoriske rammer, kompetencer og udvikling

Data	<p>Ledelse:</p> <p>Leder fortæller, at seniorcentret er organiseret med daglige ledere i afdelingerne med ansvar for, at der sker faglige drøftelser lokalt. Hver afdeling har en koordinator med ansvar for, at medarbejderne fx kan fritages til kompetenceudvikling. Ledergruppen består af forstander og souschef, fem daglige ledere og en leder for servicegrupperne.</p> <p>Egegårdens personaleomsætning ligger på et stabilt niveau, men der opleves store rekrutteringsudfordringer i forhold til kompetent personale. Seniorcentret har et mål om ikke at bruge vikarer, hvilket desværre ikke har kunnet lykkes i 2020 grundet COVID-19. Sygefraværet er lavt.</p> <p>Leder fortæller, at seniorcentret har et beboerpårørenderåd, hvor der er god dialog med de pårørende. Seniorcentrets ledelse og medarbejdere er opmærksomme på at inddrage de pårørende samt at have en så tæt dialog og et så tæt samarbejde, som de pårørende ønsker.</p>
-------------	--

Seniorcentrets beboerblad lægges ud på nettet, så pårørende kan orientere sig i dette. Egegården har desuden en profil på det sociale medie Instagram, der opdateres løbende.

Medarbejdere:

Medarbejderne oplever, at de har de nødvendige kompetencer til at varetage de opgaver, de stilles over for i hverdagen. Det er medarbejdernes oplevelse, at der er mulighed for dialog og sparring vedrørende opgaver, som de er i tvivl om. Der laves kompetenceafklaring på alle social- og sundhedsassistenter, som er en afklaring i forhold til medarbejdernes kompetencer på en række faglige områder. Medarbejderne fortæller, at man som social- og sundhedsassistent kan komme på kursus i dispensering af maravan og blive oplært af sygeplejersker, hvorefter man får denne kompetence. Ledelsen oplyser til tilsynet, at dokumentet, der udarbejdes, kaldes "funktionskompetence".

Vedrørende samarbejde med pårørende fortæller medarbejderne, at der afholdes indflytningssamtale med beboer og pårørende inden for tre uger, efter at beboer er flyttet ind. Der tilbydes opfølgende samtale efter tre måneder. Egegården har et beboerpårørende-råd samt arrangementer, hvor pårørende inviteres, som fx påskefrokost og julehygge.

Medarbejderne er opmærksomme på at indhente samtykke, inden pårørende kontaktes.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre den nødvendige faglighed og udvikling på Egegården. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever, at de har de nødvendige faglige kompetencer og er tilfredse med mulighederne for kompetenceudvikling.

3.3.2 Tværfagligt samarbejde

Data

Ledelse:

Leder fortæller vedrørende det interne tværfaglige samarbejde, at der fx afholdes beboerkonferencer og åben undervisning. Sygeplejerskerne går desuden på tværs af afdelingerne og sparrer med medarbejderne. Terapeuter og aktivitetsmedarbejdere og musikterapeuter er ansat i afdelingerne. Alle faggrupper uddannes i personcentreret omsorg, herunder rengørings- og køkkenpersonale. I forhold til eksternt tværfagligt samarbejde fortæller leder, at der fx samarbejdes med læger, sygehus og VISO.

Vidensdeling sikres i høj grad igennem omsorgssystemet, og det er planlagt, at alle medarbejdere skal kompetenceudvikles i forhold til dokumentationsopgaven. Om morgenen er der overlap imellem nattevagt og dagvagt.

Medarbejdere:

Medarbejderne fortæller, at de fx samarbejder med køkkenpersonale, tandpleje, fodpleje, frisør og terapeuter. Seniorcentrets frisør har undervist medarbejdere i korrekt hårpleje, og tandplejen har undervist i mundhygiejne. Ifølge medarbejderne har de et meget tæt samarbejde med seniorcentrets ergo- og fysioterapeuter om fx træning, forflytning og hjælpemidler. I forhold til forflytning har seniorcentret ligeledes forflytningsvejledere. Der er ligeledes fokus på dysfagi, som for flere beboeres vedkommende har været en følgevirkning af COVID-19. Vidensdeling omkring beboernes behov sker via omsorgssystemet, men i høj grad også mundtligt. På beboerkonferencer deltager ergo- eller fysioterapeuter, aktivitetsmedarbejder, sygeplejerske samt plejepersonale. Det er medarbejdernes oplevelse, at det tværfaglige samarbejde er velfungerende. Medarbejderne fortæller, at der arbejdes på at styrke samarbejdet med køkkenet. En medarbejder fortæller, at tanken er, at køkkenpersonalet frem over skal ud i afdelingerne i aftentimerne for at præsentere ugens menu. Det er ligeledes planen, at køkkenpersonalet skal deltage på seniorcentrets beboermøder.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at organiseringen og rammerne på Egegården understøtter muligheden for et godt tværfagligt samarbejde.

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, plejeboligers 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 medarbejderens 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 på plejeboliger.

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.

4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering	
1 - Særdeles tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
2 - Meget tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen <i>meget 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 meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
3 - Tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen tilfredsstillende 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.
4 - Mindre tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen mindre tilfredsstillende 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.
5 - Ikke tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen ikke tilfredsstillende 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. • 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. • Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

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 og oplysninger fra kommunens hjemmeside, ligesom oplysninger fra plejeboligers egen hjemmeside indgår i det konkrete tilsyn.

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

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 plejecentre, 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.