

Tilsynsrapport **Dragør Kommune**

Sundhed og Omsorg
Omsorgscenter Enggården

Uanmeldt tilsyn
September 2017

INDHOLD

1.	Formalia	3
2.	Samlet Tilsynsresultat	4
2.1	Tilsynets anbefalinger	5
3.	Datagrundlag	7
3.1	Observationer fra helhedstilsyn	13
3.1.1	Opfølgning fra foregående tilsyn	13
3.1.2	Værdigrundlag	13
3.1.3	Hverdagens praksis	14
3.1.4	Praktisk hjælp	15
3.1.5	Organisatoriske rammer og kompetencer	18
4.	Tilsynets formål	20
4.1	Indhold og metode	20
5.	Præsentation af BDO	22

Forord

Rapporten er bygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt det samlede tilsynsresultat, begrundelse for tilsynsresultatet, bemærkninger og anbefalinger.

Herefter indeholder rapporten de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og ved gennemgang af dokumentation. 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.

Sidste del af rapporten indeholder en kort beskrivelse af formål og metode samt kontaktoplysninger til BDO.



“

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

1. FORMALIA

Omsorgscentret navn og adresse
Omsorgscenter Enggård, Engvej 20, 2791 Dragør
Leder
Centerleder Ole Andersen
Antal boliger
99 boliger
Dato for tilsynsbesøg
Den 7. september 2017
Datagrundlag
Ved tilsynet er der indsamlet data ved 10 beboere, herunder 2 beboere i forhold til helhedstilsynet og 8 beboere i forhold til det individbaserede tilsyn. Beboerne er tilfældigt udvalgt og har givet tilsagn om at deltage i tilsynet. Dataindsamlingen er for det individbaserede tilsyn foregået ved gennemgang af beboernes pleje- og omsorgsjournal (faglig dokumentation), observationer af beboerne og deres bolig samt interview med henholdsvis beboere og medarbejdere. Tilsynet har i forhold til det individbaserede tilsyn gennemført interview med 8 medarbejdere, herunder: • 2 social- og sundhedshjælper • 6 social- og sundhedsassistenter Dataindsamling for helhedstilsynet er foregået ved observationer af fællesarealerne, beboere og deres bolig, samt interview med beboere. Der er gennemført interview med ledelsen samt et dialogbaseret gruppeinterview med: • 1 social- og sundhedshjælper • 2 social- og sundhedsassistenter Desuden foretog tilsynet rundgang på omsorgscenteret, hvor tilsynets medarbejdere henvendte sig til medarbejdere og beboere, som de mødte på deres vej. Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer til ledelsen.
Tilsynsførende
Gitte Ammundsen Senior manager og sygeplejerske Pernille Hansted Manager og økonoma/DP i ledelse Christina Olsson Konsulent og cand.scient.san.publ.

2. SAMLET TILSYNSRESULTAT

BDO har på vegne af Dragør Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn på Omsorgscenter Enggård.

På baggrund af det indsamlede datamateriale og den efterfølgende analyse heraf, vurderer BDO, at forholdene på Omsorgscenter Enggård kan karakteriseres som

Gode og tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at Omsorgscenter Enggård har fulgt op på anbefalingerne fra tilsynet i 2016, og at der er sket en positiv udvikling. Det er tilsynets vurdering, at beboerne på Omsorgscenter Enggård generelt oplever en tryk hverdag. Beboernes pleje er generelt veldokumenteret. Døgnrytmeplaner fremstår handlevejledende og individuelt beskrevet gennem hele døgnet i forhold til hjælpen til personlig pleje, dog ses enkelte fejl og mangler. Der ses eksempelvis mangler i forhold til dokumentation af praktiske støtte. Dokumentation i forhold til helhedsbeskrivelser og fokusområder har delvise mangler.

Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes målrettet med kerneopgaven, og at medarbejderne kender områdecentrets værdigrundlag.

På omsorgscentret anvendes og afprøves velfærdsteknologiske hjælpemidler, og det er tilsynets vurdering, at der er fokus på, hvordan hjælpemidlerne kan forbedre beboernes hverdag og understøtte medarbejdernes opgaveudførelse og arbejdsmiljø. Tilsynet vurderer, at der er træningsmuligheder for beboerne på omsorgscentret.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med plejen, og at denne er tilstrækkelig, ligesom medarbejderne kan redegøre fagligt for en rehabiliterende og individuel pleje.

Generelt er beboerne tilfredse med den praktiske hjælp og støtte, og det er tilsynets vurdering, at både fællesarealer og boliger fremstår rene. Der ses to tilfælde, hvor hjælpemidler ikke er tilstrækkeligt rengjort. Tilsynet vurderer, at der er en rehabiliterende tilgang i den praktiske hjælp.

Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med madens kvalitet. Måltiderne afvikles med varierende kvalitet, både under det enkelte måltid og fra afdeling til afdeling. Der er ikke hos alle medarbejdere forståelse for, hvilke elementer der indgår i det gode måltid, ligesom der på nogle afdelinger mangler en klar rollefordeling og rolleforståelse hos medarbejderne. Der ses begrænset rehabiliterende tilgang under måltiderne.

Tilsynet vurderer, at beboerne tiltales på en respektfuld og venlig måde. Tilsynet vurderer, at der er fokus på omgangstone og sprogbrug blandt medarbejderne. Tilsynet observerer et tilfælde, hvor der anvendes en mindre værdig tiltaleform over for en beboer. Yderligere observeres et tilfælde, hvor en medarbejder ikke helt udviser respektfuld adfærd ved indgang i beboers bolig.

Det er tilsynets vurdering, at der er relevante aktiviteter på Omsorgscenter Enggård. Det er dog samtidig svært at få et overblik over, hvilket tilbud der er den enkelte dag for beboere, der fx ikke deltager i daghjemmets aktiviteter. Beboerne giver udtryk for, at de ikke er bekendte med klippekortsordningen.

Tilsynet vurderer, at der arbejdes med organisationsændringer, der skal styrke omsorgscentrets arbejde, og at der er fokus på at sikre den rette bemanding og de rette kompetencer på omsorgscentret.

Det er tilsynets vurdering, at der er et velfungerende tværfagligt samarbejde på omsorgscentret, såvel internt som eksternt.

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.

2.1 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til omsorgscentrets fremadrettede udvikling:

Anbefalinger
1. Tilsynet anbefaler, at omsorgscentret fortsætter det målrettede fokus på at sikre kvaliteten i dokumentationen, hvad angår døgnrytmeplaner, helhedsbeskrivelser og fokusområder. Herunder at der som led i udvikling af kvaliteten i døgnrytmeplaner rettes særligt fokus på beskrivelse af hjælpen til praktisk støtte samt fokus på beskrivelse af, hvilke opgaver beboeren selv magter efterfulgt af en beskrivelse af, hvad beboeren skal have støtte til. 2. Tilsynet anbefaler, at det italesættes, at medarbejdere ved indgang i beboernes bolig altid skal banke på og tilkendegive deres ærinde, herunder anbefaler tilsynet endvidere, at det italesættes, hvordan beboerne tiltales værdigt i forhold til en konkret observation under tilsynet. 3. Tilsynet anbefaler, at der implementeres indsatser, der sikrer, at tilbud om aktiviteter tydeliggøres for den enkelte beboer, herunder at beboernes kendskab til tilbud om klippekortsordning sikres. 4. Tilsynet anbefaler, at der iværksættes de nødvendige indsatser, der sikrer kvaliteten i afviklingen af måltiderne.

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala.

Samlet vurdering	Samlet vurdering
Meget tilfredsstillende	Meget tilfredsstillende Meget tilfredsstillende, som kendetegner et fremragende og fortrinligt tilsynsresultat, hvor der er konstateret ingen, få eller nogle mindre væsentlige mangler, som relativ let vil kunne afhjælpes. Det meget tilfredsstillende tilsynsresultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.
Gode og tilfredsstillende	Gode og tilfredsstillende Gode og tilfredsstillende forhold, som kendetegner det gode og tilstrækkelige tilsynsresultat, hvor der er konstateret få mangler, som relativ nemt vil kun afhjælpes ved en målrettet indsats. Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Jævnt tilfredsstillende	Jævnt tilfredsstillende Jævnt tilfredsstillende forhold, som kendetegner det jævne, men tilstrækkelige tilsynsresultat, hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som vil kræve en bevidst og målrettet indsats for at kunne afhjælpes. Det jævnt tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

Ikke tilfredsstillende	Ikke tilfredsstillende Ikke tilfredsstillende, som kendetegner det utilstrækkelige og uacceptable tilsynsresultat, hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.
------------------------	---

3. DATAGRUNDLAG

På de følgende sider præsenteres resultaterne af dataindsamlingen i relation til hvert målepunkt samt generelle bemærkninger til hvert mål.

Det skriftlige grundlag i henhold til vejledning nr. 2 til Serviceloven og kommunens kvalitetsstandarder

Mål 1. Beboerens plejebehov er dokumenteret				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		X		<u>Fokusområder:</u> Der ses fokusområder på udskillelse, ernæring, psykosociale forhold, kontakt med andre, sårbehandling, deltagelse i aktiviteter, kommunikation, AK-behandling og demens. Tilsynet bemærker, at fokusområder generelt indeholder beskrivelser af mål, problem, handling og evaluering. Der observeres kun delvise mangler. Manglerne vedrører eksempelvis: • Dokumentation af det overordnede mål • Ajourført evaluering • For fokusområde vedrørende beboers vejtrækningsproblemer beskrives det, at der kun skal dokumenteres, hvis der er problemer, og ikke når vejtrækningen er normal. Fokusområdet viser, at ikke alle medarbejdere følger denne praksis. • Fokusområde på AK-behandling. • Det bemærkes at standardskabelon for AK behandling lægger op til, at der dagligt skal ske dokumentation i forhold til beboers gummer og hud. Dette er ikke gjort konsekvent. <u>Helhedsbeskrivelser:</u> Der foreligger helhedsbeskrivelser på alle beboere. I forhold til 2 beboere mangler helhedsbeskrivelsen ajourføring. Eksempelvis henvises til fokusområde, der ikke længere er gældende, eller der mangler udfyldelse af felter. <u>Funktionsvurdering:</u> Hos 1 beboer foreligger der ikke funktionsvurdering <u>Specialark:</u> Der er udarbejdet relevante specialark – eks. for fodterapi, dysfagi, omsorgstandplejen, vægt/højde/BMI, ernæring, fysio- og ergoterapeutisk vurdering. Tilsynet bemærker positivt, at eksempelvis specialark for vægt/højde/ BMI er ajourført i forhold til dokumentationen af de målte værdier.
Observation	X			Tilsynet observerer, at der er sammenhæng mellem den hjælp, som beboeren modtager, og beboerens tilstand.

Beboer	X			Tre af de beboere, som tilsynet taler med, er ikke helt relevante i forhold til at besvare spørgsmål relateret til sammenhæng mellem den hjælp, de modtager, og deres helbredsmæssige situation. I relation til disse beboere gør tilsynet sine observationer. De øvrige beboere oplever alle, at hjælpen stemmer overens med ønsker, vaner og behov.
Medarbejder	X			Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til de nødvendige dokumenter i beboernes journaler. En medarbejder beskriver blandt andet, at der hver dag udarbejdes en arbejdsplan. Her fremgår det, hvilke observationer der særligt skal være opmærksomhed på, samt hvilke handlinger der skal iværksættes i forhold til beboerens udfordringer. En anden medarbejder redegør meget detaljeret for brugen af døgnplejeplan, daglige notater, specialark og fokusområder.

Personlig pleje i henhold til Servicelovens §§ 83, 83a samt kommunens kvalitetsstandarder

Mål 2. Der foreligger en samlet plan af pleje- og omsorgsindsatsen				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		X		Døgnrytmeplaner fremstår handlevejledende og individuelt beskrevet gennem hele døgnet i forhold til hjælpen til personlig pleje. Døgnrytmeplanerne er beskrevet i et fagligt sprog. Tilsynet bemærker positivt, at der foreligger handlevejledende beskrivelser i forhold til ernæring samt beskrivelser af særlige opmærksomhedspunkter. Tilsynet bemærker kun enkelte mangler i døgnrytmeplanerne. Eksempelvis i forhold til: • Hjælpen for nat er ikke handlevejledende for en beboer • Beskrivelse af toiletvaner er ikke korrekt, idet der her kun beskrives hjælp til personlig pleje • Der henvises ikke konsekvent til udarbejdede fokusområder i døgnrytmeplanerne.
Observation	X			Beboerne fremstår pæne og velplejede.
Beboer	X			Beboerne er alle tilfredse med hjælpen til personlig pleje. En beboer beskriver, at medarbejderne er søde til at spørge ind til ønsker og behov, ligesom de småsnakker og orienterer løbende under plejen. En beboer beskriver, at der af og til kan være lang ventetid på nødkald, idet hun samtidig giver udtryk for, at det ikke betyder noget. Beboer fortæller dog, at det et par gange er sket, at hun ikke er nået ud på toiletet grundet ventetiden. Det er tilsynets indtryk, at hændelsen ligger noget tilbage i tiden. Samme beboer oplever, at afløserne ikke er helt så godt inde i opgaverne som de faste medarbejdere.
Medarbejder	X			Medarbejderne kan alle redegøre for den faglige indsats i relation til beboerne. En medarbejder beskriver, hvorledes der er særligt fokus på, at beboerens tilstand har ændret sig væsentligt gennem den seneste tid, og at hjælpen er justeret i forhold hertil.

				Medarbejder beskriver blandt andet, at der er rekvireret en ny ADL-vurdering. En anden medarbejder beskriver, hvordan der sker målrettede indsatser i forhold til at motivere beboeren til at modtage den nødvendige pleje. Tredje medarbejder beskriver, at hun gør sine observationer og tilpasser sin faglige tilgang i overensstemmelse hermed. Det er vigtigt, at plejen sker i overensstemmelse med beboers ønsker og behov. Hvis beboer eksempelvis ønsker at sove længe eller komme i bad en anden dag end den aftalte, imødekommes dette så vidt muligt. Det er vigtigt, at møde beboerne, hvor de er.
--	--	--	--	---

Sundhedsfremme og forebyggelse

Mål 3. Der er redegjort for sundhedsfremme og forebyggende indsats				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			Dokumentation af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser beskrives primært i fokusområder eller specialark. Der ses dokumentation af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser i forhold til mobilisering, mundhygiejne, væske og ernæring. Tilsynet bemærker positivt, at en døgnrytmeplan indeholder beskrivelser af særlige opmærksomhedspunkter i forhold til, at beboer er i blodfortyndende behandling.
Observation	X			Tilsynet observerer, at observerbare risici i forhold til sundhedsfremme og forebyggelse fremgår af journalen. Disse er ofte beskrevet i fokusområder eller specialark, jf. ovenstående beskrivelse.
Beboer	X			Ingen beboere har bekymringer, der ikke opleves at blive taget hånd om.
Medarbejder	X			Alle medarbejdere kan redegøre for sundhedsfremmende og forebyggende indsatser i relation til den enkelte beboer. En medarbejder fortæller om en ernæringsmæssig indsats, hvor beboer blandt andet tilbydes proteindrikke og speciel mad, grundet dysfagi. Anden medarbejder fortæller om indsatser i forhold til forebyggelse af rygning og alkohol. Flere medarbejdere beskriver indsatser i relation til faldforebyggelse, forflytninger og hudpleje. En beboer har tryksårsmadrass for at forebygge tryksår. Medarbejderne beskriver, at der ikke arbejdes med triage. En medarbejder fortæller, at triagering tidligere har været en del af det daglige arbejde, men at dette ikke længere er tilfældet. Enggården har en triageringstavle, men den bruges nu til et andet formål. Medarbejder kender ikke årsagen hertil.

Aktivitet og træning i henhold til servicelovens § 86 samt kommunens kvalitetsstandarder

Mål 4. Der foreligger en beskrivelse af beboerens ressourcer, og hvordan de inddrages i aktivitet og træning i hverdagen				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			Døgnrytmeplaner indeholder generelt beskrivelser af beboernes fysiske, mentale og sociale ressourcer, samt hvorledes disse inddrages i plejen. Tilsynet bemærker dog, at som led i udviklingen kan døgnrytmeplaner med fordel tage større udgangspunkt i en beskrivelse af, hvilke opgaver beboeren selv magter efterfulgt af en beskrivelse af, hvad beboeren skal have støtte til. Således vises det også i dokumentationen, at der arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang. Tilsynet bemærker positivt, at i de situationer, hvor beboeren beskrives som faldtruet, er der udarbejdet fysio- og ergoterapeutisk funktionsvurdering. Beboernes sociale ressourcer og ønsker til aktiviteter fremgår generelt af døgnrytmeplanerne. Tilsynet ser kun et par døgnrytmeplaner, hvor dette delvist mangler.
Observation	X			Tilsynet observerer sammenhæng mellem de dokumenterede og beskrevne ressourcer.
Beboer		X		Beboerne beskriver alle, at de er opmærksomme på at bruge egne ressourcer i den udstrækning, det er muligt. Beboerne oplever at være medinddraget i plejen, idet de guides og støttes til at gøre det, de selv kan. En beboer fortæller, at hun børster sine tænder, reder sit år og vasker sig foroven. Medarbejderne er gode til at motivere og rose beboerne. Flere beboere beskriver, at de gør brug af motionscyklerne, der er placeret på fællesarealerne. En beboer fortæller desuden, at han træner to gange ugentligt, da han ønsker at komme til at gå igen. Ingen af de beboere, som tilsynet taler med, giver udtryk for, at de deltager i aktiviteter. Mange er en smule tøvende og fortæller, at de ikke rigtig er motiverede eller har lyst til at deltage. Flere kan dog bekræfte, at der afholdes arrangementer og laves aktiviteter af forskellig art, men kan ikke komme det nærmere. En beboer nævner dog aktiviteter som gymnastik, træsløjd, koncerter og film. Ingen af beboerne giver udtryk for at kende til klippekortsordningen.
Medarbejder	X			Flere medarbejdere beskriver, at de gør brug af verbal guidning i motivationen af beboerne til at anvende egne ressourcer. I forhold til beboere med demens beskriver en medarbejder, at spejling desuden er et brugbart værktøj. Alt efter beboernes ressourcer motiveres de eksempelvis til at gøre små hverdagsting som tandbørstning, barbering og at rede deres hår. Medarbejderne har generelt et stort fokus på at fastholde/udvikle beboernes funktioner. En medarbejder fortæller, at der afholdes teammøder, hvor der tales om beboernes ressourcer, og hvordan disse kan medinddrages i plejen.

				I forhold til aktiviteter fortæller en medarbejder, at det er afdelingens ergoterapeut, der står for at planlægge aktiviteter. Der tales om aktiviteterne på afdelingsniveau, hvorefter medarbejderne videreformidler aktiviteterne til beboerne. Når der er arrangementer på tværs af huset, udarbejdes en invitation til beboerne, der deles rundt.
--	--	--	--	---

Psykisk pleje og omsorg

Mål 5. Der foreligger en beskrivelse af den psykiske pleje og omsorg				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			I døgnrytmeplanerne foreligger der dokumentation af beboernes psykiske/mentale ressourcer og eventuelle udfordringer hermed. Hos en beboer er der udarbejdet socialpædagogisk handleplan. Tilsynet bemærker dog, at der i en døgnrytmeplan er beskrevet kommunikative og psykiske udfordringer. Der henvises til fokusområde "Mestring og motivation", men denne foreligger ikke.
Observation	X			Tilsynet observerer, at observerbare risici i forhold til psykiske/mentale ressourcer fremgår af journalen.
Beboer	X			Alle beboere giver udtryk for at være trygge på Enggård. En beboer oplever at få den tryghed i hverdagen, hun har behov for, og at medarbejderne gør sig umage for, at beboeren netop skal opleve denne tryghed. En anden beboer beskriver, at medarbejderne er søde mennesker, der sørger for, at han får de undersøgelser, han skal have. Tredje beboer beskriver, at hun er tryk ved, at der hele tiden er nogen omkring hende. Hvis der er noget, hun har behov for, er hjælpen der hurtigt.
Medarbejder	X			Flere medarbejdere beskriver eksempler på psykisk pleje og omsorg i form af dialog med beboerne. I forhold til en bestemt beboer beskriver medarbejder, at dialogen som redskab kan medvirke til, at beboeren bliver tryk i situationer, hvor beboerens lungesygdom og iltbehandlingen giver store udfordringer og ubehag. En anden medarbejder beskriver, at beboers kone for nylig er afgået ved døden, og i den forbindelse har det været ekstra vigtigt at tale med beboeren og give ham trøst og støtte i sorgen. I forhold til en beboer med demens lægger medarbejder vægt på vigtigheden af ikke at give beboeren en oplevelse af nederlag i forbindelse med hallucinationer, men at støtte beboer i sine oplevelser og berolige ham ved hjælp af dialog og nærvær.

Praktisk hjælp i henhold til Servicelovens § 83 samt kommunens kvalitetsstandarder

Mål 6. Beboeren sikres hygiejnemæssig forsvarlig renholdelse af boligen og rekvisitter				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation			X	Døgnrytmeplaner indeholder ikke beskrivelser af hjælpen til praktisk støtte. Der ses eksempler på specialark for rengøring af hjælpemidler, men typisk er denne ikke ajourført.

				Der ses eksempler på fokusområde for rengøring af høreapparater.
Observation	X			Tilsynet observerer, at rengøringsstandarden i beboernes boliger er hygiejnemæssigt forsvarlig, idet tilsynet bemærker, at alle boliger fremstår yderst rene og pæne. To hjælpemidler observeres at være i mindre tilfredsstillende rengjort stand.
Beboer	X			Beboerne er alle tilfredse med renholdelse af bolig og hjælpemidler. En pårørende fortæller dog, at hun ikke altid er tilfreds med især rengøringen af badeværelset. Pårørende har netop selv rengjort dette.
Medarbejder	X			Medarbejderne kan alle fortælle om eventuelle hygiejniske risikofaktorer hos de enkelte borgere, og hvordan de forholder sig i forbindelse hermed. Generelt har medarbejderne fokus på altid at følge hygiejnemæssige retningslinjer. Medarbejderne fortæller, at de altid orienterer sig i forhold til, om boligen fremstår hygiejnemæssig forsvarlig, inden de forlader denne. I forhold til rengøring af hjælpemidler fortæller en medarbejder, at der ligger en arbejdsgang for dette. Hjælpemidlerne rengøres en gang månedligt, og rengøringen dokumenteres. Medarbejder tilkendegiver dog, at personalet generelt kunne være bedre til at overholde denne arbejdsgang.

Hverdag på omsorgscentret

Mål 7. Beboeren har en god og tilfredsstillende hverdag				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			Der er udarbejdet livshistorier på 9 ud af 10 beboere. I en journal er det dokumenteret, at beboeren ikke ønsker at medvirke til udarbejdelse af en sådan.
Observation	X			Tilsynet observerer en respektfuld kommunikation og adfærd mellem medarbejdere og beboere. Medarbejderne er omsorgsfulde over for beboerne og meget opmærksomme på beboernes behov. I en enkelt situation observerer tilsynet en mindre professionel tilgang til en beboer, der omtales som "skat".
Beboer	X			Beboerne beskriver, at de trives på Enggård. Medarbejderne er søde og rare, ligesom de accepterer beboernes ønskede levevis. En beboer beskriver, at det, der gør ham tryk, blandt andet er, at han er sikker på, at han får de undersøgelser, han har behov for. En anden beboer giver udtryk for, at det er dejligt, når medarbejderne har tid til at sludre lidt. De taler respektfuldt og er søde til at spørge, hvordan beboer har det.
Medarbejder	X			Alle medarbejdere kan redegøre for handlinger, der sikrer beboerne respekt og en god hverdag. Det er kendetegnende for medarbejderne, at de lægger vægt på at give sig tid til at samtale med beboerne – selv når der er travlt. Derudover beskrives handlinger, som at motivere beboeren til socialt samvær, at følge beboerne til aktiviteter i daghjemmet, tilbud om cykelture og samvær med beboerne om morgenen.

				En medarbejder beskriver i forhold til en specifik beboer, at det er vigtigt at have en rolig tilgang og at møde beboeren der, hvor han er. Medarbejderen gør meget brug af spejling og guidning i sin omgang med beboer, der har demens.
--	--	--	--	---

3.1 OBSERVATIONER FRA HELHEDSTILSYN

3.1.1 Opfølgning fra foregående tilsyn

Data	Ved sidste tilsyn blev der givet anbefaling om at implementere indsatser til sikring af korrekt og ajourført dokumentation af helbredsoplysninger, fokusområder og specialark samt at fortsætte med målrettede indsatser, hvad angår implementering af døgnplejeplaner. Ledelsen oplyser, at der siden sidste tilsyn er arbejdet målrettet med at højne kvaliteten i dokumentationen. Der er taget udgangspunkt i en ny dokumentationsstrategi, hvor der bl.a. er udarbejdet standardiserede specialark, og døgnplejeplanen er udviklet, så medarbejderne understøttes og guides i dokumentationsarbejdet. En særlig indsats er gjort i forhold til instruktion i fokusområdernes anvendelse og afslutning. Helhedsbeskrivelserne er opdateret til FællesSprog3, så de er klar til overgangen til det nye omsorgssystem i 2018. Ledelsen beskriver, hvordan der også er arbejdet med egenkontrol af alle journaler. Det ledelsesmæssige fokus har i denne proces været at understøtte god praksis, og at medarbejderne skal opleve succes i arbejdet. I forhold til tilsynets anbefaling om faglig drøftelse af respektfuld og anerkendende kommunikation oplyser ledelsen, at der er taget drøftelser med relevante medarbejdere. Ledelsen har desuden foretaget forventningsafstemning med en beboer med henblik på at sikre beboers tilfredshed. Ved sidste tilsyn blevet der givet anbefaling om at sikre iværksættelse af de nødvendige indsatser for at sikre de gode måltider, både hvad angår den rehabiliterende tilgang, støtte til beboerne, indretning og medarbejdernes værtskab. Ledelsen oplyser, at der er arbejdet med at italesætte medarbejdernes roller ved måltiderne for at sikre en rehabiliterende tilgang og støtte til beboerne. De faglige koordinatore arbejder med måltidet på afdelingerne, og det er ledelsens opfattelse, at der er sket forbedringer på området. Der er indført ny kvalitetssikringsprocedure i forhold til medicin, og der er fulgt op på et konkret eksempel omkring medicinbehandling. Desuden er der arbejdet med kompetenceprofiler på området.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at Omsorgscenter Enggården har fulgt op på anbefalingerne fra tilsynet i 2016, og at der er sket en positiv udvikling på områderne.

3.1.2 Værdigrundlag

Data	Ledelsen oplyser, at værdigrundlaget på omsorgscentret er udviklet i samarbejde med medarbejderne for et par år siden. Der forestår en snarlig revision af værdigrundlaget. Målet med revisionen er, at beboerne fremstår mere tydeligt i værdigrundlaget. Under tilsynets besøg hos en beboer observeres det, at en medarbejder går ind i boligen og lægger medicin på plads. Medarbejderen banker ikke på, og tilkendegiver sig ikke. Beboeren spørger tilsynsførende, om der er kommet andre ind i boligen. Tilsynet drøfter med medarbejderen, hvordan respektfuld adfærd kræver, at man banker på og forklarer sit ærinde ved indgang i beboers bolig.
-------------	---

	De to beboere, tilsynet interviewer som en del af helhedstilsynet, oplever begge, at der er en god atmosfære på omsorgscentret, og at de mødes med venlighed, dygtighed og respekt. En beboer beskriver, hvordan det at leve på omsorgscenteret gør hende tryk, og at dette er hendes sidste hjem, hvilket hun er helt tilfreds med. Den ene beboer beskriver, at hun også oplever, at medarbejderne trives, og at det betyder meget for beboeren. Beboeren fortæller, at hun har selvbestemmelse og indflydelse på eget liv. Medarbejderne beskriver, at de arbejder for at sikre en værdig hverdag for beboerne. De oplever, at det relationelle er vigtigt, både i forhold til beboere, pårørende og andre medarbejdere. Der arbejdes på tværs af afdelingerne på omsorgscentret med fokus på ligeværd og forskellige kompetencer. Medarbejderne oplever, at de er blevet bedre til at samarbejde, og at de er tættere på beboere og pårørende end tidligere. Medarbejderne kender værdigrundlaget og fortæller, at det står for at skulle revideres. De fortæller, at værdigrundlaget fremadrettet skal være mere i tråd med, hvordan arbejdet udmøntes i praksis. Medarbejderne beskriver, at de er glade for perspektiverne på omsorgscentret. De beskriver, at der er støtte både til arbejdet og i svære personlige situationer.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der arbejdes målrettet med kerneopgaven, og at medarbejderne kender områdecentrenets værdigrundlag. Tilsynet vurderer, at en medarbejder ikke udviser respektfuld adfærd ved indgang i beboers bolig.

3.1.3 Hverdagens praksis

Velfærdsteknologi og træningsfaciliteter

Data	Ledelsen beskriver, at der snart implementeres skærme i beboernes boliger. Skærmene vil kunne anvendes af beboere og pårørende til f.eks. billeder, ligesom beboeren vil finde forskellige oplysninger på skærmen. Medarbejderne vil bl.a. kunne udføre forskellige registreringsopgaver på skærmen, f.eks. ved medicinbehandling. Aktivitetshuset står for en afprøvning af 3-D briller, som også vil komme beboerne til gode. For tiden afprøves strømpepåtager og et nyt hjælpemiddel til forflytning. Ledelsen oplever, at der er de nødvendige teknologiske hjælpemidler til rådighed. Der er tilbud om træning og rehabilitering til beboerne, ligesom der er ansat både ergo- og fysioterapeuter i huset. Medarbejderne glæder sig til, at de nye skærme tages i brug, ligesom der er store forventninger til ibrugtagning af nyt omsorgssystem i 2018. Under sin rundgang på omsorgscentret observerer tilsynet, at der flere steder på omsorgscentret står forskellige træningsredskaber fremme på fællesarealet. Medarbejderne beskriver husets teknologiske hjælpemidler, og hvordan der kan trækkes på faglig støtte fra fysioterapeuter i brugen af hjælpemidlerne. Medarbejderne oplever, at der er de nødvendige hjælpemidler til rådighed, dog er enkelte af ældre dato. Medarbejderne beskriver, at nogle beboere trænes af fysioterapeuter, som arbejder på tværs af huset. Medarbejderne beskriver, at den organisatoriske placering af terapeuter er vanskelig gennemskuelig. Medarbejderne på afdelingerne træner selv med beboerne ud fra ressourcenvurderingen.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at velfærdsteknologiske hjælpemidler anvendes og afprøves på Omsorgscenter Enggården, og at der er fokus på, hvordan disse kan forbedre beboernes hverdag og understøtte medarbejdernes opgaveudførelse og arbejdsmiljø. Tilsynet vurderer, at der er træningsmuligheder for beboerne på omsorgscentret.

Personlig pleje

Data	Tilsynet observerer, at beboerne er velsoignerede. Begge beboere, som tilsynet interviewer, fortæller, at de er tilfredse med hjælpen til den personlige pleje. Begge beboere modtager hjælp til bad, og den ene beboer oplever, at det aftales fra gang til gang, hvornår hun skal bade, den anden beboer, at der er en fast badedag, og at der nogle uger er mulighed for en ekstra badedag, hvilket hun meget gerne vil have. Beboeren mener ikke at have en fast hjælper. Beboerne beskriver en rehabiliterende tilgang i den personlige pleje fra medarbejderne, som er i tråd med beboernes egne ønsker om at klare mest muligt selv. Beboeren har en fast hjælper, som beboeren er meget glad for. En medarbejder beskriver, hvordan der tages udgangspunkt i plejeplanen, og at det dagligt vurderes, hvordan beboerens ressourcer og status er. Medarbejderens kendskab til beboeren gør, at det kan vurderes, hvordan der bedst kan kompenseres, hvis der er behov for dette. Der er fokus på at skabe succesoplevelser for beboerne. En medarbejder beskriver en delvist korrekt guidning af en beboer. Medarbejderne beskriver, hvordan plejerutiner udføres, og hvordan de aflæser beboerens kropssprog under plejen.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at beboeren modtager den nødvendige pleje og omsorg. Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for plejen, og hvorledes denne tager udgangspunkt i en rehabiliterende og individuel tilgang.

3.1.4 Praktisk hjælp

Data	Tilsynet observerer, at der er rent på fællesarealerne, og at der er mindre siddearrangementer på fællesarealerne, som indbyder til at sætte sig. Udearealerne fremstår indbydende og med nem adgang fra fællesarealerne på afdelingerne både i stueplan og på 1. sal. Tilsynet observerer, at der på en afdeling ligger forskellige objekter på gulvet, hvilket ikke fremstår hjemligt. En beboer fortæller tilsynet, at hun ikke er tilfreds med rengøringen, hun mener hverken frekvens eller kvalitet er i orden. Beboeren beskriver et højt forventningsniveau. Tilsynet observerer, at boligen er velholdt, ligesom beboers hjælpemidler er rengjorte. En anden beboer beskriver, at hun modtager den hjælp, hun beder om. Beboeren er tilfreds med rengøringen. Beboeren holder selv orden i boligen og ordner sine planter. Tilsynet observerer, at bolig og hjælpemidler er rengjort tilfredsstillende. Medarbejderne beskriver, at der er ansat rengøringsmedarbejdere, der en gang om ugen rengør boliger, og at fællesarealerne rengøres hyppigere. I hverdagen er det plejepersonalet, der sørger for den daglige støtte omkring boligerne. Der arbejdes med at motivere beboerne til at sikre et ryddeligt hjem. Beboerne spørges, inden der gøres tiltag i boligen, og beboerne tages med i arbejdet, hvis det er muligt.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der ydes den nødvendige praktiske hjælp, og at både fællesarealer og boliger fremstår rene. Tilsynet vurderer, at der er en rehabiliterende tilgang i den praktiske hjælp.

Mad og måltider

Data	Det observeres, at der er dækket bord til næste måltid umiddelbart efter dagens morgenmåltid, lige som dette observeres igen senere på dagen efter frokost. Tilsynet observerer flere måltider. Ved det første måltid er bordet dækket med dug. Der sidder 5 beboere ved bordet. Lyset er slukket over bordet, og der er mørkt, lyset tændes først efter første ret. Medarbejderne portionsanretter maden ved køkkenbordet og udfører praktiske opgaver samtidig.
-------------	---

	Under arbejdet omtaler medarbejderne en navngiven beboer i tredje person og beskriver denne beboers personlige behov. Beboerne sidder og spiser i tavshed, der sidder ingen medarbejdere ved bordet. En medarbejder sætter sig efterfølgende ved bordet, men deltager ikke i måltidet. Der ses ikke en rehabiliterende tilgang i måltidet. En beboer fortæller medarbejderne, at portionerne er alt for store, selv om maden smager dejlig, hertil svarer medarbejderen, at beboer bare kan levne. Beboerne fortæller tilsynet, at maden er velsmagende. Dog mener en beboer, at kvaliteten ikke altid er god. En beboer fortæller, at man kan bestille lagkage til sin fødselsdag. Ved det andet måltid ses, at beboernes individuelle behov for indretning er efterkommet, idet spisebordets højde er justeret i forhold til to beboere. Der anvendes ikke dug eller dækkeservietter. Maden serveres i skåle og på fade. Der sidder en medarbejder ved bordet, medarbejderen hjælper en beboer med at spise og understøtter samtidig samtaler med de øvrige beboere. En anden medarbejder sætter sig til bordet iført plastforklæde, medarbejderen deltager ikke i måltidet. Mellem de to serveringer sættes opvasken blot til side, så der ikke larmes under måltidet. Ved det tredje måltid ses, at maden portionsanrettes ved køkkenbordet. Der ses ikke en konsekvent efterlevelse af værtsrollen, og der tømmes opvaskemaskine under måltidet, hvilket giver uro og støj. En medarbejder er meget fokuseret på at rydde op. Dette afstedkommer, at en beboer spørger til medarbejders travlhed og baggrund for denne. Medarbejder begrundes, at der i dag er to medarbejdere, der skal gå tidligt. En beboer fortæller tilsynet under interview, at maden er udmærket, velsmagende og pænt anrettet. Beboeren spiser i fællesskøkkenet. Beboeren nyder, at der dækkes med servietter og lys, og at mærkedage fejres med flag og ved at beboeren giver et traktement. Måltidet er hyggeligt. En anden beboer beskriver, at hun er glad for maden. Beboeren følger med i menuplanen. Smørrebrødet er pænt, enkelt og hjemligt, som man selv ville smøre det. Medarbejderne fortæller, at de arbejder med det gode måltid, at der laves aftaler om rollerne ved måltidet, så der er en medarbejder, som sørger for det praktiske omkring anretning og servering. Medarbejderne beskriver, at det er en kulturforandring, der er i gang, og at det er en svær proces. De oplever, at der er stort fokus på måltidet, særligt på afsnittet med beboere med demens, her er der brug for at tage daglige hensyn. Medarbejderne beskriver, at de stadig er i en proces, særligt omkring forberedelser til måltidet. Medarbejderne beskriver, at de trækker på den kostfaglige vejleder, når der er ernæringsproblemer.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med madens kvalitet. Tilsynet vurderer, at måltiderne afvikles med varierende kvalitet. Der er ikke hos alle medarbejdere forståelse for, hvilke elementer der indgår i det gode måltid, ligesom der på nogle afdelinger mangler en klar rollefordeling og rolleforståelse hos medarbejderne. Der ses begrænset rehabiliterende tilgang.

Rehabilitering

Data	En beboer fortæller, at der er en gåtur på 300 skridt, som hun tager 1-2 gange om dagen for at holde sig i form. Hvis vejret er godt sidder beboer i solen og betragter de øvrige fodgængere. Beboer deltager ikke i træning i øvrigt. En anden beboer oplever, at hun efter fald skal passe meget på sig selv. Beboeren oplever, at medarbejderne støtter dette. Beboeren har tidligere lavet trappetræning med fysioterapeuten, men i fællesskab er træningen stoppet, da træningen var for meget for beboeren. Medarbejderne beskriver, hvordan der er forskel på vedligeholdende og rehabiliterende arbejde.
-------------	---

	I dokumentationsarbejdet er der nu mere fokus på at tage udgangspunkt i, hvad beboeren selv kan, og dette ændrede tankesæt har også ændret praksis. Medarbejderne beskriver, at rehabilitering drøftes på morgenmødet, og det handler også om at ændre kulturen på omsorgscentret. Der er møder med fysioterapeuter en gang om måneden, og her drøftes vedligeholdende og rehabiliterende tilgange i arbejdet.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang på omsorgscentret.

Omgangsform og sprogbrug

Data	Under tilsynets rundgang observeres en respektfuld omgangsform. En beboer beskriver, at hun er meget tilfreds med omgangsformen, som er venlig, og at der tales et pænt sprog. En anden beboer beskriver en frisk og fri omgangstone med megen latter. Beboeren opfatter, at det er en respektfuldt og venlig tone der tales i. Dette gælder også aften- og nattevagt. Medarbejderne oplever, at dialogen til beboerne er fin og respektfuld, og at kollegaerne udviser empati og lydhørhed over for beboerne. Medarbejderne beskriver en svingende indbyrdes omgangstone, idet der overordnet er en god tone, og der er hjælpsomhed medarbejderne imellem, men det opleves, at medarbejderne er meget forskellige og har forskelligt sprogbrug. Medarbejderne kan godt italesætte dette indbyrdes. Medarbejderne beskriver, at de også kan italesætte u hensigtsmæssig praksis over for kollegaer.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at beboerne tiltales på en respektfuld og venlig måde. Tilsynet vurderer, at der er fokus på omgangstone og sprogbrug blandt medarbejderne.

Aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser

Data	Tilsynet observerer opslag på fællesarealerne om besøgshunde og cykling uden alder samt billeder fra forskellige arrangementer på omsorgscentret. I husavisen ses opslag for en måned fra Dagcentret og et opslag om tre ugentlige aktiviteter fra afdelingsfysioterapeuten. Tilsynet må, for at få et overblik over tilbuddet til den enkelte beboer om aktiviteter, spørger flere medarbejdere. Ledelsen beskriver, at der er tilbud om aktiviteter for beboerne. Aktiviteterne annonceres i det lokale beboerblad. Omsorgscenter Enggården har en gruppe af frivillige, der bidrager med en række aktiviteter: cykelvenner, foredrag, videoklub på storskærm, besøgsvenner, besøgshunde, samarbejde med spejdere, besøg fra sansehuset. Desuden kommer der besøg af den lokale dagpleje, der afholder legestue for børnene, hvor beboerne er velkomne. Det er Dragør Kommunes vision, at der skal være relationer på tværs af institutioner. En beboer deltager i daghjemmets aktiviteter, som fx bankospil og film. Beboeren deltager ikke i fester, men har deltaget i bustur til Langelinie, hvilket var en stor fornøjelse. En anden beboer beskriver at nyde sit eget selskab, men har deltaget i cykling uden alder. Ellers foretrækker beboeren at køre tur med venner i bil eller gå en tur. Beboeren kommer ofte i anlægget og fodrer ænder med brød fra køkkenet. Beboeren deltager gerne i fest, mest fordi hun oplever, at det forventes. Ingen af beboerne kender til klippekortsordningen. Medarbejderne beskriver mange aktiviteter i daghjemmet, men adspurgte fortæller de, at der er få pladser til beboerne fra omsorgscentret. Der er også aktiviteter på afdelingerne, fx film. Nogle aktiviteter annonceres via mail til afdelingerne. Hertil kommer "en-til-en" aktiviteter, som tur i bilen, massage, at se en kortfilm, neglelakering, gåtur i haven, at høre musik eller oplæsning.
-------------	---

	Medarbejderne beskriver, at mange beboere har et felt i dokumentationen om aktiviteter. Det er kontaktpersonen, der har ansvar for tilbud til den enkelt beboer om aktiviteter. På afdelingerne er det en gruppe faste medarbejdere, der står for aktiviteterne. Medarbejderne oplever, at der er kommet flere aktiviteter på omsorgscentret. De beskriver besøgshunde, besøgsvenner, vågetjenesten og cykling uden alder.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der er relevante aktiviteter på Omsorgscenter Enggården. Tilsynet vurderer, at det er svært at få et præcist overblik over, hvilket tilbud der er den enkelte dag for beboere, der fx ikke deltager i daghjemmets aktiviteter.

3.1.5 Organisatoriske rammer og kompetencer

Bemanning og personalesituation

Data	Ledelsen beskriver, at der har været arbejdet med en strukturændring, hvor der er oprettet 5 faglige koordinatorstillinger. Der er pt. ledige stillinger, og der er også tale om genopslag. Bl.a. er der en ledig områdelederstilling. Ledelsen beskriver, at personalegennemstrømningen er stabil og på det forventede niveau. Det kan være vanskeligt at rekruttere medarbejdere. Der er sket et skifte på omsorgscentret fra social- og sundhedshjælpere til, at flere stillinger besættes med social- og sundhedsassistenter. Det er målet, at dette fortsætter ved naturlig afgang. Sygefraværet er på et lavt niveau på omsorgscentret og er stadig for nedadgående. Der er sygeplejersker i dagvagt, og er der behov, kan der trække på sygeplejersker fra hjemmeplejen. I aftenvagten er der en social- og sundhedsassistent på hver afdeling. Medarbejderne beskriver også, at sygdomsprocenten er faldet, medarbejderne peger på organisationsændringen som en mulig årsag. De oplever, at samarbejdet er godt, og at der er lav personalegennemstrømning på omsorgscentret.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der arbejdes med organisationsændringer, der skal styrke omsorgscentrets arbejde. Tilsynet vurderer, at der arbejdes på at sikre den rette bemanning på omsorgscentret.

Medarbejderkompetencer og -udvikling

Data	Det er ledelsens ønske, at der på sigt ansættes flere sygeplejersker på omsorgscentret. I forhold til udvikling af medarbejdernes kompetencer, arbejdes der med at udvikle rammerne for dokumentation, således er det systematiseres, hvilke oplysninger om beboere der skal dokumenteres. Dette er sket i samarbejde med de tilknyttede læger og har dels minimeret korrespondancen med beboernes læger, men støtter også medarbejdernes arbejde. Arbejdet med beboernes journaler kvalitetssikres af social- og sundhedsassistenterne. Der er udviklet en "pixibog" over kompetencer, ligesom der er afholdt praktikvejlederkursus. Der er planer for demensundervisning i et 5 dages kursus: "Omsorg for demens" og et akademiuddannelsesforløb for den faglige koordinator på området. Medarbejderne beskriver, at der er mulighed for efteruddannelse, herunder beskriver de begge niveauer af uddannelse i demens, samt et kursus i inkontinens og et snarligt kursus i forflytning. Medarbejderne oplever, at deres kompetencer er tilstrækkelige, og at der i øvrigt er støtte og sparring at hente hos social og sundhedsassistenter eller sygeplejersker, hvor der er god hjælp at hente.
-------------	---

Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der er fokus på, at de rette kompetencer er til rådighed på omsorgscentret.
----------------------------	---

Tværfagligt samarbejde

Data	Medarbejderne beskriver, hvordan de trækker på sygeplejerskerne, også sygeplejersker uden for omsorgscentret. Desuden beskriver de samarbejde med en række andre faggrupper, som mikrobiologer, beboers egen læge, interne ergoterapeuter, fysioterapeuter, kostvejleder, sårsygeplejerske og demenskoordinator i kommunalt regi. De beskriver et velfungerende samarbejde.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der er et velfungerende tværfagligt samarbejde på omsorgscentret såvel internt som eksternt.

4. TILSYNETS FORMÅL

Formålet med uanmeldte tilsyn på plejecentre i Dragør Kommune er at afdække, hvorvidt der er sammenhæng mellem den bevilligede hjælp og den hjælp, borgeren modtager. Formålet er ydermere at have fokus på sammenhængen mellem de beskrevne og vedtagne rammer, og den praksis der udføres på stedet samt at bidrage til den løbende udvikling og kvalitetsforbedring af tilbuddets rammer og indhold. BDO's tilsynskoncepter for uanmeldte tilsyn har til formål at:

- Kontrollere og belyse, om der er sammenhæng mellem den individuelle og konkrete afgørelse, og de indsatser, der leveres til den enkelte beboer.
- Kontrollere, om arbejdet på det enkelte omsorgscenter udføres fagligt forsvarligt i forhold til beboere, og at gældende lovgiver, kvalitetsstandarder, serviceniveau og administrative retningslinjer efterleves.
- Understøtte kvalitetsudvikling i de indsatser, der leveres til beboerne gennem en anerkendende og konstruktiv tilgang til medarbejdere og ledelse.
- Skabe grundlag for refleksion over egen praksis hos medarbejdere og ledelse.
- Afdække styrker og forbedringsmuligheder i plejecentrenes måde at håndtere opgaverne på, og identificere potentielle udviklingsmuligheder. Her tænkes fx på samarbejde med pårørende, almen praksis og andre aktører.

4.1 INDHOLD OG METODE

Til brug for det uanmeldte tilsyn på Omsorgscentret i Dragør Kommune har BDO udviklet målepunkter og indikatorer, som angivet i oversigten nedenfor. Datagrundlaget dækker altså det minimumskrav, der stilles til udmøntning af personlig pleje og praktisk hjælp jævnfør Servicelovens §§ 83, 83a. Datagrundlaget har særlig fokus på dokumentationspraksis i forhold til den konkrete og individuelle tildeling af ydelser samt opgavernes tilrettelæggelse og udførsel.

Der indsamles data ud fra fire forskellige datakilder, hhv. faglig dokumentation, observation, interview med beboeren og interview med en relevant medarbejder. Samlet set giver den metodiske tilgang en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som beboerne modtager på omsorgscentret.

Dragør Kommune har fremsat ønske om, at ovenstående metode (såkaldt individbaseret tilsyn) yderligere kombineres med et såkaldt helhedstilsyn, idet der ledelsesmæssigt ønskes et særligt og målrettet fokus på beboernes trivsel og hverdag på omsorgscentret.

Hvor formålet med det individorienterede tilsyn er at kontrollere dokumentation og sammenhæng mellem afgørelse og praksis, er formålet med helhedstilsynet i højere grad at afdække de kvalitative aspekter af livet på omsorgscentret. Fokus er således i højere grad på beboernes hverdagsliv, trivsel og tryghed – eller med andre ord livskvalitet. Med helhedstilsynet opnår man samlet set en afdækning af omsorgscentrets arbejde med at skabe livskvalitet for beboerne og et indblik i forholdene hen over døgnnet.

I helhedstilsynet vil der blive gennemført situationelt betinget observation og dialog med beboere, medarbejdere og eventuelle pårørende, som opholder sig på fællesarealer eller indgår i særlige aktiviteter, som tilsynet får mulighed for at deltage i.

Udover dialog med medarbejdere og beboere vil der blive gennemført dialogbaseret interview med omsorgscentrets leder eller dennes stedfortræder.

Nedenfor ses en oversigt over målepunkter i konceptet:

Omsorgs- og plejemæssig praksis

Det individbaserede tilsyn vedrører følgende målepunkter:

- Det skriftlige grundlag for ydelsen
- Personlig pleje
- Sundhedsfremme og forebyggelse
- Psykisk pleje og omsorg
- Aktivitet og træning – herunder inddragelse af beboernes ressourcer
- Praktisk hjælp
- Hverdag på omsorgscentret

Helhedstilsynet vedrører følgende målepunkter:

- Opfølgning på foregående tilsyn
- Værdigrundlag
- Velfærdsteknologi
- Træningsfaciliteter
- Personlig pleje og praktisk støtte
- Mad og måltider
- Rehabilitering
- Omgangsform og sprogbrug
- Aktiviteter og frivillige indsatser
- Organisatoriske rammer og kompetencer
- Medarbejderkompetencer og medarbejderudvikling
- Tværfagligt samarbejde

5. PRÆSENTATION AF 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 mm.

KONTAKT

Partneransvarlig

BIRGITTE HOBERG SLOTH

Partner

m: 2810 5680

e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig

METTE NORRÉ SØRENSEN

Manager

m: +45 41890475

e: meo@bdo.dk

www.bdo.dk

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

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