

Tilsynsrapport
Dragør Kommune

Sundhed og Omsorg

Omsorgscenter Enggården

Uanmeldt tilsyn

November 2015

Forord

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

Sidste del af rapporten indeholder tilsynets datagrundlag fra helhedstilsynet, som tilsynet har indsamlet ved interviews og observationer.

Bagest i rapporten findes 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.

Indholdsfortegnelse

1	Formalia	4
2	Samlet tilsynsresultat.....	5
3	Datagrundlag.....	8
3.1	Observationer fra helhedstilsyn	14
4	Tilsynets formål	23
4.1	Indhold og metode.....	23
5	Yderligere oplysninger.....	24

1 Formalia

Omsorgscenterets navn og adresse
Omsorgscenter Enggården, Engvej 20, 2791 Dragør
Leder
Centerleder Mai Pfeiffer Kirkegaard
Antal boliger
99 plejeboliger
Dato for tilsynsbesøg
Den 26. november 2015
Datagrundlag
<p>Tilsynet blev indledt med en samtale med Enggårdens kliniske vejleder. Ved tilsynet er der indsamlet data ved 10 beboere. Beboerne er tilfældigt udvalgt og har givet tilsgået om at deltage i tilsynet.</p> <p>Dataindsamlingen er foregået ved gennemgang af beboernes pleje- og omsorgsjournal (faglig dokumentation), observationer af beboerne og deres bolig samt interview med henholdsvis beboere og medarbejdere.</p> <p>Tilsynet har gennemført interview med 10 medarbejdere heraf:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 8 social- og sundhedshjælpere • 2 social- og sundhedsassistenter <p>Desuden foretog tilsynet rundgang på Omsorgscenteret, hvor de kontaktede medarbejdere og beboere, som de mødte på deres vej på fællesarealerne. Indholdet af interviewene fremgår i rapporten under helhedstilsynet.</p> <p>Endvidere blev der gennemført dialogbaseret interview med:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 Ergoterapeut • 1 Fysioterapeut • 1 Kostmedarbejder • 3 Social- og sundhedsassistenter • 4 Social- og sundhedshjælpere • Centerleder (selvstændigt interview) <p>Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer til leder.</p>
Tilsynsførende
<p>Mette Norré Sørensen, Manager og sygeplejerske Nethe Britt Jorck, Consultant, sygeplejerske, MPP</p>

2 Samlet tilsynsresultat

Det overordnede indtryk af Omsorgscenteret Enggården er, at der er tale om et omsorgscenter med

gode og tilfredsstillende forhold.

Tilsynet vurderer, at ledelsen og medarbejderne arbejder målrettet efter Omsorgscenterets værdigrundlag.

Tilsynet vurderer, at Omsorgscenteret Enggården arbejder på at sikre beboerne den pleje og omsorg, de har behov for, ud fra individuelle hensyn til beboernes ønsker og vaner.

Den sundhedsfaglige indsats i forhold til personlig pleje og praktiske hjælp leveres ud fra en rehabiliterende tankegang med fokus på beboernes medinddragelse og medindflydelse i hverdagen.

På Omsorgscenteret Enggården er der fokus på at sikre og højne de sundhedsfaglige kompetencer, og der er stort fokus på udvikling og læring.

Medarbejderne fremstår generelt kompetente og har fokus på at tilbyde en faglig og individuel pleje og omsorg til beboerne, som fint tager udgangspunkt i målgruppens særlige behov og den enkelte beboers vaner og ønsker.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever at trives på Omsorgscenteret Enggården. Beboerne giver generelt udtryk for, at de får den pleje og omsorg, de har behov for.

Tilsynet vurderer, at Omsorgscenteret Enggården tilbyder gode rammer og tryghed for beboerne, og der arbejdes målrettet med at forbedre beboernes oplevelse og livskvalitet i forbindelse med mad og måltider på Omsorgscenteret. Beboerne giver generelt udtryk for tilfredshed med maden.

De enkelte afdelinger fremtræder velindrettet og understøtter målgruppernes behov for en god dagligdag med trygge forhold og livskvalitet. Tilsynet vurderer dog, at Omsorgscenterets fysiske rammer uden for den enkelte afdeling kan være svære at orientere sig i, og at Omsorgscenteret har en udfordring i forhold til at sikre frie og ryddelige brandveje, og at sikkerhedsforanstaltninger overholdes.

På Områdeceneret tilbydes beboerne en bred vifte af aktivitetstilbud såvel indendørs som udendørs. Aktivisering af beboerne prioriteres højt, og der er ansat medarbejder som varetager opgaver i forhold til planlægning og koordinering af disse.

Tilsynet vurderer, at den sundhedsfaglige dokumentation på Omsorgscenteret Enggården har mangler, der med en relativ målrettet indsats vil kunne rettes op på.

Tilsynet vurderer, at ledelse og medarbejdere er kommet godt i gang med processer, der medvirker til at udvikle det faglige samarbejde og miljø på Omsorgscenteret Enggården.

Tilsynet vurderer, at omgangstonen på Omsorgscenteret Enggården er præget af venlighed og høflighed. Medarbejderne har en respektfuld kommunikation med beboerne og gør sig overvejelser vedrørende kommunikationens betydning for generel trivsel på Omsorgscenteret.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på at inddrage beboernes ressourcer i forhold til personlig pleje. Beboerne oplever, at de selv hjælper til og anvender egne ressourcer i dagligdagen.

Samarbejdet såvel internt som eksternt og på tværs af de forskellige faggrupper opleves generelt velfungerende.

Tilsynet vurderer, at Omsorgscenteret Enggården har en god rengøringsstandard på fællesarealerne og i beboernes boliger, dog synes nogle hjælpemidler mindre rengjorte.

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.

Tilsynets anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til Omsorgscenteret Enggårdens fremadrettede udvikling:

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at Omsorgscenteret Enggården italesætter, hvorledes der kan sikres højere kvalitet i den sundhedsfaglige dokumentation i døgnplejeplanerne, således at der altid fremstår ajourførte og handlevejledende beskrivelser af beboernes behov for pleje og omsorg gennem hele døgnet samt ajourførte beskrivelser af beboernes ressourcer. Herunder bør der være en særlig opmærksomhed i forhold til beskrivelsen af beboernes mentale tilstand.
2. Tilsynet anbefaler, at Omsorgscenteret Enggården italesætter, hvorledes der kan sikres højere kvalitet i den sundhedsfaglige dokumentation i døgnplejeplanerne, således at disse indeholder beskrivelser af beboernes behov for praktisk støtte, der ligger ud over den almindelige rengøring
3. Tilsynet anbefaler, at der er øget fokus på den sundhedsfremmende og forebyggende indsats, samt at dokumentationen i døgnplejeplanerne beskrives således, at den giver et bedre fundament for at kunne arbejde målrettet og sikre tidlig opsporing af eventuelle forandringer hos beboerne.
4. Tilsynet anbefaler, at Omsorgscenteret Enggården italesætter, hvorledes der kan sikres højere kvalitet i den sundhedsfaglige dokumentation i døgnplejeplanerne, i forhold til beskrivelser af beboernes psykiske tilstand og indsatser ved en eventuelt adfærdændring.
5. Tilsynet anbefaler, at Omsorgscenteret Enggården italesætter og udbreder arbejdsgangen for rengøring af hjælpemidler.
6. Tilsynet anbefaler, at Omsorgscenteret Enggården iværksættes indsatser, således at samtlige beboere, som ønsker dette, får oprettet dokumentet " livshistorie".
7. Tilsynet anbefaler, at Omsorgscenteret Enggården målretter arbejder med, at skabe rammer/tilbud, således at alle beboere, inkl. rask ægtefæller, føler sig inkluderet i fælleskabet.
8. Tilsynet anbefaler, at Omsorgscenteret Enggården, har en skærpet opmærksomhed på at sikre, at brand-udstyr og -veje ikke er blokeret, samt at andre sikkerhedsforanstaltninger er overholdt. Desuden anbefales det, at de fysiske rammer uden for hver afdeling understøttes med mere tydelig skiltning.
9. Tilsynet anbefaler, at der fortsat arbejdes med udviklingen og implementeringen af Omsorgscenterets "Mad og måltidspolitik". En udveksling af erfaringer på tværs af afdelinger kunne måske bidrage til inspiration for nogle medarbejdere. I forhold til to beboeres mindre tilfredshed med maden anbefales Omsorgscenterets kostmedarbejder, at der tages en dialog med denne afdeling og de to beboere.

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala.

Samlet vurdering
<p>Meget tilfredsstillende</p> <p>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.</p> <p>Det meget tilfredsstillende tilsynsresultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.</p>
<p>Gode og tilfredsstillende</p> <p>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.</p> <p>Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.</p>
<p>Jævnt tilfredsstillende</p> <p>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.</p> <p>Det jævnt tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.</p>
<p>Ikke tilfredsstillende</p> <p>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.</p> <p>Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet.</p> <p>Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>

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			I samtlige beboeres journaler foreligger funktionsvurderinger. Funktionsvurderingerne er alle af ældre dato og stemmer ikke overens med beboernes nuværende funktionsniveau. Tilsynet bliver oplyst, at funktionsvurderingen er myndighedens redskab, og at der ikke ligger aftaler om, at Omsorgscenteret skal ajourføre disse. I alle beboernes journaler forefindes helbredsoplysninger, døgnplejeplaner og fokusområder. De fokusområder, som tilsynet orienterer sig i, er alle ajourførte. Beboernes individuelle pakketildeling kan efter en længere søgning findes frem af afdelingslederne.
Observation	X			Tilsynet observerer, at plejen af beboerne ikke tager udgangspunkt i den tildelte pakke. Det observeres, at ikke alle beboernes pakketildeling stemmer overens med funktionsniveauet. Beboernes pleje og omsorg tilrettelægges ud fra deres behov og Omsorgscenterets vurdering.
Beboer	X			Beboerne oplever, at der er sammenhæng mellem den hjælp, som de har behov for og den hjælp, som bliver tildelt. 1 beboer kan ikke tilkendegive sin mening pga. hukkommelsessvækkelse.
Medarbejder	X			Alle medarbejdere har kendskab til de nødvendige dokumenter i journalen og kan generelt redegøre herfor.

Personlig pleje i henhold til Servicelovens § 83 samt kommunens kvalitetsstandarder

Mål 2. Der foreligger en beskrivelse af pleje- og omsorgsindsatsen				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		X		5 ud af 10 døgnplejeplaner er handlevejledende og individuelt beskrevet, og kan benyttes som det praktiske arbejdsredskab, det er tiltænkt.

			<p>I de øvrige døgnplejeplaner fremstår den daglige tilrettelæggelse og udførelse af plejeopgaverne mindre fyldestgørende, og en døgnplejeplan mangler ajourføring i forhold til nuværende funktionsniveau.</p> <p>Døgnplejeplanerne afspejler generelt ikke den individuelle pleje, som beboerne har behov for. Der er eksempelvis flere steder kun beskrevet, at borger skal have fuld hjælp til personlig pleje eller bad hver torsdag. Ligeledes er der mindre fokus på, hvorledes beboernes ressourcer medinddrages i den daglige pleje og omsorg.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der er væsentlige oplysninger om behandling og handletiltag i den forbindelse, som ikke er nedskrevet i flere af beboernes døgnplejeplaner.</p> <p>Døgnplejeplanerne giver generelt ikke et samlet overblik over indsatsen hos beboeren ved de forskellige tilsyn og afspejler mindre, hvilken særlige aftaler/behov beboeren har.</p> <p>Tilsynet bliver præsenteret for en arbejdseddell, som nattevagten benytter på en afdeling. Der er beskrevet oplysninger om samtlige beboeres behov for hjælp om natten. Tilsynene er beskrevet handlevejledende og tager i den grad hensyn til den enkelte beboers ønsker/vaner og behov. Tilsynet finder, at disse informationer hører hjemme i en døgnplejeplan.</p>
Observation	X		Tilsynet observerer, at alle beboerne fremtræder velplejede.
Beboer	X		<p>Beboerne er generel tilfredse med den personlige hjælp, de tilbydes, og mener den svarer til deres behov.</p> <p>Flere beboere, som tilsynet besøger, klarer selv den personlige pleje, når deres helbredssituation er stabil.</p> <p>1 beboer mener dog, at der tilbydes bad for sjældent. Beboer oplever, at der nogle gange går mere end en uge mellem badet.</p> <p>1 beboer kan ikke tilkendegive sin mening pga. hukommelsessvækkelse.</p>
Medarbejder	X		<p>Medarbejderne kan med faglig overbevisning beskrive, hvilken indsats beboerne har brug for.</p> <p>Medarbejderne udviser indsigt i beboernes individuelle situation og engagement i opfyldelse af plejebehovene.</p>

Sundhedsfremme og forebyggelse

Mål 3. Der er redegjort for sundhedsfremme og forebyggende indsats				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		X		Døgnplejeplanerne indeholder mindre handlevejledende beskrivelser af den sundhedsfremmende og forebyggende indsats, eksempelvis i forhold til mundpleje, mobilisering, ernæring, væskeindtagelse samt hudpleje. Tilsynet finder, at døgnplejeplanerne ikke er tilstrækkelige medvirkende til, at medarbejderne får et fundament for at observere tidlig opsporing. Der foreligger generelt relevante handleplaner hos samtlige beboere, som beskriver emner i forhold til den sundhedsfremmende og forebyggende indsats. Disse indsatser fremgår dog ikke konsekvens i døgnplejeplanerne og med en tydelig henvisning til handleplan på området.
Observation	X			Tilsynet observerer, at der er taget hånd om risici i den daglige omsorg for beboerne.
Beboer	X			Beboerne udtrykker generelt tryghed i forhold til, at der tages hånd om deres behov for forebyggende indsats. 1 beboer kan ikke tilkendegive sin mening pga. hukkommelsessvækkelse.
Medarbejder		X		De interviewede medarbejdere kan generelt fortælle om de individuelle indsatser, der er rettet mod den enkelte beboer. Nogle medarbejdere er dog lidt mindre sikre i deres fremstilling og har ikke et kendskab til beboernes handleplaner på det sundhedsfremmende og forebyggende område.

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				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		X		I 5 ud af 10 døgnplejeplaner er der beskrivelser i forhold til beboernes fysiske, psykiske og mentale ressourcer. I de resterende 5 døgnplejeplaner fremgår beboernes ressourcer i forhold til den personlige pleje i mindre grad, samt hvorledes disse medinddrages i den personlige pleje og aktiviteter. Der ses beskrivelser om tilbud om træning i fysioterapi til de beboere, som har mulighed og overskud til at deltage i aktiviteter væk fra afdelingen.

<p>Observation</p>		<p>X</p>	<p>Tilsynet observerer, at beboerne har langt flere ressourcer i forhold til den personlige pleje, som med fordel kunne fremgå af døgnplejeplanerne samt beskrivelser af, hvorledes disse medinddrages i den personlige pleje.</p> <p>Desuden bemærker tilsynet, at Omsorgscenteret med fordel kan sætte yderligere fokus på beskrivelse af beboernes mentale/hukommelsesmæssige tilstand. Generelt foreligger der ingen eller kun sparsomme oplysninger om, hvorvidt beboerne er mentalt velbevaret, har udfordringer i forhold til korttidshukommelsen, har en demenssygdom eller har psykiske udfordringer, der skal tages hensyn til.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at dette er særdeles relevant for at kunne give en målrettet og individuel pleje og omsorg.</p>
<p>Beboer</p>	<p>X</p>		<p>Beboerne fortæller, at de generelt anvender deres ressourcer i det omfang, det er muligt, og flere er motiverede for at kunne fortsætte med at gøre så meget som muligt selv.</p> <p>En beboer fortæller, at han holder sig i gang med gåture til og fra spisestuen.</p> <p>En anden fortæller om daglige gåture i nærmiljøet og om, hvorledes hun selv klarer at pynte sin bolig op til jul. Ligeledes beskriver beboeren glad, at hun hjælper med praktiske opgaver i forbindelse med måltiderne på afdelingen.</p> <p>En tredje beboer fortæller, at hun ikke mere ønsker at træne og føler sig nu så gammel, at det ingen nytte har. Beboer har valgt at få alle sine måltider serveret i boligen og ønsker at ligge i sengen det meste af dagen.</p> <p>En fjerde beboer efterspørger, at medarbejderne har tid til at hjælpe med, at beboer ser sin hustru oftere end tilfældet er. Hustru bor også på Omsorgscenteret på en anden afdeling.</p> <p>1 beboer kan ikke tilkendegive sin mening pga. hukommelsessvækkelse.</p>
<p>Medarbejder</p>	<p>X</p>		<p>Medarbejderne kan fagligt redegøre for beboernes ressourcer, og hvorledes disse medinddrages i hverdagen.</p> <p>Medarbejderne har fokus på medinddragelsen af beboerne i forhold til både personlig pleje, praktisk støtte, aktiviteter og måltider.</p>

Psykisk pleje og omsorg

Mål 5. Der foreligger en beskrivelse af den psykiske pleje og omsorg				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation			X	Den psykiske pleje og omsorg fremgår af 6 ud af 10 døgnplejeplaner. Tilsynet bemærker positivt, at der i en døgnplejeplan er beskrevet, at daglige samtaler med beboeren er vigtigt, da der ellers opstår uro og utilpashed. Der mangler generelt beskrives af, hvilke initiativer der skal igangsættes, hvis beboeren bliver vred, hallucineret, ked af det eller frustreret.
Observation	X			Tilsynet observerer ingen risici, der ikke er taget hånd om.
Beboer	X			Alle beboerne tilkendegiver, at de er trygge i hverdagen.
Medarbejder	X			Alle medarbejderne kan på en meget tilfredsstillende måde redegøre for den faglige indsats. En medarbejder fortæller, at beboeren får mange daglige og spontane samtaler med medarbejderen i løbet af dagen, da beboer hurtig kan blive vred og føle sig alene og overset. En anden medarbejder fortæller, at der er stort fokus på at sikre balance hos beboeren ved at signalere ro og udføre de samme ritualer hver dag.

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		Tilsynet bemærker, at beboernes behov for hjælp til praktisk støtte, der rækker ud over selve rengøringen, generelt ikke fremgår af døgnplejeplanerne. Eksempelvis mangler beskrivelse af hjælpen til vanding af blomster, behovet for daglig aftørring af bord ved beboerens foretrukne siddeplads, særlig støtte til at sikre oprydning/struktur i boligen og lignende praktiske opgaver. Tilsynet vurderer, at det er relevant at beskrive i døgnplejeplanerne for også at kunne udføre en individuel pleje vedrørende den praktiske hjælp.
Observation		X		Tilsynet observerer, at alle boligerne fremtræder rene og rydelige. I forhold til 3 rollatorer observerer tilsynet, at disse er yderst snavsede og trænger til en rengøring straks.

Beboer	X			Beboerne giver udtryk for, at den praktiske hjælp fra rengøringsfirmaet er yderst tilfredsstillende.
Medarbejder	X			Alle medarbejdere kan fortælle om særlige hygiejniske indsatser hos borgere, hvor dette er relevant.

Hverdag på Omsorgscenteret

Mål 7. Beboeren har en god og tilfredsstillende hverdag				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		X		5 ud af 10 døgnplejeplaner indeholder beskrivelse af beboernes ønsker og vaner. Ligeledes forefindes dokumentet " livshistorie" i 5 ud af 10 journaler. Tilsynet bliver orienteret om, at på nogle afdelinger ligger disse håndskrevet i mapper på kontoret.
Observation	X			Tilsynet oplever, at der er en god omgangstone, og medarbejderne henvender sig og fører en dialog med beboerne på en respektfuld og anerkendende måde.
Beboer	X			Beboerne udtrykker generelt stor tilfredshed med at bo på Omsorgscenteret. Beboerne oplever, at medarbejderne kommunikerer i en respektfuld og anerkendende tone.
Beboer	X			De interviewede beboere oplyser, at de trives på Omsorgscenteret.
Medarbejder	X			Medarbejderne kan redegøre for beboernes ønsker og vaner og de særlige hensyn, der skal tages i hverdagen. En medarbejder fortæller, at en beboer gerne vil sove længe om morgenen og herefter sidde i fællestuen sammen med de øvrige beboere. Dette respekteres naturligvis, og beboerens behov hænger godt sammen med rytmen på Omsorgscenteret, idet der er flest beboere på fællesarealer sidst på formiddagen. En anden medarbejder beskriver, at hun besøger beboeren i hendes bolig flere gange i vagten, da beboer er svagtseende, og derfor ikke ønsker at komme ud på fællesarealerne.

3.1 Observationer fra helhedstilsyn

Opfølgning fra foregående tilsyn

Data	<p>Leder oplyser, at hun har været ansat i nuværende stilling siden sommeren 2015, og at den kliniske vejleder ligeledes er ny i sin stilling.</p> <p>Omsorgscenteret har været igennem en turbulent tid med ledelses- og personalemæssige omorganiseringer, og Omsorgscenteret er stadig midt i en kulturel forandringsproces.</p> <p>Der er stadig meget fokus på at få Omsorgscenteret til at fungere som en samlet enhed med fælles holdninger og et fælles fagligt fundament og kompetenceniveau.</p> <p>Leder oplyser, at der som noget nyt samarbejdes med hjemmeplejen i kommunen for at udvikle kompetencer og få etableret en videndeling på tværs af kommunen.</p> <p>Leder beskriver, at Dragør Kommune er lille, og dette gør det muligt at have nogle hurtige og enkelte arbejdsgange, men at det hele tiden er vigtigt at benytte arbejdsmetoder, således at borgeren er i centrum.</p> <p>I forhold til sidste års anbefalinger vedrørende opkvalificering af den sundhedsfaglige dokumentation oplyser leder, at der er udarbejdet en "Tjekliste til vedligeholdelse af journal".</p> <p>Endvidere arbejdes der målrettet på at forbedre beboernes oplevelse og livskvalitet i forbindelse med mad og måltider på Omsorgscenteret. I den forbindelse nævner leder, at der er iværksat et lille miniprojekt på to afdelinger på centret, og der er udarbejdet en "Mad og måltidspolitik".</p> <p>Tilsynet oplyses om, at ældrepuljemidler har givet mulighed for ansættelse af ergoterapeut i alle afdelinger, som blandt andet har fokus på aktiviteter.</p> <p>Leder oplever, at målgruppens kompleksitet er støt stigende, og at de visiterede beboere bestrider diagnoser, der ikke altid gør, at Omsorgscenteret er det rigtige botilbud.</p> <p>Leder oplyser, at for at kvalificere og sikre et korrekt botilbud til borgerne i Dragør Kommune, er et visitationsudvalg under udvikling.</p> <p>I forhold til øvrige tilsyn på Omsorgscenteret oplyses tilsynet, at sidste embedslægetilsyn kun gav anledning til få bemærkninger i forhold til dokumentation.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger.

Værdigrundlag

Data	<p>Leder oplyser, at Omsorgscenteret arbejder ud fra tidligere udarbejdet værdigrundlag, hvor nøgleordene er faglighed, rummelighed, engagement, empati og respekt.</p> <p>Leder oplever dog, at medarbejderne ikke helt har fået ejerskab af begreberne og vurderer, at den tidligere anvendte implementeringsmetode ligger til grund for dette.</p>
------	---

	<p>Leder fortæller, at der fortsat arbejdes kontinuerligt med at få værdierne italesat i hverdagen på Omsorgscenteret.</p> <p>Ledelsen fremhæver det som en helt grundlæggende forudsætning, at beboerne bliver mødt med venlighed og respekt, og at medarbejderne skaber hjemlighed, fællesskab og hygge i hverdagen sammen med beboerne. Formålet er, at beboerne oplever tryghed, god stemning, fællesskab og variation i livet på Omsorgscenteret.</p> <p>Tilsynet oplyses om, at der arbejdes meget bevidst på at gøre indretningen på Omsorgscenteret så hjemlig som mulig.</p> <p>Der tilbydes indflytningssamtale til alle ny-indflyttede beboere og deres pårørende, hvor afdelingsleder og kontaktpersoner deltager.</p> <p>Samtaler kan blive fulgt op, alt efter behov, af et par samtaler nogle gange om året.</p> <p>Omsorgscenteret har netop fået udarbejdet en velkomstfolder, som indeholder alle praktiske informationer samt Omsorgscenterets værdigrundlag.</p> <p>De beboere, tilsynet taler med, oplever generelt en stor tryghed og hjælpsomhed i hverdagen og giver udtryk for, at det er et dejligt sted at bo. Beboerne giver eksempler på, hvordan medarbejderne tager hensyn til deres behov, fx i forhold til tidspunkt for morgenpleje, måltider eller aktiviteter.</p> <p>En beboer, som er forholdsvis selvhjulpnen, fortæller, at medarbejderne er gode til at fornemme, hvornår hun har en dårlig dag og derfor har brug for lidt ekstra hjælp eller en lille snak på stuen. Samtidig er medarbejderne særlige gode til at komme og fortælle om og motivere for deltagelse i aktiviteter, som de ved, at beboeren plejer at holde af. Dette betegner beboeren som en letelse, idet hun ikke altid orker at være opsøgende.</p> <p>En anden beboer er dog mindre tilfreds med at bo på Omsorgscenteret. Beboer oplever det problematisk at flytte på plejehjem sammen med syg ægtefælle og har meget svært ved at finde sig tilrette på centret.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at værdigrundlaget giver mulighed for at arbejde målrettet i plejen.</p> <p>Medarbejderne henviser til, at værdigrundlaget hænger i flotte rammer på alle afdelinger.</p> <p>Som udgangspunkt er respekt det nøgleord, som medarbejderne tager afsæt i. De beskriver, at det er vigtigt at tage udgangspunkt i den enkelte beboer og respekt for hinandens kompetencer tværfagligt.</p> <p>En medarbejder fortæller, at det er vigtigt at kende lidt til beboernes tidligere liv, så man i dialogen med beboeren kan tage udgangspunkt i kendte interesseområder.</p> <p>En anden medarbejder pointerer, at medarbejdernes adfærd gerne skulle give den enkelte beboer en følelse af, at vedkommende har betydning for fællesskabet og livet på Omsorgscenteret, og at beboerne respekteres for deres valg/fravalg i livet. Man udviser eksempelvis respekt ved at udvise forståelse for, at beboernes ressourcer kan være svingende, og at hjælpen afpasses i forhold hertil.</p>
<p>Tilsynets vurdering</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ledelsen og medarbejderne arbejder målrettet efter Omsorgscenterets værdigrundlag og derved generelt imødekommer beboernes behov for omsorg, tryghed og trivsel i hverdagen.</p>

Hverdagens praksis

Fysiske rammer, velfærdsteknologi og træningsfaciliteter

<p>Data</p>	<p>Leder oplyser, at der arbejdes med at skabe hjemlige og hyggelige rammer på Omsorgscenteret. For eksempel har hver afdeling fået til opgave at julepynte på hver deres måde.</p> <p>Omsorgscenteret er meget stort og har været igennem en renovering og tilbygning. Leder oplyser, at det opleves svært for beboere og pårørende at finde rundt på Omsorgscenteret. Der er derfor planer om at få set på skiltning, og hvorledes det kan blive lettere at orientere sig på centret.</p> <p>Leder oplyser, at Omsorgscenteret har de relevante hjælpemidler til rådighed, som er med til at gøre hverdagen lettere for beboere og medarbejdere. Sidst har Demensafsnittet fået madrasser med kugler, som har hjulpet urolige beboere.</p> <p>Der er velbeskrevet arbejdsgange, som beskriver visitationsprocessen, og hvorledes hjælpemidlerne bringes ud på Omsorgscenteret.</p> <p>Beboernes behov for hjælpemidler vurderes hver halve år, og er der behov for flere hjælpemidler, bestilles de løbende.</p> <p>Leder mener, at husets træningsfaciliteter generelt modsvarer målgruppens behov.</p> <p>Fysioterapeuterne kommer desuden i de forskellige afdelinger og samarbejder i forhold til forflytninger og hjælpemidler. Dette har medført, at relationerne mellem plejemedarbejderne og fysioterapeuterne er styrket.</p> <p>Flere beboere oplyser, at Omsorgscenteret er stort, og det kan være svært at finde hen til fysioterapien eller daghjemmet selvstændigt.</p> <p>En beboer føler det ærgerligt, at han ikke kan klare transporten alene, men mener ikke, at han er i stand til at kunne finde rundt på Omsorgscenteret.</p> <p>Omsorgscenteret er inddelt i 4 plejeafdelinger A, B, C og D, som hver har tre små underafdelinger. Herudover rummer Omsorgscenteret rehabilitering- og aflastningspladser samt daghjem og produktionskøkken.</p> <p>Det observeres, at alle afdelinger fremtræder forskellige og er indrettet på hver deres måde. Tilsynet observerer generelt, at afdelingerne fremtræder hyggelige og ryddelige både på gangarealer og i stuer/køkkener og i de tolv afdelinger. Der er navneskilte ved hver boligs dør.</p> <p>I samtlige afdelinger er der mulighed for at trække sig lidt tilbage fra fællesskabet ved mindre sofagrupper, hvor der er opsat TV.</p> <p>Der er lavet hyggesteder med stole og borde, som indbyder til socialt samvær i mindre målestok, og der er arbejdet med rumopdeling flere steder.</p> <p>Flere steder observeres små nicher med træningsredskaber, så beboeren ikke behøver at gå helt ned i det store træningscenter.</p> <p>Tilsynet finder det dog vanskeligt at finde rundt og orientere sig på mellem Omsorgscenterets forskellige afdelinger. De lange hvide gange indeholder ikke meget skiltning og personlig indretning, som gør orienteringen lettere.</p> <p>Desuden bemærker tilsynet, at der tre steder på centret er placeret hjælpemidler foran brandskabe og nødudgange.</p> <p>Ligeledes ses det, at flere låger ved trappenedgange ikke er lukket.</p>
<p>Tilsynets vurdering</p>	<p>Tilsynet vurderer, at Omsorgscenterets fysiske rammer uden for den enkelte afdeling kan være svære at orientere sig i. De enkelte afdelinger fremtræder velindrettet og understøtter målgruppernes behov for en god dagligdag med trygge forhold og livskvalitet.</p>

	Tilsynet vurderer, at Omsorgscenteret har en udfordring i forhold til at sikre frie og ryddelige brandveje, og at trappenedgange er forsvarligt lukket.
--	---

Personlig pleje

Data	<p>De beboere tilsynet taler med, giver udtryk for at få den nødvendige hjælp til personlig pleje.</p> <p>Hjælpen bliver givet på en måde, som passer beboerens ønske og i et tempo, som matcher beboerens behov. En beboer fortæller tilsynet, at der bliver lyttet til hendes ønsker og vaner, og at det er hendes oplevelse, at beboernes selvbestemmelse bliver respekteret af medarbejderne.</p> <p>De interviewede medarbejdere har fokus på beboernes særlige behov/ønsker. Medarbejder beskriver eksempelvis, hvordan beboeren ved hjælp af guidning kan udføre en del opgaver selv i forhold til den personlige pleje om morgenen.</p> <p>En anden medarbejder fortæller om betydningen af, at hjælpen leveres i beboerens tempo.</p> <p>Alle beboere har en 1. og 2. kontaktperson.</p> <p>Kontaktpersonsprincippet forvaltes forskelligt på centret. På nogle afdelinger har beboerne en fast kontaktperson gennem hele deres opholdstid, og på andre afdelinger udskiftet kontaktpersonen ca. hver 3.-4. måned.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at den sidste model anvendes primært, fordi et bredt kendskab til samtlige beboere på afdelingen har vist sig at være en god løsning i hverdagen. Desuden er denne ordning med til at skåne den enkelte medarbejder og sikre et godt arbejdsmiljø.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der tages hensyn til beboerne, og at der er fokus på, om medarbejdernes og beboernes kemi passer sammen.</p> <p>Ingen af beboerne giver udtryk for at have bekymringer af sundhedsmæssig karakter, der ikke bliver taget hånd om.</p> <p>Beboere tilkendegiver, at de har indflydelse og medbestemmelse i forhold til rutiner og tidspunkter for personlig pleje, og er meget tilfredse med kvaliteten heraf.</p> <p>Flere af de beboere, som tilsynet interviewer, oplever ikke, at de dissideret har en fast kontaktperson. Borgerne fortæller, at samtlige medarbejdere er flinke og hjælper i det omfang, det er muligt.</p> <p>Medarbejderne fortæller tilsynet om, hvordan en almindelig hverdag ser ud. Medarbejderne fortæller, at det er vigtigt, at beboerne føler sig trygge, og at plejen bliver individuelt afpasset. Medarbejderne tilføjer, at beboerne skal udføre så meget som muligt selv og de beboere, som har vanskeligheder, støttes og guides.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at beboerne får den pleje og omsorg, som de har behov for.</p> <p>Der arbejdes ud fra en hverdagsrehabiliterende tankegang med inddragelse af beboernes ønsker og vaner i hverdagen.</p> <p>Medarbejderne fremstår fagligt kompetente i forhold til at beskrive individuelle faglige indsatser og metoder.</p>

3.1.1 Praktisk hjælp

Data	<p>Tilsynet får oplyst, at det er kommunens rengøringsafdeling, som varetager rengøringen på Omsorgscenteret.</p> <p>Flere beboere fortæller, at rengøringshjælpen er meget grundig og kommer i boligen flere gange ugentligt og gør rent.</p> <p>Generelt forsøger medarbejderne at inddrage beboerne i at deltage i praktiske opgaver, for eksempelvis vanding af blomster og daglig oprydning i boligerne.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for beboernes behov for praktisk støtte og/eller særlige udfordringer i den forbindelse.</p> <p>Tilsynet observerer, at Omsorgscenteret overalt fremstår rent og ryddeligt, dog syner nogle hjælpemidler mindre rengjorte.</p> <p>Medarbejderen giver udtryk for, at der ikke er nogle faste arbejdsrutiner forbundet med rengøring af beboernes hjælpemidler.</p> <p>En medarbejder fortæller til tilsynet, at rengøringen af hjælpemidlerne nogle gange nedprioriteres, da det er vigtigere at hjælpe beboeren med personlige opgaver såsom hygiejne og aktivitet.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet observerer en tilfredsstillende rengøringsstandard i boliger og på fællesarealer, dog en mindre tilfredsstillende rengøring af beboernes personlige hjælpemidler.</p>

Mad og måltider

Data	<p>Leder oplyser, at maden og måltiderne på Omsorgscenteret har stor betydning i hverdagen for beboerne. Maden tilberedes i det fælles køkken på Omsorgscenteret og er for mange dagens højdepunkt.</p> <p>Sidste års anbefalinger fra tilsynet handlede om madens kvalitet og mad -og måltidssituationen på Omsorgscenteret.</p> <p>I den forbindelse oplyser leder, at der er igangsat tiltag for at forbedre måltidssituationen.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der arbejdes målrettet med at forbedre måltidernes kvalitet. Før blev maden øst op for beboerne, og der var ikke fokus på ro og nærhed under måltiderne. Nu skal den enkelte beboer opleve, at der er mulighed for at imødekomme ønsker og behov. Der er fokus på beboernes velbefindende og tryghed, der arbejdes med det gode værtskab, og der er etableret spisemiljøer og fællesskaber, der understøtter aktivitet og socialt samvær.</p> <p>Kostassistent kommer på afdelingen jævnligt og tager dialog med beboerne/ medarbejderne omkring diæter, ønsker og ændringer til måltiderne.</p> <p>Tilsynet overværer flere spisesituationer, hvor beboerne og medarbejdere sidder sammen. Der snakkes og grines, og beboeren hjælpes/motiveres til at spise og drikke. Det er synligt, at beboerne hygger sig.</p> <p>Tilsynet observerer dog en forskellighed i måden at tilrettelægge og udføre måltidssituationen på. Nogle afdelinger har stort fokus på, at måltidet indtages ved veldækkede borde med dug, servietter, lys og pyntegenstande. På andre afdelinger er bordet dækket uden den store udsmykning.</p> <p>Nogle afdelinger er meget bevidste om at skabe en rolig atmosfære og har sat dæmpet musik på under måltidet samt sikret sig, at unødvendig støj ikke forstyrrer under måltidet. Dette er gjort ved at opsætte opslag på døren ind</p>
------	---

	<p>til afsnittet om, at der ikke ønskes forstyrrelse i den tidsperiode, hvor måltidet finder afsted. Andre afdelinger har en mindre stringent fokus på, at måltidet skal foregå i ro, og at medarbejderne skal sidde med til bords.</p> <p>Nogle afdelinger benytter sig af bordkort og har lavet små borde for at skærme og sikre, at beboernes ressourcer er afstemt efter de øvrige beboere, som sidder ved bordet. Ligeledes har nogle afdelinger fokus på, at medarbejderne sidder med ved måltidets start, og på andre afdelinger er medarbejdernes hjælp mere af stående og servicerende karakter.</p> <p>Nogle beboere vælger at sidde i egen bolig og spise, hvilket de får lov til. De fleste beboere vælger dog at sidde i enhedernes spisestuer.</p> <p>Beboerne, som tilsynet taler med, giver generelt udtryk for, at maden er af god kvalitet. To beboere er dog mindre tilfredse og oplever ikke, at der er medbestemmelse og mulighed for at ønske andre retter.</p>
<p>Tilsynets vurdering</p>	<p>Tilsynet vurderer, at Omsorgscenteret arbejder målrettet med at skabe trivsel og livskvalitet for beboerne i forbindelse med måltiderne. Nogle afdelinger er kommet i mål med de nye tiltag, og andre afdelinger har fortsat behov for at arbejde mere målrettet med mad- og måltidspolitikken.</p> <p>Beboerne udtrykker generelt stor tilfredshed med maden og måltiderne på centret.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboernes måltid generelt matcher den individuelle beboers behov. Det bemærkes dog, at to beboere på samme afdeling ikke finder madens kvalitet tilfredsstillende.</p>

Omgangsform og sprogbrug

<p>Data</p>	<p>Alle beboere, tilsynet har talt med, oplyser, at omgangstonen og kommunikationen på Omsorgscenteret er meget god og respektfuld.</p> <p>De pågældende beboere har aldrig bemærket en uhensigtsmæssig adfærd fra medarbejdernes side.</p> <p>En beboer, som har boet på Omsorgscenteret i nogle år, fortæller, at der ind imellem har været nogle beboere, som er vredladne over for hinanden, men at medarbejderne i de situationer har været gode til at opretholde den gode tone.</p> <p>Medarbejderne bliver af beboerne betegnet som høflige, nærværende og imødekomende.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de lægger vægt på at agere høfligt og professionelt, også selv om de ikke altid bliver mødt med en venlig attitude, fx hos en udadreagerende dement beboer.</p>
<p>Tilsynets vurdering</p>	<p>Tilsynet vurderer, at der generelt hersker en god og respektfuld omgangstone på Omsorgscenteret.</p> <p>Samtidig er det tilsynets opfattelse, at uhensigtsmæssige situationer bliver drøftet i medarbejdergruppen med henblik på forebyggelse.</p>

Aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser

<p>Data</p>	<p>Medarbejderne fortæller, at der tilbydes en bred vifte af aktiviteter, og at ergoterapeuten i afdelingen har det overordnede ansvar for at få disse iværksat. Aktiviteterne foregår både i afdelingen og på tværs af afdelingerne.</p> <p>Der udarbejdes aktivitetsliste hver måned, som kan ses på afsnittenes opslagstavler og i Engbladet.</p>
-------------	--

	<p>Det bemærkes, at der næsten hver dag er planlagt aktiviteter flere steder på centret, både af kreativ, fysisk og underholdende karakter.</p> <p>Desuden kan de beboere, der har lyst, benytte sig af Omsorgscenterets dag-hjem, hvor der også kommer borgere, som ikke bor på Omsorgscenteret.</p> <p>Beboerne er bekendte med husets aktivitetstilbud, men deltager ikke konsekvens i disse.</p> <p>Omsorgscenteret har også frivillige medarbejdere tilknyttet. Blandt andet er der mulighed for at få en besøgsven til f.eks. ture ud af huset, højtlesning, hyggesnak m.v.</p> <p>Der er også frivillige, som cykler ture med beboerne. Desuden kommer en besøghund hver 14. dag på centret. Enggårdens venner kommer jævnligt og støtter lejlighedsvis ved store arrangementer.</p> <p>Tilsynet observerer, at der specielt om eftermiddagen er hyggestunder omkring fjernsynet, hvor medarbejderne er med til at skabe en rolig atmosfære og stemning.</p> <p>En beboer fortæller stolt om sin deltagelse i en aktivitet dagen før tilsynet, hvor han trods sin nedsatte gangfunktion formåede at vinde en konkurrence.</p>
<p>Tilsynets vurdering</p>	<p>Tilsynet vurderer, at Omsorgscenteret har en bred vifte af aktiviteter, og at disse er organiseret i trygge rammer.</p> <p>Tilsynet vurderer, at Omsorgscenteret tilbyder aktiviteter, som matcher målgruppens behov.</p>

Organisatoriske rammer og kompetencer

Bemanding og personalesituation

<p>Data</p>	<p>Leder oplyser, at der har været ledige stillinger, som nyligt er blevet besat, således at der nu er social- og sundhedshjælpere, assistenter, plejehjemsassistenter, sygeplejersker og ergoterapeuter repræsenteret i de forskellige afdelinger.</p> <p>Desuden er der tilknyttet både uddannet og ikke uddannet afløsere til Omsorgscenteret.</p> <p>Omsorgscenteret er dertil uddannelsessted for social- og sundhedsassistenter, social- og sundhedshjælpere og sygeplejersker.</p> <p>Herudover er der personer i jobtræning, seniorjob og løntilskudsordning.</p> <p>Leder fortæller, at Omsorgscenteret arbejder med at nedbringe sygefraværet. Fraværet for nov. 2015 er ifølge sygefraværsrapporten opgjort til 4,9% – til sammenligning var tallet 8,3 % for samme periode sidste år. Der arbejdes målrettet i forhold til fravær/fremmøde.</p> <p>Leder mener, at sygefraværet kan hænge sammen med, at medarbejderne har været for hårdt presset og har skulle dække alle sygemeldinger selv.</p> <p>Medarbejdernes weekend-turnus er ændret fra hver anden uge til hver tredje, dette gør det mere muligt for medarbejderne at hjælpe til ved sygdom.</p>
<p>Tilsynets vurdering</p>	<p>Tilsynet har ingen bemærkninger</p>

Medarbejderkompetencer og -udvikling

<p>Data</p>	<p>Leder beskriver, at medarbejdergruppen har de rette kompetencer, og at der hele tiden er fokus på undervisning og udvikling, således at beboernes behov for hjælp kan imødekommes.</p> <p>Leder beskriver, at som noget nyt kan der trækkes på hjemmeplejens kompetencer, hvis der skulle være behov for dette.</p> <p>Den kliniske vejleder fortæller, at der fra midt i august måned er igangsat tiltag og implementering af FMK.</p> <p>Omsorgscenteret får hver måned en melding på, hvor langt de er kommet i implementeringsfasen og har på nuværende tidspunkt været igennem 36 % af beboerne.</p> <p>Den kliniske vejleder beskriver, at der har været en del udfordringer i forløbet, blandt andet med de praktiserende læger, men selve implementeringen har også givet sidegevinster i forhold til ansvarsfordeling, og at beboerne har fået deres medicin gennemgået.</p> <p>Den kliniske vejleder har været primus motor i implementering af FMK, som er understøttet af sidemandsoplæring og gruppeundervisning til de øvrige medarbejdere.</p> <p>Desuden beskriver den kliniske vejleder, at der er arbejdet målrettet med at højne den sundhedsfaglige dokumentation. Der er blandt andet udarbejdet tjekliste, som medarbejderne kan benytte i forhold til at sikre, at den sundhedsfaglige dokumentation bliver dokumenteret og de forskellige tidsfrister bliver overholdt.</p> <p>Den klinisk vejleder har desuden en stor rolle i forhold til at sikre, at medarbejderne har de rette kompetencer.</p> <p>Der arbejdes målrettet ud fra de indberettede utilsigtede hændelser.</p> <p>Blandt andet har der været en tendens til, at middagsmedicinen blev glemt. I den forbindelse arbejdes der nu med signaltavler på alle afdelinger.</p> <p>Desuden er forebyggelse af indlæggelse og tidlig opsporing et emne, der arbejdes med i hele huset.</p> <p>Den basale sygepleje er altid i fokus og er et område, der jævnligt bliver taget op på undervisningsdagene eller i den pågældende situation på afdelingen.</p> <p>Den kliniske vejleder beskriver, at der bestræbes på at arbejde efter beboers livshistorie, og denne gerne skulle kunne ses i den pleje, beboerne får leveret.</p> <p>Desuden kører et mindre projekt i forhold til at få handleplanerne synlige i døgnplejeplanerne, således at alle medarbejdere har ansvar for at løfte opgaverne omkring beboeren.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de føler sig godt klædt på til de daglige arbejdsopgaver, og at der er mulighed for kompetenceløft via undervisning internt samt eksternt.</p>
<p>Tilsynets vurdering</p>	<p>Tilsynet vurderer, at Omsorgscenteret har stort fokus på udvikling og læring.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har at de rette faglige kompetencer for at kunne yde en kvalificeret pleje og omsorg for beboerne.</p>

Tværfagligt samarbejde

Data	<p>Medarbejderne beskriver, at samarbejdet på tværs af huset og til øvrige faggrupper er tilfredsstillende.</p> <p>Der foregår løbende dialog i hverdagen med både ergo- og fysioterapeuter. Medarbejderne oplyser dog, at de ikke har det store kendskab til de øvrige afdelinger.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der ikke afholdes tværfaglige møder mere, men at der er planer om, at disse møder igen skal afholdes.</p> <p>På demensafdelingen beskriver medarbejder, at der afholdes daglige møder, hvor beboernes udfordringer og handletiltag drøftes i forhold til, hvorledes hjælpen gribes an.</p> <p>Samarbejde med pårørende er godt. Der er fokus på, at pårørende skal føle sig godt behandlet, både når de kommer eller ringer til afdelingen.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at Omsorgscenteret er i gang med at udvikle en tværfaglig kultur, hvor møder og daglig dialog er med til at styrke indsatsen.

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 lovregler, 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 Omsorgscenteret 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 bistand jævnfør Servicelovens § 83. Datagrundlaget har særlig fokus på dokumentationspraksis i forhold til den konkrete og individuelle tildelelse af ydelser samt opgavernes tilrettelæggelse og udførelse.

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 Omsorgscenteret.

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 Omsorgscenteret.

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 Omsorgscenteret. 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 Omsorgscenterets arbejde med at skabe livskvalitet for beboerne og et indblik i forholdene hen over døgnet.

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.

Ud over dialog med medarbejdere og beboere vil der blive gennemført dialogbaseret interview med Omsorgscenterets leder eller dennes stedfortræder.

Nedenfor ses en oversigt over målepunkter i konceptet:

Omsorgs- og plejemæssig praksis
<p>Det individbaserede tilsyn vedrører følgende målepunkter:</p> <ul style="list-style-type: none">▶ 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 Omsorgscenteret <p>Helhedstilsynet vedrører følgende målepunkter:</p> <ul style="list-style-type: none">▶ Opfølgning på foregående tilsyn▶ Værdigrundlag▶ Velfærdsteknologi▶ Træningsfaciliteter▶ Personlig pleje og praktisk støtte▶ Mad og måltider▶ Omgangsform og sprogbrug▶ Aktiviteter og frivillige indsatser▶ Organisatoriske rammer og kompetencer▶ Medarbejderkompetencer og medarbejderudvikling▶ Tværfagligt samarbejde

5 Yderligere oplysninger

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Director og Leder af BDO Tilsyn

HELEN HILARIO JØNSSON

hej@bdo.dk

BDO

Statsautoriseret revisionsaktieselskab

Havneholmen 29

DK-1561 København V

Tlf.: 3915 5200

www.bdo.dk