

Tilsynsrapport  
**Dragør Kommune**

Sundhed og Omsorg  
Omsorgscenter Enggården

Uanmeldt tilsyn  
29. november 2016

# INDHOLD

1.	Formalia	3
2.	Samlet Tilsynsresultat	4
	2.1 Tilsynets anbefalinger	5
3.	Datagrundlag	7
	3.1 Observationer fra helhedstilsyn	18
	3.1.1 Opfølgning fra foregående tilsyn	18
	3.1.2 Værdigrundlag	18
	3.1.3 Hverdagens praksis	20
	3.1.4 Praktisk hjælp	21
	3.1.5 Organisatoriske rammer og kompetencer	27
4.	Tilsynets formål	29
	4.1 Indhold og metode	29
5.	Præsentation af BDO	31

---

## 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

<b>Omsorgscentret navn og adresse</b>
Omsorgscenter Enggården, Engvej 20, 2791 Dragør
<b>Leder</b>
Konstitueret Centerleder Cathja Malou Rasmussen
<b>Antal boliger</b>
99
<b>Dato for tilsynsbesøg</b>
Den 29. november 2016, kl. 8.15 til 15.30
<b>Datagrundlag</b>
<p>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.</p> <p>Beboerne er tilfældigt udvalgt, og har givet tilsagn om at deltage i tilsynet.</p> <p>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.</p> <p>Tilsynet har i forhold til det individbaserede tilsyn gennemført interview med 7 medarbejdere, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 social- og sundhedshjælpere</li> <li>• 4 social- og sundhedsassistenter</li> </ul> <p>1 medarbejder har svaret i forhold til 2 beboere.</p> <p>Dataindsamling for helhedstilsynet er foregået ved observationer af fællesarealerne, beboere og deres bolig, samt interview med beboere.</p> <p>Der er gennemført interview med ledelsen samt et dialogbaseret gruppeinterview med:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 social- og sundhedshjælpere</li> <li>• 1 social- og sundhedsassistent</li> <li>• 1 ergoterapeut</li> </ul> <p>Desuden foretog tilsynet rundgang på omsorgscenteret, hvor tilsynets medarbejdere henvendte sig til medarbejdere og beboere, som de mødte på deres vej.</p> <p>Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer til ledelsen.</p>
<b>Tilsynsførende</b>
<p>Gitte Amundsen, Senior manager og sygeplejerske</p> <p>Pernille Hansted, Manager, økonomi og DP i ledelse</p> <p>Christina Frederikke Olsson, konsulent og Cand.scient.san.publ.</p>

## 2. SAMLET TILSYNSRESULTAT

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

### *Gode og tilfredsstillende forhold*

Tilsynet vurderer, at der arbejdes målrettet på at imødekomme beboernes ønsker og behov, ligesom tilsynet vurderer, at beboerne generelt er trygge og tilfredse med at bo på Omsorgscenter Enggården.

Der er fulgt op på tilsynets anbefalinger fra 2015, og i den forbindelse igangsat indsatser til udvikling og sikring af den sundhedsfaglige dokumentation.

Tilsynet finder, at plejecentret generelt har en udfordring i forhold til at sikre korrekt sundhedsfaglig dokumentation, særligt hvad angår fokusområder og specialark.

Tilsynet vurderer, at kvaliteten i døgnplejeplanerne er meget svingende i forhold til det handlevejledende og individuelt beskrivende.

Der er udarbejdet et fagligt relevant værdigrundlag, som ledelsen har fokus på at implementere i det daglige arbejde på omsorgscentret.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for den faglige tilgang i praksis og fokusområder i arbejdet, men de har ikke et grundlæggende kendskab til værdigrundlaget.

Beboerne er velsoignerede, og det er tilsynets vurdering, at beboerne modtager den nødvendige personlige pleje. Beboerne tilbydes faglig støtte og faciliteter i forhold til træning.

Beboerne er generelt tilfredse med tildeling og udførelse af den praktiske hjælp, og tilsynet observerer en tilfredsstillende rengøringsstandard på fællesarealerne og i beboernes boliger.

Tilsynet bemærker dog, at en beboer mangler den nødvendige forventningsafstemning i forhold til sit forhold på omsorgscentret, ligesom en beboer ikke imødekommes i forhold til sit ønske om ekstra bade.

Medarbejderne har en rehabiliterende tilgang i udførelsen af hjælpen til såvel personlig pleje som praktisk hjælp, og kan med faglig overbevisning redegøre for, hvorledes plejen skal udføres. Tilsynet bemærker positivt, at medarbejderne ligeledes har detaljeret kendskab til beboernes særlige ønsker, vaner og behov.

I forhold til mad og måltider vurderer tilsynet, at de fleste beboere er tilfredse med maden. Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for værtskab ved måltidet, samt en rehabiliterende og hjemlig spisekultur på omsorgscentret. Tilsynet observerer morgenmaden, som serveres med en rehabiliterende tilgang.

Generelt lever de måltider, tilsynet observerer, ikke op til de beskrivelser, som medarbejderne giver under gruppeinterviewet, og det er tilsynets vurdering, at der kan udvikles på måltidsværtskabet og den rehabiliterende og inddragende tilgang ved måltiderne.

Det er tilsynets vurdering, at der er beboere, der har brug for mere støtte ved måltidet. Tilsynet observerer desuden, at gældende retningslinjer for medicinudlevering i et tilfælde ikke overholdes i forbindelse med måltidet.

Tilsynet vurderer, at der på en afdeling er brug for en anden indretning i forhold til at kunne tilbyde et skærmet måltid.

De interviewede beboere giver udtryk for at være tilfredse med kommunikationen og omgangstonen på omsorgscentret. Medarbejdere såvel som beboere har fokus på, at der skal være en imødekommende og respektfuld kommunikation på omsorgscentret.

Tilsynet observerer dog eksempler på, at medarbejderne omtaler beboere i 3. person samt situationer, hvor der tales i en mindre anerkendende tone til beboere.

På omsorgscentret der er en bred vifte af aktiviteter, der er målrettet omsorgscentrets beboere. Der er fokus på inddragelse af frivillige, og omverdenen inviteres indenfor på Enggården.

På omsorgscentret er der fokus på at sikre den rette bemanning og tilstedeværelse af de rette kompetence, ligesom der arbejdes med at mindske sygefravær og udskiftninger i medarbejdergruppen.

Tilsynet vurderer, at der er et godt tværfagligt samarbejde på omsorgscentret, og at de nødvendige strukturer for tværfagligt samarbejde er til stede.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentationsgennemgang 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 der implementeres indsatser, der skal sikre korrekt og ajourført dokumentation af helbredsoplysninger, fokusområder og specialark. Tilsynet anbefaler herunder, at omsorgscentret underviser og oplærer medarbejderne i, hvorledes den sundhedsfaglige dokumentation sker fyldestgørende.
2. Tilsynet anbefaler, at omsorgscentret fortsætter med de målrettede indsatser, hvad angår implementering af de nye døgnplejeplaner, således at der sikres høj kvalitet i døgnplejeplanerne for alle omsorgscentrets beboere.
3. Tilsynet anbefaler, at der iværksættes tiltag, der sikrer implementeringen af værdigrundlaget, samt at der med udgangspunkt i omsorgscentrets værdigrundlag sker faglig drøftelse af, hvorledes der til enhver tid sikres respektfuld og anerkendende tilgang i kommunikationen med beboerne.
4. Tilsynet anbefaler, at omsorgscentret iværksætter indsatser, der sikrer, at alle beboere oplever tilfredshed med hjælpens omfang. Herunder anbefaler tilsynet, at der i forhold til en konkret beboer, som har klager vedrørende kvaliteten af plejen, tages en forventningsafstemning med denne med henblik på i højere grad at sikre beboerens tilfredshed.
5. Tilsynet anbefaler, at der iværksættes de nødvendige indsatser for at sikre de gode måltider, både hvad angår den rehabiliterende tilgang, støtte til beboerne, indretning og medarbejdernes værtskab.
6. Tilsynet anbefaler, at Sundhedsstyrelsens retningslinjer for medicinbehandling/medicinadministration overholdes.

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala.

Samlet vurdering
<p><b>Meget tilfredsstillende</b></p> <p>Meget tilfredsstillende, som kendetegner et fremragende og fortrinligt tilsynsresultat, hvor der er konstateret ingen, få eller nogle mindre væsentlige mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes.</p> <p>Det meget tilfredsstillende tilsynsresultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.</p>
<p><b>Gode og tilfredsstillende</b></p> <p>Gode og tilfredsstillende forhold, som kendetegner det gode og tilstrækkelige tilsynsresultat, hvor der er konstateret få mangler, som relativt nemt vil kun afhjælpes ved en målrettet indsats.</p> <p>Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.</p>
<p><b>Jævnt tilfredsstillende</b></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><b>Ikke tilfredsstillende</b></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		<p>Tilsynet får oplyst, at funktionsvurderingen udarbejdes af visitationen. Medarbejderne på omsorgscentret orienterer sig i denne, men der foretages ikke en egentlig ajourføring af omsorgscentrets medarbejdere.</p> <p>Der er udarbejdet helbredsoplysninger på alle beboere. Tilsynet bemærker positivt, at disse er velbeskrevet og indeholder detaljerede beskrivelser, som der blandt andet tages udgangspunkt i, når døgnplejeplanen udarbejdes.</p> <p>Tilsynet bemærker dog, at enkelte felter, som eksempelvis "aktivitet" og "seksualitet", mangler udfyldelse i tre helbredsoplysninger. I en enkelt helbredsoplysning mangler ajourføring i forhold til beboerens aktuelle situation.</p>
Observation	X			<p>Tilsynet observerer, at der hos alle beboere er sammenhæng mellem den hjælp, som beboeren modtager og beboerens tilstand.</p>
Beboer	X			<p>Beboerne giver generelt udtryk for, at de modtager den hjælp, de har behov for. Flere beboere oplyser, at der ikke er noget at klage over, hvad omfanget af hjælpen angår.</p> <p>En beboer oplever, at hun får den hjælp, hun har behov for, men at der godt kan gå meget længe, fra hun kalder på hjælp, til personalet dukker op i boligen. Beboer fortæller, at det ikke nytter at sige noget, da medarbejderne giver udtryk for travlhed.</p>
Medarbejder	X			<p>Medarbejderne beskriver, at de primært orienterer sig i døgnplejeplanen, fokusområder, speciallark og helbredsoplysninger.</p> <p>Medarbejdere beskriver, at døgnplejeplanen læses, inden hjælpen startes op hos beboere, man ikke kender så godt.</p> <p>Tilsynet interviewer en ledende medarbejder, som informerer om, at hun anvender alle moduler i omsorgssystemet, og har fokus på, at store dele af dokumentationen sker i et tæt samarbejde mellem ledelse og medarbejdere, således at kvaliteten sikres bedst muligt.</p>



## Personlig pleje i henhold til Servicelovens § 83 samt kommunens kvalitetsstandarder

Mål 2. Der foreligger en samlet plan af pleje- og omsorgsindsatsen				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		X		<p>Tilsynet anerkender, at omsorgscentret har fokus på at sikre forbedret kvalitet i døgnplejeplanerne, og netop nu er midt i en implementeringsfase, hvor nye skabeloner for døgnplejeplanen tages i brug.</p> <p>Tilsynet ser primært døgnplejeplaner udarbejdet efter den gamle skabelon.</p> <p>Tilsynet konstaterer, at der er sket en forbedring i forhold til sidste tilsyn, hvad angår handlevejledende og individuelle beskrivelser af beboernes behov for pleje og omsorg gennem hele døgnet. Det bemærkes herunder, at beskrivelser af beboernes ønsker og vaner, eksempelvis i forhold til personlig pleje, aktiviteter, måltider og socialt samvær i flere døgnplejeplaner er detaljerede og velbeskrevne.</p> <p>Tilsynet konstaterer dog samtidig, at der er noget forskel på kvaliteten af døgnplejeplanerne. Nogle døgnplejeplaner er handlevejledende, individuelt og detaljeret beskrevet, mens andre er beskrevet kortfattet og har mangler i forhold til at være handlevejledende og individuelt beskrevet. Dette gør sig især gældende i forhold til hjælpen til personlig pleje morgen og aften, samt i forhold til beboernes behov for hjælp til ugentligt bad. Her ses eksempelvis kun beskrevet, hvilken ugedag beboeren skal have bad, og ikke hvorledes denne skal udføres med udgangspunkt i beboerens særlige ønsker og behov.</p>
Observation	X			Tilsynet observerer, at beboerne er velplejede.
Beboer		X		<p>Beboerne udtrykker generelt tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til personlig pleje. Flere beboere beskriver, at man bare kan bede om hjælpen, så får man den som ønsket.</p> <p>Tilsynet bemærker dog følgende:</p> <p>En beboer udtrykker ønske om, at han godt kunne tænke sig at få bad mere end en gang om ugen. Beboeren oplyser, at han har givet udtryk for dette ønske, hvilket ikke er imødekommet.</p> <p>Anden beboer udtrykker ønske om at få hjælpen til personlig pleje lidt tidligere om morgenen. Beboer oplyser, at medarbejderne har orienteret om, at dette ikke kan lade sig gøre på grund af medarbejdernes mødetider.</p> <p>Tredje beboer er generelt meget ked af at være på plejecenter, og udtrykker, at hun aldrig skulle have sagt ja. Hun er ked af, at hun ikke selv kan komme i og ud af sengen samt på toilettet, som hun kunne derhjemme. Hun mener, at det er pga. måden, boligen er indrettet på. Beboer er ikke helt tilfreds med kvaliteten af plejen, og hun beskriver et eksempel, hvor en medarbejder ikke gav hende en ekstra iltflaske med i byen. Svigersønnen måtte herefter tilbage og hente flasken. Beboeren giver udtryk for, at hun er meget generet af den ilt, hun får, grundet KOL og overvægt, der presser på beboers indre organer.</p>

				<p>Tilsynet bemærker, at medarbejder er opmærksom på dele af beboerens klager.</p> <p>Fjerde beboer beskriver, at der kommer mange forskellige hjælpere, og mener ikke længere at have en fast kontaktperson.</p>
Medarbejder	X			<p>Medarbejderne har et godt kendskab til beboernes behov for pleje og omsorg, og kan med faglig overbevisning redegøre for, hvorledes plejen skal udføres. Tilsynet bemærker positivt, at medarbejderne ligeledes har detaljeret kendskab til beboernes særlige ønsker, vaner og behov.</p> <p>En medarbejder beskriver, hvorledes hun har fokus på beboerens behov for guidning og motivation. Medarbejder fortæller, at beboeren om morgenen ofte giver udtryk for, at hun selv har klaret den personlige hygiejne, men medarbejder kan observere, at dette ikke i alle tilfælde er korrekt. Med en imødekommende og guidende tilgang lykkes det medarbejderen at motivere beboeren til at modtage den nødvendige støtte.</p> <p>Anden medarbejder beskriver, at beboeren som regel kun har behov for let støtte til badet. Medarbejderens tilstedeværelse og verbale guidning er en tryghed for beboeren. Medarbejderen finder det vigtigt, at hun aldrig går fra beboeren under hjælpen til badet.</p> <p>En medarbejder fra omsorgscentrets demensafdeling beskriver, hvorledes hjælpen skal udføres afstemt efter beboerens dagsform den pågældende dag. Medarbejder beskriver, hvordan den pædagogiske tilgang i plejen har en god effekt på beboeren - og i sådan en grad, at medicinsk behandling er reduceret. Medarbejderen beskriver, at hjælpen til beboeren er af kompenserende, støttende og guidende karakter.</p> <p>En medarbejder beskriver, hvad der står i dokumentationen. Medarbejder fortæller, at beboer kan være meget utålmodig og blive utilfreds, hvis hjælpen ikke kommer med det samme. Hun beskriver, at beboer kan opleve, at der går meget længe, selv om der måske ikke gør.</p> <p>Medarbejderne redegør relevant for en rehabiliterende tilgang i hjælpen til personlig pleje. Beboerne kan rigtig mange ting selv, og bliver opfordret og motiveret til at gøre dette. Der er fokus på, at beboerne skal opretholde deres færdigheder.</p>

### Sundhedsfremme og forebyggelse

Mål 3. Der er redegjort for sundhedsfremme og forebyggende indsats				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		X		<p>Tilsynet ser beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser i forhold til eksempelvis faldforebyggelse, hudpleje, udskillelse, ernæring og fysisk aktivitet/træning i døgnplejeplaner.</p> <p>Tilsynet bemærker dog, at nogle døgnplejeplaner kun i begrænset omfang beskriver sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, hvor dette ellers ville være relevant.</p>

			<p>Tilsynet får oplyst, at der fremadrettet vil være større fokus herpå i de nye døgnglejeplaner.</p> <p>Tilsynet gennemgår beboernes fokusområder og ser eksempler på tilfredsstillende beskrivelser af mål, handlinger/beskrivelser og evalueringer. Tilsynet bemærker dog også, at flere fokusområder har mangler. Der ses manglende evalueringer og opfølgning i forhold til de mål og handlinger, der er angivet. Der ses eksempler på fokusområder, hvor beskrivelse af handlinger ikke er formuleret, men hvor kun problem og mål er angivet. Der ses eksempler, hvor evaluering af indsatsen er beskrevet under "handling".</p> <p>Eksempelvis observeres følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fokusområde for hudpleje er ikke evalueret siden oprettelsen i oktober.</li> <li>• Fokusområde for ernæring er ikke evalueret af dagvagt. Aftenvagten beskriver gennem flere dage den samme observation, som ikke helt er relevant i forhold til de opstillede mål og handlinger.</li> <li>• Fokusområde for obstipation indeholder beskrivelser af, at beboeren gennem de sidste seks dage ikke har haft afføring. Der er ikke beskrevet indsatser i forhold til denne observation.</li> <li>• Fokusområde for blærekatheter beskriver, at næste katheterskift skal finde sted i april.</li> </ul> <p>Tilsynet finder, at der er udarbejdet fokusområde, hvor dette skønnes relevant.</p> <p>Omsorgscentret arbejder med såkaldte "specialark". Tilsynet bemærker, at flere specialark formentlig kan afsluttes, idet indsatsen ikke længere er aktuel. Der ses eksempler, hvor specialark ikke er revurderet siden marts og september på trods af, at der er beskrevet handlinger i forhold til eksempelvis måling af værdier ugentligt eller en gang om måneden.</p>
Observation	X		Tilsynet observerer, at observerbare risici fremgår af journalen. Disse er typisk beskrevet i fokusområder eller i specialark, jf. ovenstående beskrivelse.
Beboer		X	<p>Beboerne giver generelt udtryk for, at der tages hånd om deres bekymringer.</p> <p>Flere beboere henviser til gode samtaler med medarbejdere, hvis noget giver anledning til bekymring.</p> <p>En beboer oplyser, at efter hun er blevet smertefri, har hun ikke længere de store bekymringer.</p> <p>Anden beboer mener ikke, at der hverken er noget at bekymre sig om, eller noget at klage over.</p> <p>En beboer beskriver dog, at hun ind imellem kan savne en at tale med, om det der kan bekymre.</p>
Medarbejder	X		<p>Medarbejderne kan med faglig overbevisning beskrive eksempler på særlige risici hos beboerne.</p> <p>En medarbejder oplyser, at beboeren tidligere har haft hudproblemer, som man nu har fået bugt med ved daglig brug af diverse cremer og god hygiejne.</p>

			<p>Samme beboer har ligeledes tidligere har haft forhøjet BMI, men via indsatser og samarbejde med ernæringsvejleder, har beboeren nu tabt sig. Beboerens vægt holdes på niveau ved tilbud og opmærksomhed på måltider med begrænset kalorieindhold. Medarbejder pointerer samtidigt, at der som led i sikring af beboerens velvære og trivsel, stadig skal gives muligheder for, at beboeren kan nyde søde sager og hyggespise op til jul.</p> <p>En medarbejder observerer forandringer på beboerens ben, idet der er tendens til ødemdannelse. Medarbejder beskriver i den forbindelse, at der særligt er fokus på forebyggelse af tryksår. Beboeren tilbydes proteinholdige drikke hver morgen.</p> <p>En medarbejder redegør for observationer og indsatser i forhold til hudpleje, og henviser til udarbejdet fokusområde.</p> <p>En medarbejder beskriver sundhedsfremmende og forebyggende indsatser hos en beboer i forhold til mundhygiejne, faldforebyggelse og behandling med blodfortyndende medicin.</p> <p>Medarbejder beskriver, at beboeren har et stort ønske om at stå oprejst på trods af halvsides lammelse. Medarbejder beskriver anvendelse af stålif, og at dette er vanskeligt for beboeren, og kræver stort kendskab til beboeren. Medarbejder anser det for et risikofyldt moment. Derfor er det kun to navngivne personer, der her i opstarten bør udføre træning med beboeren i ståliften. Adspurgt af tilsynet læser medarbejder i omsorgssystemet i specialark, at træning er beskrevet, også af terapeutfaglig medarbejder, men det er ikke beskrevet, at det kun er de to navngivne medarbejdere, der her i starten hjælper beboeren til at stå ved hjælp af liften.</p> <p>Medarbejder beskriver, at der er handleplan for beboerens uro. Beboeren har brug for hjælp til aktiviteter og gåture. Beboeren er meget kontaktsøgende, og har især tidligere fremstået meget frembrusende.</p> <p>Medarbejder beskriver, at der bliver taget hensyn til beboers overvægt, når hun bl.a. bliver liftet. Beboer får specialkost. Fokus på beboers hud, der smøres med fugtighedscreme.</p>
--	--	--	--

#### 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		<p>Tilsynet bemærker, at i forhold til tilsynet i 2015 er kvaliteten i beskrivelserne af beboernes ressourcer generelt blevet væsentligt forbedret. Tilsynet bemærker positivt, at der ses flere døgnplejeplaner, hvor beskrivelserne af beboernes behov for hjælp tager udgangspunkt i en beskrivelse af, hvad beboeren selv kan, og efterfølgende beskrives, hvilken støtte der skal gives.</p> <p>Tilsynet bemærker, at sociale og mentale ressourcer fremgår i størstedelen af døgnplejeplaner.</p>

			Der er dog fortsat behov for et målrettet fokus på, at den rehabiliterende tilgang understøttes i dokumentationen i døgnplejeplanerne. Dette gør sig gældende særligt i forhold til beskrivelser af beboernes ressourcer, og hvorledes disse medinddrages, hvad angår hjælpen til personlig pleje.
Observation	X		Tilsynet observerer sammenhæng mellem de beskrevne ressourcer og beboernes tilstand. Jf. ovenstående beskrivelse.
Beboer	X		<p>Beboerne er bevidste om fastholdelse af egne ressourcer. Tilsynet bemærker dog, at enkelte beboere har svært ved at svare på spørgsmål herom på grund af hukommelses-svækkelse.</p> <p>En beboer viser tilsynet en oversigt med diverse øvelser, som fysioterapeuten har udarbejdet til beboerens selv-træning. Beboeren oplever, at øvelserne er effektive og har afhjulpet smerter i ryggen. Samme beboer beskriver, at hun holder sig mentalt i gang gennem aktiviteter, som håndarbejde og læsning af aviser og blade. Beboeren deltager i flere aktiviteter i daghjemmet, og hygger sig med medbeboere. Beboeren er bevidst om sine fysiske og mentale ressourcer og fortæller, hvordan hun gerne hjælper medbeboere i eksempelvis spisesituationen.</p> <p>Anden beboer føler sig lykkelig for, at hun stadig kan klare en pæn gangdistance med let støtte af stok eller rollator. Beboeren fortæller, at hun på trods af sin høje alder, selv kan tage på besøg hos pårørende. Beboeren oplever, at blandt andet disse besøg er med til at fastholde funktionsniveauet.</p> <p>Tredje beboer beskriver, at hun meget gerne vil anvende egne ressourcer. Hun holder sig i gang og hjælper selv til ved påklædning, og med at skære maden ud.</p> <p>Fjerde beboer vander fx selv blomster. Beboer gør, hvad hun vil i sin bolig. Er med til at se film, og går med ned og hører, når der er sang mv. Går ikke til træning. Beboer fortæller, at det er begrænset, hvad hun gør ift. at tage tøj på, men hvis der er noget specielt tøj, hun ønsker at tage på, imødekommer medarbejderne dette.</p>
Medarbejder	X		<p>Medarbejderne kan redegøre for den faglige indsats i forhold til inddragelse af beboernes ressourcer og fastholdelse/udvikling af beboernes funktionsniveau.</p> <p>En medarbejder oplever, at man på omsorgscentret har stort fokus på at arbejde målrettet ud fra den rehabiliterende tilgang. Ved at anvende guidning, som et dagligt redskab, kan beboerne motiveres til at udføre dele af den personlige pleje selv. Medarbejder oplever, at beboerne også medinddrages i forhold til den måde, hvorpå måltider serveres og gennem de forskellige tilbud om aktiviteter. Medarbejder beskriver, hvorledes hun i forhold til konkret beboer overtaler beboeren til ledsagede gåture udenfor. Beboeren opmuntres hertil ved, at medarbejderen fortæller om vejret. Samme medarbejder oplyser, at der på grund af travlhed, ofte kun er tid til korte gåture. For at sikre, at beboernes tilbydes gåture med jævne mellemrum, aftales det ifølge medarbejderen fra morgenstunden, hvem der gør hvad.</p>

				<p>Medarbejder beskriver, at beboer medinddrages i forhold til klargøring af vasketøj, og når der skal lægges tøj sammen. Nogle gange kan beboeren kun magte at holde vasketøjsposen, men medarbejderen lader beboeren hjælpe med dette.</p> <p>En medarbejder beskriver, at beboers funktionsniveau fastholdes gennem tilbud om aktiviteter. Beboeren deltager gerne i aktiviteter både indenfor og udenfor omsorgscentrets rammer.</p> <p>En medarbejder fastholder beboerens ressourcer ved at lade beboeren klare de opgaver, hun magter. På baggrund af medarbejderens motivation har beboeren i dag selv lagt rent sengetøj på sengen. Beboeren er blevet opfordret til deltagelse i gymnastik 1-2 gange ugentligt. Medarbejder fortæller, at man nu afventer tilbagemelding fra fysioterapeuten, som skal tage stilling til, hvilke øvelser beboeren vil have størst glæde og effekt af.</p> <p>En medarbejder redegør for arbejdsgang omkring hjælp til personlig pleje, træning i stålift, og i at kunne komme frem ved egen kraft i kørestol.</p> <p>En medarbejder beskriver, hvordan hun forsøger at understøtte beboerens egne drømme og ønsker, om fx at kunne bevæge sig mere frit.</p> <p>En medarbejder redegør relevant for, hvordan beboeren inddrages. Medarbejderen beskriver, hvordan hun inddrager beboeren i oprydning i boligen, fx på bordet og i beboerens taske. Beboeren folder servietter, når der skal spises.</p> <p>En medarbejder kan redegøre relevant for, hvordan beboeren inddrages. Medarbejder beskriver, at beboer ikke ønsker meget aktivering. Nogle gange kan medarbejder få hende ud til eftermiddagskaffen, men typisk nyder hun meget at være inde i sin bolig. Vil meget gerne hurtigt ind til sig selv. Familien kommer og besøger hende, og tager hende med ud til frokost mv. I den daglige personlige pleje børster beboer selv tænder, vasker sig selv mv. Ingen lyst til at deltage i borddækning, blomstervanding mv. på fællesarealer. Beboer får specialkost, og i den forbindelse har medarbejder fokus på, at hun selv får lov til at øse sin mad op på tallerken. Kan glippe nogle gange, hvis der er afløser. Medarbejder går meget ind for, at beboerne klarer så mange ting som muligt selv.</p>
--	--	--	--	---

### Psykisk pleje og omsorg

Mål 5. Der foreligger en beskrivelse af den psykiske pleje og omsorg				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			Der er udarbejdet fokusområde i forhold til psykisk pleje og omsorg, hvor dette skønnes relevant. Tilsynet gennemgår to fokusområder relateret hertil, som begge indeholder beskrivelser af mål, handling og evaluering.
Observation	X			Alle observerbare risici fremgår af journalen.
Beboer		X		Beboerne giver generelt udtryk for, at de føler sig trygge i hverdagen.

			<p>En beboer føler sig ikke tryk på omsorgscentret. Hun henviser til en nattevagt, der en nat, da hun ringede efter hjælp til at få noget vand, kom med en uheldig bemærkning om, at beboeren sikkert ikke ville dø af vandmangel. Beboeren kan ikke komme på andre eksempler på, hvorfor hun ikke føler sig tryk.</p> <p>Tilsynet bemærker, at flere beboere har svært ved at svare på spørgsmål herom på grund af hukommelsessvækkelse.</p>
Medarbejder	X		<p>Medarbejderne kan fagligt redegøre for den psykiske pleje og omsorg for beboerne</p> <p>Medarbejder beskriver, at beboer har boet på omsorgscentret i godt et år, og er faldet godt til. Beboeren har et godt netværk, som medvirker til beboerens trivsel. Beboeren kan motiveres til deltagelse i aktiviteter, hvis hun tages i hånden og stille og roligt ledsages til disse. Medarbejder beskriver, at brugen af let berøring har en beroligende indvirkning på beboeren.</p> <p>Anden medarbejder oplyser, at en beboer kun har begrænset netværk, og derfor har brug for daglig dialog og omsorg fra medarbejderne. Medarbejder beskriver, at særligt, når beboeren opholder sig på fællesarealer, skal der være opmærksomhed på at indbyde til dialog.</p> <p>En medarbejder oplyser, at man på afdelingen har fokus på at skabe et miljø og en atmosfære, der stimulerer beboerne, når de færdes på fællesarealerne. Medarbejder fortæller, at man netop er i gang med at forbedre indretningen på fællesarealerne, således at rammerne indbyder til, at beboerne nyder at gå rundt på afdelingen, fremfor at rammerne giver anledning til, at beboerne bliver dørsøgende og ønsker at forlade afdelingen. Samme medarbejder beskriver, hvorledes der skabes små hjørner på fællesarealer, som indbyder til hygge og socialt samvær. På afdelingen ønsker man, at fællesarealer skal indrettes, så indtrykket bliver mindre institutionsagtigt, og indretningen skal afstemmes med målgruppens særlige behov. Det er medarbejderens oplevelse, at det er af stor betydning at have fokus på, hvad der skaber glæde og trivsel for beboerne, og at det i princippet er underordnet, hvad den konkrete indsats er - blot der skabes positive oplevelser for beboerne.</p> <p>En medarbejder beskriver, at beboeren har humørsvingninger, og at der arbejdes med at forsøge at vende beboerens humør, når hun er trist</p> <p>En medarbejder beskriver, hvordan beboeren har brug for ro via meningsfulde aktiviteter, at det drejer sig om at skabe en god dag. Medarbejderen oplever, at handleplanen har bidraget til, at beboeren ikke længere fremstår aggressiv og vred.</p> <p>En medarbejder beskriver, hvordan det er meget vigtigt at skabe nogle trygge og rutineprægede rammer omkring borgers hverdag. Medarbejder oplever, at beboer trives, men der skal ikke meget til, for at situationen for beboeren ændres. Det skal være samme rutine hver dag, og aftaler skal overholdes meget præcist, hvad tidspunkter angår.</p>



			Det er væsentligt, at det er det samme personale, der kommer. Medarbejder har fokus på at prøve at motivere beboeren til at komme ud af sin bolig og aktivere hende socialt.
--	--	--	--

#### 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			Hos de interviewede beboere er der ingen særlige udfordringer i forhold til renholdelse af boligen, som kræver beskrivelse i døgnplejeplanen.
Observation	X			Tilsynet bemærker positivt, at kvaliteten af rengøringsstandarden i boligerne og omkring hjælpemidler er tilfredsstillende. Dog observeres hos en beboer et toiletmøbel i glas, der fremstår meget støvet.
Beboer	X			Beboerne udtrykker tilfredshed med hjælpen til praktiske gøremål - herunder hjælpen til rengøring i boligen. En beboer fortæller, at hjælpen til rengøring ofte udføres, mens beboeren spiser sin morgenmad på fællesarealerne, hvilket passer beboeren perfekt. En beboer er rimeligt tilfreds, men er ked af et toiletmøbel, hun mener ikke bliver renholdt. Beskriver at det "falder i øjnene" hele tiden.
Medarbejder	X			Medarbejderne oplyser, at rengøringsopgaver varetages af rengøringspersonalet. Beboernes behov for hjælp til at sikre struktur og orden i boligen påhviler plejepersonalet. En medarbejder pointerer, at hvis man som plejepersonale observerer, at en beboer har spildt på gulvet eller lignende, skal man naturligvis foretage den nødvendige rengøring. En medarbejder beskriver, at seng og sengehest samt kørestolen vaskes af ofte, pga. særligt behov. En medarbejder beskriver, at der er særlig opmærksomhed på at rengøre armlæn på lænestolen samt rollatoren, dette sker ca. 2 gange ugentligt. En medarbejder fortæller, at hun er opmærksom på, at der er rodet i beboers bolig, men det er sådan, som beboeren gerne vil have det, og dette skal respekteres. Derudover fokus på rengøring af kørestol.



## Hverdag på omsorgscentret

Mål 7. Beboeren har en god og tilfredsstillende hverdag				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			<p>Der er udarbejdet livshistorie på de beboere, der har ønsket, at en sådan skal udarbejdes.</p> <p>Tilsynet bemærker positivt, at livshistorierne indeholder detaljerede beskrivelser af det tidligere liv og beskrivelser af vaner, ønsker og interesser, som kan medtænkes i beboerens hverdag på omsorgscentret.</p>
Observation	X			<p>Tilsynet bemærker positivt, at medarbejderne kommunikerer i en respektfuld og anerkendende tone til beboerne.</p> <p>Tilsynet observerer flere eksempler på medarbejdere, der anvender kropssprog og verbal guidning i mødet med beboerne. Tilsynet observerer medarbejdere, der giver beboere små knus eller venlig opmærksomhed ved at lægge arm på beboerens skulder/ryg eller tage vedkommende i hånden, for at få beboerens opmærksomhed, inden dialogen startes.</p> <p>Medarbejderne henvender sig til beboerne ved fornavn og banker altid på døren til boligen, inden de går ind.</p> <p>Når beboere har givet deres accept til deltagelse i tilsynet, bemærker tilsynsførende positivt, at medarbejderne går med tilsynet ind i boligen, før et interview sættes i gang. Beboeren informeres venligt af medarbejderen om tilsynets ankomst.</p>
Beboer		X		<p>Beboerne oplever generelt respektfuld kommunikation og god kontakt med medarbejderne. Beboerne giver udtryk for, at de trives på omsorgscentret.</p> <p>Beboerne kommer blandt andet med følgende udtalelser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle medarbejdere er søde og rare. Man kan bare sige til, hvis man mangler noget.</li> <li>• Stemningen på omsorgscentret er stille og rolig, hvilket beboer sætter pris på.</li> <li>• Hygger sig i egen bolig med håndarbejde og med medbeboere på fællesarealer.</li> <li>• Der er intet at klage over. Beboeren udtrykker, at han klarer sig godt, og ser frem til snart at få sit nye høreapparat, så han bedre kan deltage i dialog med medbeboere.</li> <li>• Nyder daglige køreture på sin el-scooter. Beboeren kører på kirkegården og ned til havnen, hvor han møder gamle bekendte.</li> <li>• Trives på omsorgscentret og oplever, at det nogenlunde er de faste medarbejdere, der kommer og hjælper. Beboeren fremhæver sit gode netværk.</li> <li>• Få minutter før spisetid kommer medarbejder ind og annoncerer, at nu er det spisetid. Beboeren fortæller med et smil på læben, at dette er en god påmindelse, da hukommelsen ikke er, hvad den har været.</li> <li>• Flere beboere oplever, at maden er god og veltil-lavet.</li> </ul>

			En beboer oplever ikke altid, at medarbejderne taler pænt og respektfuldt til hende. Hun beskriver, at hun til tider føler sig lille. Synes ligeledes, at hun kan høre i stuen, at medarbejderne ikke altid taler pænt til beboerne. Oplever nogle gang, at der tales ned til hende. Beboer har oplevet, at kommunikationen med nattevagten ikke er respektfuld.
Medarbejder	X		<p>Medarbejderne kan beskrive indsatser og tilgange, der sikrer respekt og trivsel for beboerne.</p> <p>Medarbejderne kommer blandt andet med følgende beskrivelser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fokus på det nonverbale sprog</li> <li>• Tale i øjenhøjde</li> <li>• Ikke være bedrevidende, men have fokus på aktiv lytning</li> <li>• Fokus på at hjælpen ikke skal trumfes igennem for enhver pris. Have situationsfornemmelse for, hvor meget en beboer kan presses. Prøve sig frem med motivation og ofte af flere omgange</li> <li>• Stille og rolig adfærd</li> <li>• Beboer er en meget privat og rimelig lukket person, men medarbejder oplever, at beboeren involverer medarbejderen i sine familiære udfordringer</li> <li>• Medarbejder ville ønske, at der var mere tid til små gåture med beboerne. Det er oplevelsen, at gåture medvirker til beboernes trivsel i hverdagen.</li> <li>• Fokus på, at man ikke udviser stresset adfærd. Støjniveauet på afdelingen skal begrænses, da beboerne nyder stille og rolige omgivelser. Medarbejder beskriver, at der skal være stille og roligt omkring måltider, så der er mulighed for hygge-snak.</li> <li>• Livshistorien skal medinddrages i beboernes hverdag</li> <li>• Fysisk kontakt sikrer tryghed</li> <li>• Vigtigt at spørge ind til beboerens oplevelser og prøve at forstå, hvorfor beboeren bliver ked af det.</li> <li>• Fokus på, at beboeren gives mulighed for at udtrykke egne meninger, selv om det kan være vanskeligt pga. demens.</li> <li>• Fokus på at tale pænt og ikke tale ned. Beboer har en god humor, og kan godt lide, hvis sproget er lidt "friskt". Det behøver ikke at være så højtideligt, ifølge medarbejder.</li> <li>• En medarbejder fra demensafdeling fortæller, at hun i forbindelse med at sikre trivsel og velvære for beboeren har stået i situationer, hvor hun har bedt folk - som ikke var der - om at forlade beboerens bolig. Beboeren har hallucinationer, og det er medarbejderens erfaring, at hvis man anerkender beboerens oplevelser og handler i forhold hertil, så kan dette være medvirkende til, at man kan få beboeren til at falde til ro, og eksempelvis blive tryk ved at opholde sig i egen bolig igen.</li> </ul>

## 3.1 OBSERVATIONER FRA HELHEDSTILSYN

### 3.1.1 Opfølgning fra foregående tilsyn

<b>Data</b>	<p>Leder fortæller, at hun er i konstitueret stilling. Siden sidste tilsyn i 2015 er der arbejdet med en ny strategi for - og udvikling af - dokumentation på omsorgscentret. Dokumentationen er bygget på de tolv sygplejefaglige områder i helhedsbeskrivelsen. Udgangspunktet er borgers vaner og behov i et overbliksbillede i forhold til faglige områder, som eksempelvis kognitiv beskrivelse, toiletvaner, ernæring mm. Fra overblikket henvises til fokusområder og specialark. Helhedsbeskrivelsen skal danne rammen for døgnplejeplanen. Medarbejderne har været med i udarbejdelse af materialet, og den nye dokumentation er under implementering.</p> <p>På baggrund af anbefaling vedrørende dokumentation af psykisk pleje og omsorg ved sidste tilsyn, indgår dette nu under beboernes kognitive behov samt yderligere under et eventuelt fokusområde.</p> <p>Der er samtidigt arbejdet med et hjælpeværktøj, udarbejdet i Dragør Kommune: "Inspirationshæfte ved problematisk adfærd". Dette skal understøtte medarbejderne i forhold til beboere med behov på dette område.</p> <p>Der er udarbejdet en systematik for renholdelse af beboernes hjælpemidler. Livshistorien er en del af indflytningspakken, hvor der inden indflytning indkaldes til møde med borger og pårørende. På mødet opfordres borger og pårørende til at udfylde livshistorien. Dette suppleres med et interesseark, der giver et oversigtsbillede over borgers interesser på en let tilgængelig måde. Interessearket anvendes, hvis livshistorie ikke kan indhentes.</p> <p>Der har været fokus på mad og måltider.</p> <p>Ved tilsynets besøg har der netop været brandtilsyn. Brandtilsynet fandt overordnet forholdene i orden. Brandtilsynet fandt dog problemer omkring frie brandveje. Leder har fokus på dette, idet der blandt andet er udarbejdet et ordensreglement for huset, der understøtter brandsikkerhed.</p> <p>Der har ikke været udført Embedslægetilsyn i 2016.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at der arbejdes målrettet i forhold til at sikre kvaliteten af den sundhedsfaglige dokumentation, samt at der er fulgt relevant op på tilsynets anbefalinger fra 2015.

### 3.1.2 Værdigrundlag

<b>Data</b>	<p>Ledelsen oplyser, at der i samarbejde med medarbejderne er udarbejdet et værdigrundlag for omsorgscentret. Værdigrundlaget bygger på følgende værdier:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Faglighed</li> <li>• Rummelighed</li> <li>• Engagement</li> <li>• Empati</li> <li>• Respekt</li> </ul> <p>Implementeringen er stadig i gang, og værdigrundlaget indgår blandt andet i medarbejderudviklingssamtalerne (MUS) med henblik på at få værdierne til at leve i den daglige omsorg og pleje.</p>
-------------	--

Der arbejdes desuden ud fra Dragør Kommunes Strategibrev, der beskriver følgende strategiområder: "På forkant", "Gå i dialog" og "Skab sammenhæng for borgerne". Omverdenen inviteres indenfor på Enggårdens ved eksempelvis at invitere lokale foreninger og frivillige til at deltage i /eller bidrage med aktiviteter på omsorgscentret.

Under rundgang på omsorgscentret observerer tilsynet, at der mange steder hænger store og små posters med værdigrundlaget.

En beboer beskriver, at beboer helst ville bo i sin gamle bolig. Beboeren beskriver, at omsorgscentret er et hus præget af travlhed, men som plejehjem er det tilfredsstillende. Beboeren modtager dagligt besøg af sin ægtefælle, hvilket er en vigtig del af hverdagen. Beboeren har ikke hørt om værdigrundlaget.

En anden beboer, der har boet på omsorgscentret i fem år, beskriver hverdagen med måltider i fællesstuen. Her tales der om, hvad der er sket af nyheder. Beboeren beskriver medarbejderne som søde, flinke og rare. Ved behov for hjælp kommer de med det samme.

I forhold til den faglige tilgang i praksis beskriver medarbejderne, at de arbejder meget med "det gode måltid". Måltidet skal være rart, og det skal være rart at spise sammen. Medarbejderne prioriterer tryghed og ro, og de ønsker derfor, at der ikke er personalegennemgang på enhederne under måltidet, ligesom de gerne ser, at TV'et er slukket. På indgangsdørene står der, at der mellem kl. xx-yy spises, og derfor henstilles der til, at der så vidt muligt ikke forstyrres. På-rørende er velkomne til at komme og være med under måltidet. Under tilsynets gennemgang bemærkes de nævnte opslag på dørene.

Medarbejderne fremhæver dokumentationen som et særligt indsatsområde, hvor der er stort fokus på at komme hele vejen rundt om beboeren. Der er desuden fokus på opfølgning. Medarbejderne har en opfattelse af, at der lukkes mange huller i dokumentationen i øjeblikket. Den nye måde at dokumentere på opleves som meget effektiv. I dokumentationen anvendes fokusområder, specialark mv. Der tales dagligt om dokumentation på morgenmøderne. Samtlige nye notater fra det seneste døgn læses op, så alle medarbejdere er opdaterede på beboernes behov.

Et andet væsentligt indsatsområde, som medarbejderne peger på, er aktiviteter. Der sker mange forskellige ting på omsorgscentret, og "Engbladet" bruges til at gøre alle i huset opmærksomme på, hvad der sker rundt omkring i huset. Der er sket store fremskridt i de på-rørendes deltagelse. På en afdeling bruges "Cykel uden alder" meget. Det at have aktiviteter i hverdagen fylder meget, og anses som en vigtig del af arbejdet.

Medarbejderne kan ikke redegøre for værdigrundlaget. De kender til nogle elementer, men kun en enkelt kan fortælle, at det er værdigrundlaget, der hænger på plakater rundt omkring på gangene. Medarbejderen beskriver, at de ikke taler så meget om værdigrundlaget i det daglige, men det ligger implicit i måden, medarbejderne arbejder på. Beboeren er i centrum. Engagement, omsorg, hjælp til selvhjælp og tryghed er ord, som medarbejderne fremhæver. Medarbejderne nævner, at der har været fælles afstemning om udseendet af værdigrundlaget, men da tilsynet taler om MUS, kan de ikke genkende, at værdigrundlaget indgår her. Efter at have fået forevist et billede af værdigrundlaget udtrykker alle medarbejderne samstemmende, at de oplever, at værdigrundlaget rammer plet i forhold til, hvordan de arbejder i hverdagen.

I en afdeling har der, blandt andet grundet mobning, været stort sygefravær. Derfor har der i sommerperioden været fokus på respekt for den enkelte, rummelighed mv. med henblik på at forbedre arbejdsmiljøet. Værdigrundlaget hang i stort format på afdelingen, og der blev talt om det i dagligdagen.

	<p>Medarbejderne mener, at værdigrundlaget generelt kommer til udtryk i glæden hos beboere og pårørende, når medarbejderne er sammen med dem.</p> <p>Medarbejderne fremhæver, at værdien "Faglighed" skinner igennem i arbejdet med dokumentation - i den måde der arbejdes med fokusområder og specialark. Dokumentation bruges som faglig ramme og fastholdelse af faglighed.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at der er udarbejdet et fagligt relevant værdigrundlag som basis for arbejdet på omsorgscentret.</p> <p>Tilsynet vurderer, at ledelsen har fokus på at implementere værdigrundlaget i det daglige arbejde.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for den faglige tilgang i praksis og fokusområder i arbejdet.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne ikke kan redegøre fuldt ud for værdigrundlaget.</p>

### 3.1.3 Hverdagens praksis

#### *Velfærdsteknologi og træningsfaciliteter*

<b>Data</b>	<p>Ledelsen fortæller, at der i dag ikke anvendes velfærdsteknologi på omsorgscentret. Det er en del af Dragør Kommunes strategi, at der skal afprøves forskellige velfærdsteknologiske løsninger, som eksempelvis støttestrømpepåsætter, intelligente bleer, GPS og skærme på en afdeling.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der på omsorgscentret findes træningslokaler, og der er ansat både ergo - og fysioterapeut. Der er daglige tilbud om træning, ligesom nogle beboere benytter udendørs sansestier. Der findes en del individuelle tilbud om træning.</p> <p>Tilsynet ser under sin rundgang et træningslokale med forskellige redskaber, og der står ligeledes motionscykler mv. rundt omkring på gangene.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at der er fokus på at afprøve velfærdsteknologi.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der er faglig støtte og faciliteter til rådighed for beboernes træning.</p>

#### *Personlig pleje*

<b>Data</b>	<p>Tilsynet observerer, at beboerne er velsoignerede. Flere af de kvindelige beboere har pæne lakerede negle.</p> <p>En beboer, der modtager hjælp til personlig pleje, vurderer, at kvaliteten af hjælpen er svingende. Beboeren beskriver, at det er vigtigt for hende, at medarbejderne, i den intime situation, taler naturligt. Beboeren oplever det ubehageligt at modtage hjælpen, når medarbejderne har travlt, selv om de undskylder for dette. Tilsynet spørger, om beboeren får sagt dette til medarbejderne i situationen, hvilket beboeren afkræfter. Beboeren beskriver, at han modtager den nødvendige hjælp, men at et ugentligt bad er for lidt, når man tidligere har taget bad hver dag. Beboeren fortæller, at han har bedt om hyppigere bade, men er blevet mødt med undvigende svar om, at det snart er badedag, og der afviges ikke fra rutinen.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at alle beboere har en primær og en sekundær kontaktperson, og at beboerne ved, hvem deres kontaktperson er.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at dokumentationen skal beskrive, hvordan den enkelte beboer ønsker sin hjælp til eksempelvis bad. Der skal være fokus på den enkelte beboers ønsker og behov.</p>
-------------	---

	<p>Noget af det, der har ændret sig i løbet af det seneste år er, at der styres henimod ensrettet pleje, så beboeren får den samme trygge pleje, uanset hvem der kommer ind til den enkelte beboer. Døgnplejeplanen har stor betydning for, hvordan plejen udføres.</p> <p>I forhold til udførelse af plejen er beboernes ønsker og behov styrende. Hvis alt ikke kan lade sig gøre, gør man det, der kan gennemføres. Det handler om at give sig tid til den enkelte beboer - og at den enkelte beboer får lov til at varetage de plejeopgaver, vedkommende selv ønsker. Der er fokus på en rehabiliterende tilgang, og i forhold til nogle beboere tager det lang tid at udføre plejen, fordi de guides i selv at foretage mest muligt.</p> <p>Som udgangspunkt tilbydes bad en gang om ugen - og ellers ved behov. Medarbejderne fortæller, at det er muligt at komme i bad hyppigere, hvis en beboer ønsker dette.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at det er vigtigt at foretage faglige observationer løbende under plejen samt at have fokus på hygiejne.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Det er tilsynets vurdering, at beboerne modtager den nødvendige personlige pleje.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at en beboer, der har ønske om hyppigere bad, finder det svært at få sit ønske opfyldt.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har en rehabiliterende tilgang i udførelsen af den personlige pleje, og at de kan redegøre fagligt for arbejdet.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for kontaktpersonordningen.</p>

### 3.1.4 Praktisk hjælp

<b>Data</b>	<p>Tilsynet observerer, at der er rent og pænt på fællesarealerne. Der står en del ting på gangarealerne, blandt andet motionsredskaber, hjælpemidler og vogne med sengelinned. Der er pyntet op til jul, og der bruges LED-lys i stedet for levende lys. Indretningen er tilpasset målgruppen.</p> <p>Begge interviewede beboere er tilfredse med rengøringen. Den ene beboere får hjælp af ægtefællen til at holde orden og skabe hygge. Den anden beboere støver selv af. Desuden kigger rengøringsmedarbejderen ind og tørrer lidt af imellem rengøringerne. Beboeren fremhæver, at rengøringsmedarbejderne er søde og rare damer.</p> <p>En beboer fortæller, at hun dækker fuglene til om aftenen, samt giver dem rent vand mv. Beboeren er meget glad for fuglene i fællesstuen.</p> <p>Medarbejderne orienterer sig i dokumentationen med henblik på at vide, hvilke rengøringsopgaver der skal varetages. Der er opmærksomhed på beboernes ønsker og behov. De ting, som beboer ønsker er i fokus i rengøringen, varetages. Beboerne motiveres og opfordres til at deltage i de praktiske gøremål. Medarbejder beskriver et eksempel på en beboer, der passede omsorgscentrets udendørs blomster, men fx ikke ønskede at rydde af efter måltider. Medarbejder beskriver, at så længe beboernes ressourcer kommer i spil dagligt, er det underordnet, hvad de bruger dem på.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet observerer en tilfredsstillende rengøringsstandard på fællesarealerne og i beboernes boliger.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med tildeling og udførelse af den praktiske hjælp.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har en rehabiliterende og inddragende tilgang i forhold til praktisk hjælp.</p>

*Mad og måltider***Data**

Tilsynet observerer flere måltider i løbet af rundgangen.

Ved et morgenmåltid er brød, smør og marmelade stillet frem i små skåle. Fjernsynet kører. En praktikant sidder lidt væk fra bordet og engagerer sig ikke, men er optaget af sin telefon. Der er ingen snak mellem praktikant og de beboere, der er til stede. Ingen andre medarbejdere til stede i fællestuen. To beboere sidder ved bordet og nyder deres morgenmad og en kop kaffe. Beboerne giver udtryk for, at de er rigtig glade for at bo på omsorgscentret, og at der serveres dejlig mad.

Tilsynet bemærker, at der er dækket op til beboere, der endnu ikke er kommet ud til bordet. Ved en kuvert står en tallerken med to smurte honningmader, et glas mælk, et glas vand og en kop. Ved siden af tallerkenen står desuden et lille grønt glas med piller.

Da tilsynet efter ca. 10 minutter vender tilbage til morgenbordet, kommer to nye beboere til bordet. En sætter sig ved en opdækket kuvert. Praktikanten rejser sig og går hen til bordet, hvor beboeren hilser hende med et godmorgen. Praktikanten skænker kaffe uden at hilse eller spørge beboeren, om der ønskes kaffe. Beboeren tager selv mad fra skåle og tallerkener.

Den anden beboer, der er kommet til, sætter sig ved den opdækkede plads med honningmad. Beboeren kan ikke trække stolen ind under bordet, idet hun flere gange forsøger uden held. Praktikanten sidder i lænestolen uden at rejse sig.

Til frokost ses på en afdeling, at maden serveres på fade og i skåle. Der er fiskefrikadeller med salat, kartofler og sovs. På planen står der, at beboerne skal have tarteletter, hvilket giver anledning til en smule forvirring. Medarbejderne præsenterer ikke maden, og adspurgt til, om de ikke skulle have haft tarteletter, oplyser medarbejder, at køkkenet må have ændret på planen.

Bordet er fint dækket med juledug, hvor der står små porcelænsnisser, lidt gran og røde lys. Bordet er desuden dækket med farvede tallerkener.

Der er en meget rolig stemning, kommunikationen mellem beboere og medarbejdere er sparsom.

Medarbejder spørger, om maden smager godt. Det er der nogenlunde enighed om, at den gør. En beboer, der får skinke, giver udtryk for, at skinken er meget tør. Hun giver desuden udtryk for, at hun gerne ville have haft fiskefrikadeller, men medarbejder siger, at hun "jo ikke kan lide fisk". Tilsynet opfatter ikke, at beboeren direkte får tilbudt at få fiskefrikadeller i stedet for skinke. Da tilsynet efterfølgende spørger en medarbejder ind til dette, oplyses tilsynet om, at det kan beboeren selvfølgelig få, hvis hun gerne vil have det.

Medarbejder spørger, om alle er færdige med at spise, og begynder at rydde af, mens den sidst ankomne beboer stadig sidder og spiser. Beboeren bliver spurgt, om hun vil have mere, og afviser først, men lidt efter, mens medarbejderne er i gang med at rydde af, vil hun alligevel gerne have en fiskefrikadelle mere. Frikadellen bliver lagt på hendes tallerken, og medarbejderen arbejder videre med at rydde af. Frikadellen er ikke blevet skåret ud, hvorfor beboer i et stykke tid sidder og kæmper lidt med den, idet hun forsøger at tage bidder af den hele fiskefrikadelle. Lidt efter kommer medarbejderen over og begynder at skære frikadellen ud. En anden beboer kommenterer på situationen.

Ved afslutningen af måltidet giver en beboer udtryk for, at hun godt kunne tænke sig at prøve at sidde et andet sted ved bordet dagen efter, da hun synes, hun har svært ved at høre, hvad de andre siger, der hvor hun sidder nu. Hun får at vide, at det kan sagtens lade sig gøre at prøve dagen efter.



Tilsynet kommer til halvvejs under frokosten på en anden afdeling. Ca. seks beboere sidder ved bordet, der er uden dækkeservietter eller dug. Der er juleservietter på bordet og julepynt i loftet.

To medarbejdere er til stede under måltidet. Den ene sidder ved bordet, men rejser sig for at fjerne tallerkener brugt til hovedretten. Opvasken sættes til side, men egentlig afrydning og opvask foretages ikke, da der er dessert i form af frugtsuppe.

Flere beboere sidder med klare plastforklæder på for at undgå spild på tøjet.

Medarbejder rejser sig for at hjælpe en beboer væk fra bordet. Dette skaber oprud, uden at der er en tydelig afslutning af måltidet. To beboere spiser stadig. Medarbejderen kommer tilbage og ordner noget af opvasken.

En beboer sidder under måltidet skærmet for sig selv i en høj kørestol ved sofagrupperen. Beboeren hjælpes til at spise af en medarbejder, der sidder på sofabordet. Der er ikke et spisebord. Der er ikke samtale imellem medarbejder og beboer. Beboeren beder flere gange om noget at drikke.

Efter måltidet spørger tilsynet medarbejderen ind til måltidssituationen med den skærmede beboer. Medarbejderen fortæller, at beboeren har brug for at blive skærmet, og at det normalt er beboerens kontaktperson, der støtter beboeren til at spise. Hun beskriver, at hun vælger at sidde på sofabordet, da alternativet er at stå op, hvilket er for hårdt for medarbejderens ryg.

En beboer fortæller, at morgenmaden og aftensmaden er udmærket, men beboeren bryder sig ikke om den varme mad, der er kedelig. Beboeren har tyggeproblemer, og får derfor smørrebrød på franskbrød. Beboeren får smurt mad. Det passer beboeren godt.

Da tilsynet spørger til, om der er særlige hensyn i forbindelse med den varme mads konsistens, siger beboeren, at det vist ikke er nødvendigt, men beskriver samtidig, at noget af maden "kradser og stikker", når den spises.

Beboeren har haft gæster til spisning i boligen. Her sørgede gæsterne selv for maden, mens omsorgscentret sørgede for kaffe.

En anden beboer beskriver, at det er dejlig mad, og den er afvekslende. Beboeren oplever, at der bliver taget hensyn til ønsker og behov. Der serveres altid to retter, men beboeren kan ikke mindes, at der er mulighed for at komme med ønsker til menuplanen. Beboeren har et særligt diætetisk behov, og det opfyldes ved, at beboeren tilbydes alternativer, når det er nødvendigt. Bordet er altid pænt pyntet med servietter. Om aftenen rydder beboeren tallerkener væk og stiller tallerkener i opvaskemaskinen. Maden bliver for det meste serveret på fade og i skåle mv. Maden sendes rundt mellem beboerne. De fleste beboere kan forsyne sig selv. Nogle beboere kommer ikke ind og spiser, hvis de er utilpasse - så får de maden ind, men ellers er der mange beboere, der sidder og spiser i fællesstuen.

Medarbejderne fortæller, at måltidet skal være hyggeligt. Der skal være et veldækket bord med lys og dæmpet musik. Måltiderne er meget forskellige i løbet af dagen. Der er ikke så mange ude om morgenen, hvorfor morgenmaden er lidt mere løst organiseret. Hvis man kan, smører man selv sin mad med smør, ost, syltetøj mv.

Ifølge medarbejderne har nogle afdelinger tallerkenservering, mens andre anretter på fade og i skåle, så beboerne selv kan forsyne sig med, hvad de ønsker.

Der er kutyme for, at medarbejderne sidder med under måltidet for at hjælpe dem, der ikke selv kan. Der er fokus på samtale og underholdning. Der er et pædagogisk måltid til rådighed, og ellers har medarbejderne selv deres mad med, som de spiser sammen med beboerne.



	<p>Til aften, når der serveres smørrebrød, er dette smurt og pyntet. Man har ikke diskuteret, hvorvidt man kunne anrette aftensmaden som "smør-selv", som en rehabiliterende og inddragende indsats.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de hjælpes ad med at fylde opvaskemaskine efter måltidet i fællesskab med de beboere, der ønsker og har ressourcerne - og først når alle er færdige med at spise. Der er ikke meget køkkenbord, så en sjælden gang imellem ryddes af mellem retterne. Medarbejderne oplever, at beboerne er glade for at spise på omsorgscentret, men det er forskelligt, hvordan beboerne oplever madens kvalitet. En medarbejder fortæller, at der på en afdeling skrives i "Køkkenbogen". En anden medarbejder fortæller, at de på en afdeling har en smileyordning, hvor beboerne hver dag kan vurdere maden.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at køkkenet ikke deltager i måltider på afdelingen, og at der holdes ikke regelmæssige møder, hvor beboere og køkken deltager sammen. Er der noget beboerne ønsker at drøfte ift. maden, tages det op på bruger- og pårørendemøde.</p> <p>Der er mulighed for at ringe ned til køkkenet en uge i forvejen og komme med ønsker til menu.</p>
<p><b>Tilsynets vurdering</b></p>	<p>Tilsynet vurderer, at morgenmaden serveres med en rehabiliterende tilgang.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der er beboere, der har brug for mere støtte ved måltidet.</p> <p>Tilsynet observerer i et enkelt tilfælde, at der står medicin fremme på spisebordet i forbindelse med måltidet, uden at beboeren er tilstede.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for det gode værtskab, samt en rehabiliterende og hjemlig spisekultur på omsorgscentret.</p> <p>Tilsynet vurderer, at de observerede måltider ikke lever op til medarbejderens beskrivelser. Der mangler blandt andet et aktivt værtskab, hvor medarbejderne indgår i dialog med beboerne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der på en afdeling er behov for møblering af fællesarealet, så der gives mulighed for, at en beboer kan skærmes og samtidig tilbydes et godt spisemiljø.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der kan udvikles på den rehabiliterende og inddragende tilgang ved måltiderne.</p>

### Rehabilitering

<p><b>Data</b></p>	<p>Tilsynet bemærker under rundgangen to beboere, der er på vej ud i solskinnet for at gå tur ved gadekæret. Beboerne fortæller, at der er mange gæs. En medarbejder fortæller, at de tidligere gik alene hver for sig, men efter medarbejderne opfordrede dem til at invitere hinanden med på gåturene, er de gået sammen - og mere end de plejede at gøre.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der i den nye døgnplejeplan er indført et nyt fælles sprog for rehabilitering på omsorgscentret. Det er beskrevet, hvordan beboeren er i centrum, og hvordan der anvendes guidning. Materiale er udarbejdet med inspiration fra Fællessprog 3. Materialet er afprøvet på en afdeling.</p> <p>Der findes et specialark for ergoterapeuterne. Beskrivelserne skal være konkrete og handlingsrettede, så plejemedarbejderne kan anvende materialet i hverdagen.</p> <p>En beboer beskriver, hvordan påklædningen understøttes af medarbejderne, men det er beboeren selv, der gør så meget som muligt. Beboeren fortæller, at han gerne vil modtage hjælp, fx til høreapparaterne, selv om han godt selv kan.</p>
--------------------	---

	<p>En anden beboer beskriver, at hun selv vasker tøj i egen vaskemaskine.</p> <p>Samme beboer har tidligere gået ture hver formiddag, men kan ikke rigtig gå så meget længere pga. dårlige ben. Beboeren cykler engang imellem på en motionscykel på gangen, og hun holder meget af at lave krydsord. Sønnen kommer med avisen, og ellers kører de tur på apoteket mv. Beboeren har været oppe i træningsrummet enkelte gange, men oplever ikke, at det hjælper på de dårlige ben.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der arbejdes med rehabilitering i det daglige. Der udarbejdes funktionsvurderinger, og alle er involverede i arbejdet med rehabilitering. Der holdes møder om beboerne, hvor der både er social- og sundhedshjælper, social- og sundhedsassistenter samt ergo- og fysioterapeuter.</p> <p>Hvis en medarbejder foretager en vigtig observation, der bør handles på, tages der hånd om dette. Der gives et eksempel med en beboer i kørestol, der ikke kunne forstå, at hun ikke kunne bevæge sig rundt, som de andre. Der blev iværksat træning, som hjalp. En anden beboer med KOL hjælpes ud at gå ture mv. i det omfang, vedkommendes KOL-sygdom tillader det. Der er fokus på hverdagsrehabilitering og generel vedligeholdelse i hverdagen.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at der er en rehabiliterende tilgang i den hjælp, der ydes.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre fagligt for, hvordan de arbejder rehabiliterende og inddragende med udgangspunkt i beboernes behov og ønsker.</p>

### Omgangsform og sprogbrug

<b>Data</b>	<p>Under tilsynets rundgang observeres generelt en imødekommende adfærd og kommunikation mellem medarbejderne samt en god og venskabelig dialog mellem beboerne.</p> <p>Ved frokostmåltidet på en afdeling sidder en medarbejder 2-3 pladser fra en beboer. Beboeren læser avis samtidig med, at der spises. Medarbejderen henvender sig til beboeren med opfordring om, at beboeren venter med at læse avis til efter maden. Tilsynet bemærker, at medarbejderen kommunikerer med beboeren på afstand og i et toneleje, der ikke signalerer tilstrækkelig venlighed, men snarere har antydning af lettere irritation.</p> <p>Under samme måltid taler medarbejderne om en beboer i 3. person, der er til stede ved måltidet. Ved et andet måltid spørger en beboer om lov til at forlade bordet. I et lidt bestemt tonefald beder medarbejder beboeren om at vente. Beboeren kigger ned i bordet og svarer ikke.</p> <p>En beboer beskriver, at omsorgscentrets medarbejdere er flinke. Dog oplever beboeren en enkelt medarbejder som lidt hidsig, men mener selv at kunne sige fra i situationerne. Ellers opleves tonen respektfuld mellem beboer og medarbejdere.</p> <p>En anden beboer fortæller, at medarbejderne er søde og rare, og at der er en afslappet og humoristisk omgangstone. Afdelingsleder er altid sød og smilende. Medarbejderne er generelt imødekommende, og de har også en god indbyrdes tone. Beboeren fortæller, at medarbejderne engang imellem taler vagtplaner mv. under måltidet, men beboeren oplever det ikke som et problem.</p> <p>Medarbejderne oplever omgangstonen som hyggelig og sjov - og medarbejderne er opmærksomme på at tiltale og omgås beboerne, som beboerne selv ønsker. Det er forskelligt, hvordan beboerne har det med hinanden.</p>
-------------	--

	<p>Der er fokus på ro og neutralitet. Der er plads til at tage en kollegial snak, hvis en kollega overtræder en grænse - både i forhold til beboere og kollegaer. Man bakker hinanden op, og man kan tale om tingene. Også hvis en opgave ikke udføres, som den skal. Hvis det ikke er muligt at tage en situation op i den aktuelle situation, kan man gøre det på morgenmødet. Her kan man tillade sig at sige alt til hinanden. Ellers kan man altid gå til leder.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at de interviewede beboere er tilfredse med kommunikationen på omsorgscentret.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der er fokus på, at der skal være en imødekommende og respektfuld kommunikation på omsorgscentret.</p> <p>Tilsynet observerer eksempler på, at medarbejderne omtaler beboere i 3. person, og taler i en ikke anerkendende tone til beboere.</p>

### Aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser

<b>Data</b>	<p>Omsorgscentret har et aktivitetsblad, hvor der fremgår daglige aktiviteter, men også de større aktiviteter, der afholdes på månedlig basis og ved højtid. På rundgang fornemmer tilsynet, at der er aktiviteter på afdelingerne med blandt andet musik samt beboere, der er på vej til træning.</p> <p>Tilsynet observerer 12-14 beboere, der sidder i et stort fællesrum. Nogle beboere sidder sammen i rundkreds - andre beboere sidder i sofagrupper og mindre hyggekrege. Der er medarbejdere omkring beboerne. En medarbejder spiller klaver, og alle er optaget af at synge med. Tilsynet bemærker positivt, at en medarbejder, der går gennem afdelingen, mens arrangementet foregår, opfordrer en kollega til at hente en konkret beboer. Medarbejderen oplyser sin kollega om, at netop denne beboer er meget glad for musikarrangementerne.</p> <p>På en afdeling bemærker tilsynet, at en medarbejder er i gang med at lave adventskrans. Der er ikke beboere involveret. På en anden afdeling sidder to medarbejdere om formiddagen ved et bord og taler sammen. Den ene medarbejder spiser noget mad samtidig. Ved et andet bord i lokalet sidder tre beboere med ryggen mod medarbejderne. Tilsynet bemærker, at de to medarbejdere vælger at placere sig alene ved et bord - og ikke i selskab med de tilstedeværende beboere.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der er tilknyttet mange frivillige til omsorgscenteret. Det er væsentligt, at de frivillige føler sig velkomne, og de kan blandt andet anvende "Dragør-stuen", hvor der også afholdes netværksmøder. Der kommer en række cykelvenner på omsorgscentret, der på regelmæssig basis kører ture med beboerne. Pårørende kan også deltage på cykelturene. Desuden har omsorgscentret besøgshunde og en del besøgsvenner. Der er højtlesning, og beboerne deltager desuden i daghjemmets aktiviteter. En ikke uvæsentlig andel af aktiviteterne foregår på afdelingerne, og er ikke annonceret, men planlægges efter dagsform og lyst.</p> <p>En beboer remser en lang række aktiviteter op, som beboeren deltager i. Beboeren nævner blandt andet sang, træning to gange ugentligt, filmfremvisning, musikarrangementer og "cykling uden alder".</p> <p>En anden beboer fortæller, at hun ikke har været med på ture, men hun er klar over, at der er mange aktiviteter, som blandt andet er beskrevet i bladet. Beboeren deltager nogle gange i sang tirsdag formiddag, i banko og desuden i store arrangementer ved højtid mv. Beboeren er tilfreds med udvalget. Beboer fortæller, at det har meget at sige, når man får meget besøg - så har man ikke brug for så mange aktiviteter.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de har rigtig mange aktiviteter, herunder blandt andet højtlesning, sang, dans, grill om sommeren, banko mv.</p>
-------------	--

<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at der er en bred vifte af aktiviteter, der er målrettet omsorgscentrets beboere.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der er fokus på at inddrage omverdenen på omsorgscentret på en måde, der er tilpasset beboernes behov og ønsker.</p>
----------------------------	---

### 3.1.5 Organisatoriske rammer og kompetencer

#### *Bemanding og personalesituation*

<b>Data</b>	<p>Ledelsen fortæller, at centerlederstillingen samt afdelingslederstillingen skal i opslag. Der er flere ledige stillinger på omsorgscentret, og rekrutteringen er vanskelig.</p> <p>20-25 % af de ansatte udgør i øjeblikket social- og sundhedsassistenter. I denne gruppe indgår også afdelingslederne. Ca. 50 % er social- og sundhedsassistenter, og resten tilhører andre faggrupper. Der er en del nyansatte medarbejdere.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der har været stor udskiftning i medarbejdergruppen, men de oplever, at situationen nu er stabil. Sygefraværet har været svingende. Der er en oplevelse af, at ledelsen forsøger at finde årsagen til det store frafald og sygefravær. Der tales meget om dette, idet der desuden tales meget om, at det er utrolig vigtigt at have et godt arbejdsmiljø.</p> <p>Medarbejderne er glade for deres arbejdsplads.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at der er fokus på at sikre den rette bemanding på omsorgscentret.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der arbejdes med at mindske sygefravær og udskiftninger i medarbejdergruppen.</p>

#### *Medarbejderkompetencer og -udvikling*

<b>Data</b>	<p>Der er arbejdet med at kompetenceudvikle social- og sundhedsassistentgruppen. Der skal i fremtiden ansættes flere sygeplejersker - særligt til de midlertidige opholdspladser, da der her ses en stor kompleksitet i borgergruppen.</p> <p>Der er arbejdet med kompetenceudvikling i forhold til dokumentation, og der har været fokus på eksempelvis BMI og Braden Score.</p> <p>Der er udviklet en lommebog med instrukser, som medarbejderne kan gøre til deres egen, og selv præge indholdet i.</p> <p>Instrukser og retningslinjer findes på det interne net. Der anvendes ikke PPS på omsorgscentret.</p> <p>På afdelingerne har der været afholdt undervisning i dysfagi. Der skal startes undervisning i januar for medarbejderne.</p> <p>Foruden den interne undervisning er der tilbud om forskellige kurser uden for omsorgscentret, men det er ledelsens erfaring, at den interne undervisning har rigtig god effekt.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de kan komme på kurser i dysfagi, medicin, dokumentation, forflytning mv. Undervisningen kan både foregå på omsorgscentret og uden for huset.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de kan tale om faglige emner og sparre med hinanden på morgenmøder. I forbindelse med MUS kan man desuden komme med ønsker til kompetenceudvikling. En gang om året modtager medarbejderne et kursuskatalog.</p>
-------------	---

<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at der er fokus på at sikre, at de rette kompetencer er til rådighed på omsorgscentret.
----------------------------	--

### *Tværfagligt samarbejde*

<b>Data</b>	<p>Medarbejderne beskriver, at der er et godt tværfagligt samarbejde på omsorgscentret. Alle samarbejder. Der er et fast, månedligt tværfagligt møde, hvor beboerne gennemgås. Her deltager en medarbejder fra hver enhed samt ergo- og fysioterapeuter. Ved akutte problemstillinger aftales et møde, der ligger før det næste månedlige møde.</p> <p>Medarbejderne er meget glade for det tværfaglige arbejde. En medarbejder udtrykker stor glæde over at kunne søge viden og faglig sparring hos social- og sundhedsassistenter. Medarbejderen beskriver, at det er rigtigt rart at arbejde på tværs af afdelinger, da det således er meget nemmere at hjælpe hinanden, når man kender omsorgscentrets øvrige medarbejdere og beboere.</p> <p>Uden for huset trækkes eksempelvis på demenskoordinator, tandpleje og sårspecialister.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at der er et godt tværfagligt samarbejde på omsorgscentret, og at de nødvendige strukturer er tilstede.

## 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 bistand jævnfør Servicelovens § 83. Datagrundlaget har særlig fokus på dokumentationspraksis i forhold til den konkrete og individuelle tildeling 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 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 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.

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.

BDO

Statsautoriseret revisionsaktieselskab

Havneholmen 29

DK-1561 København V

Tlf.: 3915 5200

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



## KONTAKT

HELEN HILARIO JØNSSON  
Director og leder af BDO Tilsyn

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

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

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

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

