



Tilsynsrapport Dragør Kommune

Plejehjemmet Enggården

Uanmeldt tilsyn 2020

INDHOLD

1.	OPLYSNINGER OM PLEJEHJEMMET	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING	5
2.2	TILSYNETS ANBEFALINGER	6
3.	DATAGRUNDLAG	7
3.1	OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN	7
3.2	DOKUMENTATION	7
3.3	PERSONLIG PLEJE OG STØTTE.....	9
3.4	PRAKTISK HJÆLP	9
3.5	MAD OG MÅLTIDER	10
3.6	KOMMUNIKATION OG ADFÆRD	11
3.7	AKTIVITETER OG VEDLIGEHOLDENDE TRÆNING	12
3.8	ORGANISERING	12
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	14
4.1	FORMÅL	14
4.2	METODE	14
4.3	VURDERINGSSKALA.....	15
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	16

Forord

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

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

Anden del af rapporten indeholder en kortfattet gengivelse af de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og gennemgang af skriftligt grundlag. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data og øvrige indtryk. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen

Partneransvarlig
Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig
Mette Norré Sørensen
Senior Manager
Mobil: 4189 0475
Mail: meo@bdo.dk

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



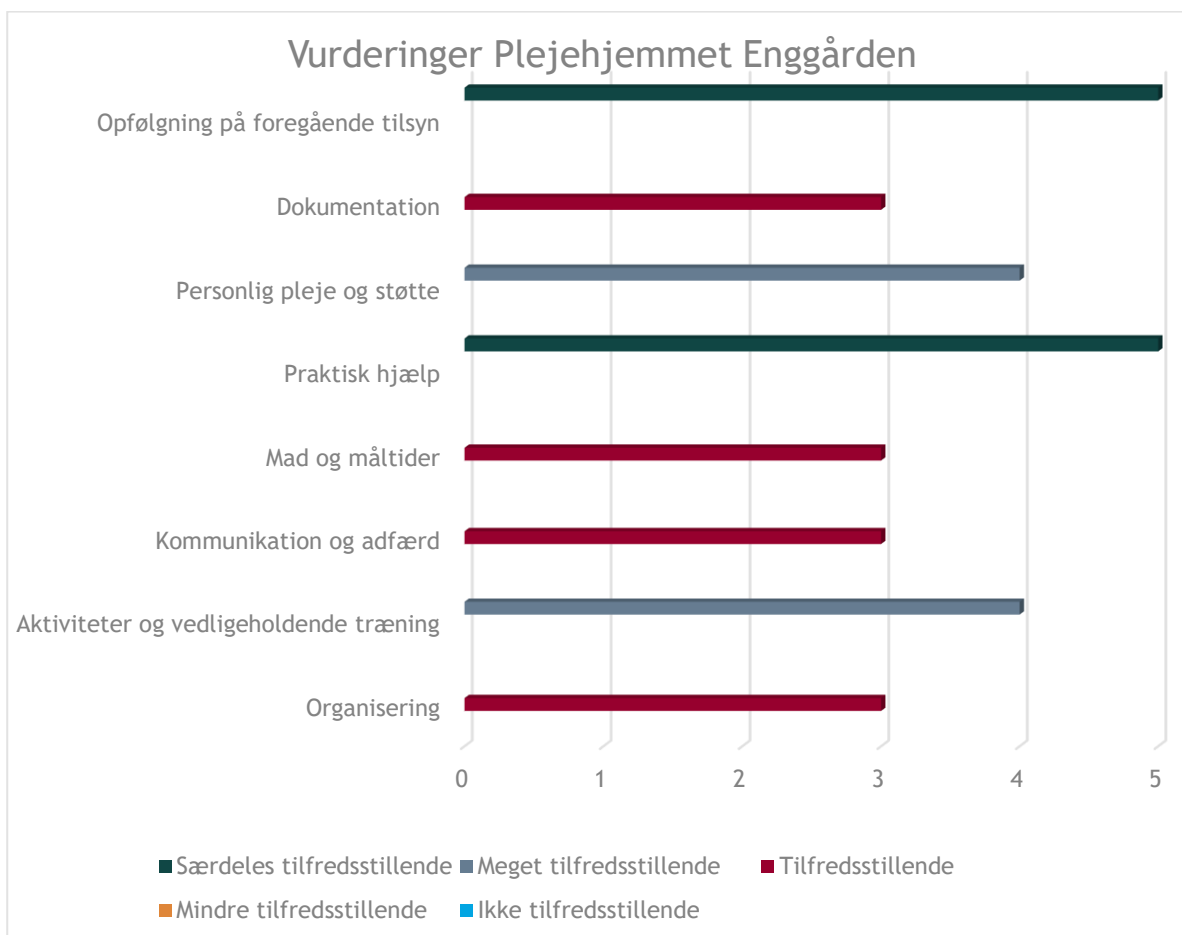
1. OPLYSNINGER OM PLEJEHJEMMET

Oplysninger om tilsynet
Navn og Adresse: Omsorgsplejehjemmet Enggården, Engvej 20, 2791 Dragør
Leder: Ole Andersen
Antal boliger: 99 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 14. december 2020
Tilsynets deltagerkreds: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejehjemmets ledelse• Tilsynsbesøg hos 10 beboere• Gennemgang af dokumentation• Observationer• Gruppeinterview med 3 medarbejdere (2 social- og sundhedshjælpere, 1 social- og sundhedsassistent)
Beboere, som indgår i individuelle interview, har givet deres accept til at indgå i tilsynet samt givet samtykke til, at den tilsynsførende gennemgår personlige data. Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.
Senior Manager Gitte Ammundsen, sygeplejerske Seniorkonsulent Christina Frederikke Olsson, kandidat i folkesundhedsvidenskab

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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



Tilsynet vurderer, at der er fulgt relevant op på anbefalingerne fra foregående tilsyn. Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes med kvalitetsudviklende emner i kvalitetsarbejdet.

Vedrørende dokumentationen får tilsynet oplyst, at der endnu ikke arbejdes målrettet med funktionsevnetilstande. Tilsynet konstaterer, at der er udarbejdet en plan for udarbejdelse af arbejdsgang og undervisning af medarbejderne, så funktionsevnetilstande fremadrettet kan anvendes som dagligt arbejdsredskab. Tilsynet vurderer, at der foreligger handlevejledende og individuelt udarbejdede besøgsplaner for alle beboere. Der bør dog rettes et fagligt fokus på at sikre, at hjælpen til bad fremadrettet også beskrives handlevejledende. Der kan med en mindre indsats hurtigt rettes op på dette. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at der bør rettes et fagligt fokus på at sikre, at besøgsplaner indeholder henvisning til de udarbejdede handlingsanvisninger for delegerede sundhedslovsydelsers. Det er tilsynets vurdering, at der foreligger handlevejledende og individuelt udarbejdede handlingsanvisninger på delegerede sundhedslovsydelsers. Tilsynet vurderer, at der bør rettes et fagligt fokus på at sikre, at handlingsanvisninger indeholder dokumentation af beboerens samtykke til indsatsen. Tilsynet vurderer, at der ikke konsekvent sker dokumentation af værdier i forbindelse med vægt- og blodtryksmåling.

Det er tilsynets vurdering, at leveringen af pleje og praktisk hjælp er meget tilfredsstillende. De beboere, der kan svare for sig, er meget tilfredse med den hjælp, der leveres. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne er tilbageholdende i deres faglige beskrivelser af personlige pleje og støtte, men at de kan rede-gøre for overvejelser i forbindelse hermed.

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af praktisk hjælp er særdeles tilfredsstillende.

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets indsats i forhold til mad og måltider er tilfredsstillende. Det er tilsynets vurdering, at der fortsat er udviklingsmuligheder i forhold til medarbejdernes roller, kommunikation og adfærd samt handskebrug. Det er tilsynets vurdering, at de beboere, der kan svare for sig, er tilfredse med maden. De oplever dog, at der kan være lidt stille omkring måltiderne, ligesom medarbejderne ikke altid har tid til at sidde med til bords. Medarbejderne kan beskrive overvejelser vedrørende det gode måltid.

Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd på plejehjemmet er tilfredsstillende. Beboerne, der kan svare for sig, er tilfredse med omgangsformen og medarbejdernes adfærd, ligesom medarbejderne kan redegøre for overvejelser i den forbindelse. På baggrund af observationer på fællesarealerne er det dog tilsynets vurdering, at plejehjemmet bør rette et fokus på, at kommunikation og omgangsform altid er respektfuld, værdig og anerkendende.

Tilsynet vurderer, at der på nuværende tidspunkt ikke er et stort aktivitetstilbud på plejehjemmet, men anerkender samtidig, at årsagen skal findes i situationen med Covid-19. Medarbejderne oplyser, at der under normale omstændigheder er et stort udbud af aktiviteter og træning for beboerne på Enggård.

Tilsynet vurderer, at der er fokus på at sikre, at de nødvendige medarbejderkompetencer er til stede på plejehjemmet, samt at medarbejderne kompetenceudvikles løbende. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever at have de nødvendige kompetencer samt muligheder for kompetenceudvikling. Det er dog tilsynets vurdering, at medarbejderne under medarbejderinterviewet generelt virker mindre engagerede, samt at medarbejderne på flere områder ikke svarer med udgangspunkt i faglig refleksion.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentation og observationer. Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

2.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

Anbefalinger
1. Tilsynet anbefaler, at plejehjemmet retter et fagligt fokus på at sikre, at besøgsplaner indeholder handlevejledende beskrivelse af hjælpen til bad, samt at der i besøgsplaner sker henvisning til de udarbejdede handlingsanvisninger for delegerede sundhedslovsydelser.
2. Tilsynet anbefaler, at plejehjemmet retter fagligt fokus på at sikre dokumentation af beboers samtykke i handlingsanvisningerne.
3. Tilsynet anbefaler, at plejehjemmet retter et fagligt fokus på at sikre, at der altid sker dokumentation af værdier i forbindelse med vægt- og blodtryksmåling.
4. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne i et fagligt forum reflekterer over de faglige principper for god kommunikation og adfærd omkring beboerne - med særligt fokus på ro, værdighed og respekt.
5. Tilsynet anbefaler, at der fortsat arbejdes med at implementere principperne for det gode måltid, særligt i forhold til medarbejdernes roller og ansvar.
6. Tilsynet anbefaler, at plejehjemmet retter et fagligt fokus på, hvordan medarbejdernes evne til faglig refleksion kan understøttes og styrkes.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

Data	<p>Tilsynet indledes med, at ledelsen redegør for opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn.</p> <p>Vedrørende at sikre en ensartet faglig kvalitet i dokumentationen fortæller ledelsen, at der er udført dokumentationsaudits med udgangspunkt i et specifikt skema ved plejehjemmets faglige koordinatore. Afdelingernes superbrugere har bistået dette arbejde. Der er arbejdet meget med besøgsplaner, og det er italesat, at besøgsplanerne løbende skal opdateres. Der har været sidemandsoplæring med fokus på at skabe den røde tråd i dokumentationen. Ledelsen fortæller, at der er igangsat en proces, hvor social- og sundhedshjælperne skal oplæres i at udfylde funktionsevnetilstandene. Oplæringen skal foregå først i det nye år og ske i samarbejde med terapeuterne. Lige nu er funktionsevnetilstandene mangelfulde.</p> <p>Ledelsen fortæller vedrørende fokus på beboernes selvbestemmelsesret, at emnet er blevet italesat på afdelingsmøder. Fokus har i særdeleshed ligget på måltiderne. Der er fokus på, at indflytningssamtaler afholdes hurtigt med henblik på at få aftaler på plads vedrørende beboernes ønsker til hverdagen.</p> <p>Der er blevet implementeret en konkret arbejdsgang i forhold til rengøring af hjælpemidler. Disse rengøres nu en gang om ugen.</p> <p>Vedrørende Covid-19 fortæller ledelsen, at alle beboere netop er blevet testet. Plejehjemmet har indtil videre ikke haft smittede beboere. Det er ledelsens oplevelse, at medarbejderne er fortrolige i forhold til brug af værnemidler.</p> <p>Øvrige fokusområder i kvalitetsarbejdet er i høj grad på kvalificering af dokumentationen, det gode måltid samt aktiviteter for beboerne.</p>
Tilsynets vurdering - 5	
Tilsynet vurderer, at der er fulgt relevant op på anbefalingerne fra foregående tilsyn. Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes med kvalitetsudviklende emner i kvalitetsarbejdet.	

3.2 DOKUMENTATION

Data	<p>Tilsynet gennemgår dokumentation for 10 beboere.</p> <p>Tilsynet får oplyst, at der arbejdes med livshistorien, som blandt andet afdækkes under indflytning. Oplysninger i forhold til fx vaner, motivation, ressourcer og mestrings lægges ind i besøgsplanen. Beskrivelse af selve livshistorien findes typisk kun i papirudgave, og bliver således ikke arkiveret elektronisk.</p> <p>Der er udarbejdet plejehjemspakke for alle beboere.</p> <p>Funktionsevnetilstande:</p> <p>Souschef oplyser, at man som sådan endnu ikke arbejder med funktionsevnetilstande. Der er plan for udarbejdelse af arbejdsgang og undervisning af medarbejdere. Det forventes, at man ved udgangen af første kvartal 2021 er klar til at anvende funktionsevnetilstande som et dagligt arbejdsredskab.</p>
------	---

Besøgsplaner:

Der er udarbejdet besøgsplaner for alle beboere.

Der ses ikke henvisning til udarbejdede handlingsanvisninger for delegerede sundhedsindsatser i besøgsplanerne.

I besøgsplanerne ses tilfredsstillende og relevante beskrivelser under felterne ”mestring, motivation, ressourcer og vaner”. Tilsynet bemærker dog, at der for to beboere mangler delvis beskrivelse under felterne ”motivation, mestring, ressourcer og vaner”.

For alle beboere er besøgsplanen handlevejledende og individuelt beskrevet i forhold til hjælpen, der skal leveres. Der foreligger dokumentation af beboernes ressourcer, og hvorledes disse medinddrages. Der ses beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser relateret til blandt andet beboers rygning, hudpleje, mobilisering, sikring af struktur og orden i boligen.

Tilsynet konstaterer, at der for fire beboere mangler handlevejledende beskrivelser af hjælpen til bad. Typisk er hjælpen til bad kun beskrevet i forhold til, hvilken ugedag hjælpen skal tilbydes.

Handlingsanvisninger for delegerede ydelser:

Der ses handlingsanvisninger for delegerede ydelser i forhold til alle beboere. Tilsynet gennemgår handlingsanvisninger relateret til eksempelvis støtte til medicinindtag, måling af værdier, psykisk støtte, kompressionsbehandling, øjendrypning og hudpleje. Tilsynet konstaterer, at handlingsanvisninger har et fagligt indhold og er handlevejledende og individuelt beskrevet. Der er beskrevet mål for indsatsen. Tilsynet bemærker dog, at størstedelen af handlingsanvisningerne mangler dokumentation af beboers samtykke.

Løbende opfølgning i dokumentationen:

Under observationer ses løbende notater, som viser, at der følges op på indsatserne eksempelvis i relation til hudpleje, ADL, udskillelse, cirkulation og aktivitet. Tilsynet bemærker, at der ikke konsekvent sker dokumentation af de målte værdier under ”Observationer”.

Medarbejderne kan redegøre for dokumentationsarbejdet, herunder udarbejdelse af besøgsplaner og opfølgning. Medarbejderne oplever at være fortrolige med dokumentationsopgaven. Der er altid en, man kan spørge, hvis man bliver i tvivl om en opgave relateret til dokumentationen. Dokumentationen foretages typisk løbende hen over en vagt. Der er ikke faste tidspunkter til denne opgave. Medarbejderne fortæller, at de bruger besøgsplanen meget. På en afdeling opdateres besøgsplanerne ca. en gang om ugen. Vikarer får adgang til dokumentationen via vikarkoder. Vedrørende handlingsanvisninger fortæller medarbejderne, at det afhænger af ydelsen, hvem der opretter disse. Medarbejder fortæller, at man bestræber sig meget på, at handlingsanvisningerne er ensartede. Det er medarbejdernes oplevelse, at kvaliteten af handlingsanvisningerne er god.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet får oplyst, at der endnu ikke arbejdes målrettet med funktionsevnetilstande, men konstaterer, at der foreligger en plan for udarbejdelse af arbejdsgang og undervisning af medarbejderne, så funktionsevnetilstande fremadrettet kan anvendes som et dagligt arbejdsredskab.

Tilsynet vurderer, at der foreligger handlevejledende og individuelt udarbejdede besøgsplaner for alle beboere. Der bør dog rettes et fagligt fokus på at sikre, at hjælpen til bad fremadrettet også beskrives handlevejledende. Tilsynet vurderer, at der med en mindre indsats hurtigt kan rettes op på dette. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at der bør rettes et fagligt fokus på at sikre, at besøgsplaner indeholder henvisning til de udarbejdede handlingsanvisninger for delegerede sundhedslovsydelser.

Tilsynet vurderer, at der foreligger handlevejledende og individuelt udarbejdede handlingsanvisninger på delegerede sundhedslovsydelser. Det er tilsynets vurdering, at der bør rettes et fagligt fokus på at sikre, at handlingsanvisninger indeholder dokumentation af beboerens samtykke til indsatsen.

Tilsynet vurderer, at der ikke konsekvent sker dokumentation af værdier i forbindelse med vægt- og blodtryksmåling.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for dokumentationsarbejdet

3.3 PERSONLIG PLEJE OG STØTTE

Data	<p>Tilsynet observerer, at beboerne fremstår velplejede i overensstemmelse med deres habitus. Der observeres sammenhæng imellem de beskrevne problemstillinger og beboernes tilstand, ligesom der observeres sammenhæng imellem de beskrevne indsatser og beboernes ressourcer.</p> <p>Tilsynet bemærker, at størstedelen af de beboere, tilsynet taler med, er kognitivt udfordrede, og de har således svært ved at svare på tilsynets spørgsmål. Tilsynet observerer, at beboerne fremstår trygge og i trivsel. De beboere, der kan svare for sig, oplever at modtage den aftalte hjælp i overensstemmelse med deres ønsker og behov. De oplever, at det er mere eller mindre de samme medarbejdere, der kommer og hjælper dem i boligen.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne er tilbageholdende i forhold til at svare på tilsynets spørgsmål generelt. Vedrørende personlig pleje og støtte byder en medarbejder efter lidt tid ind med, at nærhed og god hygiejne er vigtige elementer i plejen hos beboerne. En anden medarbejder tilføjer nøgleord, såsom tillid og empati. Ifølge medarbejderne er det vigtigt at orientere beboerne om skridtene i plejen, og at spørge ind til ønsker og behov. Der kan ligeledes tages udgangspunkt i beboernes livshistorie, og der kan trækkes på pårørende. Ifølge medarbejderne er rehabilitering at hjælpe beboerne med at gøre mest muligt selv. En medarbejder har lidt svært ved at fortælle om de faglige værktøjer, der gøres brug af i det rehabiliterende arbejde med beboerne. En anden medarbejder redegør for, at støtte, guidning og motivation er gode redskaber i rehabiliteringsarbejdet.</p>
Tilsynets vurdering - 4	
<p>Det er tilsynets vurdering, at leveringen af pleje og praktisk hjælp er meget tilfredsstillende. De beboere, der kan svare for sig, er meget tilfredse med den hjælp, der leveres. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne er tilbageholdende i deres faglige beskrivelser af personlige pleje og støtte, men at de kan redegøre for overvejelser i forbindelse hermed.</p>	

3.4 PRAKTISK HJÆLP

Data	<p>Tilsynet observerer, at beboernes boliger fremstår rene og ryddelige i overensstemmelse med beboernes habitus. Hjælpemidler er rengjorte.</p> <p>Beboerne er tilfredse med hjælpen til praktiske opgaver og rengøring. En beboer fortæller, at hun deltager i de praktiske opgaver, såsom at rede seng og holde orden i sin bolig.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for faglige overvejelser vedrørende praktiske opgaver. Beboerne hjælpes fx med vasketøj, at rede seng og at holde orden i boligerne. Der gøres brug af den rehabiliterende tilgang i forbindelse med denne hjælp.</p>
------	---

Nogle beboere har også opgaver i fællesskabet, som fx at hente aviser eller at dække bord i forbindelse med måltiderne. Medarbejderne oplever, at rehabilitering er en integreret del af det daglige arbejde for de fleste medarbejdere på Enggården.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af praktisk hjælp er særdeles tilfredsstillende.

Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med hjælpen til praktisk støtte.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for faglige overvejelser vedrørende praktiske opgaver.

3.5 MAD OG MÅLTIDER

Data

I morgentimerne sidder flere beboere på de forskellige afdelinger og spiser morgenmad og får kaffe. På en afdeling er der ingen beboere, og tilsynet bliver oplyst, at nogle af beboerne står meget sent op. Der er god stemning og medarbejdere omkring beboerne på de afdelinger, tilsynet befinder sig på i morgentimerne.

På en afdeling observerer tilsynet, at en medarbejder står op, imens hun støtter en beboer i at spise sin havregrød. Medarbejderen sætter sig ned efter lidt tid.

Tilsynet observerer frokostmåltider på flere afdelinger:

På et par afdelinger observeres et hyggeligt måltid, hvor beboere og medarbejdere er i dialog med hinanden. En medarbejder kommer med kommentarer, der får beboere til at grine. I plejehjemmets demensenhed er der god og rolig stemning. Flere af beboerne sidder og læser avis eller blad. Medarbejderne forholder sig roligt. Tilsynet bliver oplyst, at det er helt bevidst, at medarbejderne ikke siger så meget, da beboerne ikke kan rumme dette. Opgaverne er fordelt imellem medarbejderne. En medarbejder står for at anrette, og en anden medarbejder serverer. De øvrige medarbejdere er fordelt imellem beboerne. To medarbejdere skal ind til hver deres beboer for at spise frokost med beboerne i deres boliger. Tilsynet bemærker, at medarbejderne har madpakker med.

På en anden afdeling bemærker tilsynet, at der kun kommunikeres meget sparsomt med beboerne. En medarbejder har sat sig på en beboers rollator og sidder med handsker på under måltidet. En anden medarbejder har valgt at placere sig væk fra beboerne. Tilsynet spørger ind til, hvorfor medarbejderen ikke sidder med ved et af bordene, hvortil medarbejderen svarer, at der er for mange omkring bordet. Tilsynet vurderer, at medarbejder kunne have valgt at sidde med ved et af bordene og samtidig have overholdt de gældende restriktioner. Tilsynet ser eksempler på medarbejdere, der er i gang med at rydde af, selv om flere beboere fortsat sidder og spiser. Der sidder ikke længere medarbejdere med til bords.

De beboere, der kan svare for sig, er tilfredse med måltiderne og madens kvalitet. Beboerne oplever dog, at der kan være meget stille ved måltiderne. Ifølge en beboer oplever beboerne ikke så meget, hvorfor der ikke er meget at tale om. Beboer fortæller, at medarbejderne ordner en del praktiske ting, og de sætter sig først i slutningen af måltidet. Om aftenen kan medarbejderne dog godt finde på at sætte sig og spise sammen med beboerne.

Vedrørende det gode måltid fortæller medarbejderne, at det er vigtigt at skabe en hjemlig stemning, at der er ro, og at opgaverne er fordelt imellem medarbejderne. Før Covid-19 blev der i høj grad taget udgangspunkt i principperne for det gode måltid. Maden blev serveret på fade og i skåle, og beboerne forsynede sig selv og hjalp hinanden.

Denne mulighed er desværre ikke til stede med den nuværende situation. I forbindelse med måltiderne er det ligeledes vigtigt at være observerende i forhold til, hvad beboerne spiser, om nogen fejlsynker samt placering af beboerne til måltiderne. Plejehjemmets kostfaglige koordinator taler med beboerne om ønsker til maden. Pårørende kan ligeledes inddrages i den forbindelse.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets indsats i forhold til mad og måltider er tilfredsstillende. Det er dog tilsynets vurdering, at der fortsat er udviklingsmuligheder i forhold til medarbejdernes roller, adfærd samt handskebrug.

Tilsynet vurderer, at de beboere, der kan svare for sig, er tilfredse med maden, men de oplever, at der kan være lidt stille omkring måltiderne, ligesom medarbejderne ikke altid har tid til at sidde med til bords. Medarbejderne kan beskrive overvejelser vedrørende det gode måltid.

3.6 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

Data

Tilsynet observerer generelt en respektfuld kommunikation og adfærd imellem medarbejdere og beboere. I tre situationer observerer tilsynet dog, at beboere omtales i tredjeperson.

I en konkret situation skal en medarbejder hjælpe en beboer ind i boligen i forbindelse med, at beboer skal deltage i interview. En anden beboer er meget interesseret i at komme i kontakt med medarbejderen og følger efter medarbejder. Medarbejder forsikrer respektfuldt og værdigt beboeren om, at hun nok skal hjælpe beboer om lidt. En anden medarbejder forsøger at få beboer til at komme tilbage til spisestuen, men rejser sig ikke fra sin plads og forsøger at guide beboer. Medarbejderen henvender sig til sin kollega og siger højt tværs gennem rummet, at hun nok skal tage sig af beboeren. Beboer omtales i tredjeperson.

Tilsynet bemærker, at beboer ikke får sit forklæde af inden interviewet.

Beboerne, der kan svare for sig, oplever, at Enggården er et dejligt sted at være. En beboer giver udtryk for, at medarbejderne er alletiders, og at de altid er friske på en lille snak. En anden beboer er ligeledes meget tilfreds med medarbejderne, men hun oplever, at de har meget travlt. De suser ofte igennem fællesrummet.

Ifølge medarbejderne er det vigtigt at være i øjenhøjde med beboerne. Det er vigtigt at tale respektfuldt og at behandle beboerne med værdighed. En respektfuld adfærd opnås fx ved at være interesseret og lyttende. Som medarbejder er det vigtigt at tage udgangspunkt i den enkelte beboer og at være bevidst om, at ikke to beboere er ens. Det er vigtigt at have et åbent og inviterende kropssprog. Desuden er det vigtigt at udvise ro. Det er medarbejdernes oplevelse, at de typisk lykkes med dette, men ikke altid. Medarbejderne oplever, at de kan tale med hinanden, hvis de oplever u hensigtsmæssig kommunikation imellem en kollega og en beboer.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd på plejehjemmet er tilfredsstillende. Beboerne, der kan svare for sig, er tilfredse med omgangsformen og medarbejdernes adfærd, ligesom medarbejderne kan redegøre for overvejelser i den forbindelse. På baggrund af observationer på fællesarealerne er det dog tilsynets vurdering, at plejehjemmet bør rette et fokus på, at kommunikation og omgangsform altid er respektfuld, værdig og anerkendende.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan beskrive faktorer. Der sikrer respektfuld kommunikation og adfærd.

3.7 AKTIVITETER OG VEDLIGEHOVDENDE TRÆNING

Data	<p>Tilsynet bliver oplyst, at plejehjemmet under normale omstændigheder har et varieret tilbud om aktiviteter, men grundet situationen med Covid-19 er tilbuddet på nuværende tidspunkt mindre. Tilsynet ser ikke eksempler på aktiviteter eller vedligeholdende træning under tilsynsbesøget. Der ses heller ikke eksempler på en-til-en-kontakt imellem beboere og medarbejdere på fællesarealerne.</p> <p>Det er ikke beboernes oplevelse, at der er tilbud om særligt mange aktiviteter. En beboer fortæller, at hun indimellem er ude at cykle. Beboerne kender ikke til tilbud om træning eller klippekortsordningen.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der før Covid-19 var rigtig mange aktiviteter i huset. På nuværende tidspunkt er der ikke aktiviteter i samme grad, men medarbejderne forsøger at afholde de aktiviteter, der er mulige. Det er medarbejdernes oplevelse, at der stadigvæk sker noget for beboerne i huset. Beboerne får kendskab til aktiviteterne i Engbladet. Der er ligeledes spontane aktiviteter, som beboerne informeres om mundtligt. Klippe-kortsordningen bruges ikke så meget i øjeblikket grundet situationen med Covid-19. Medarbejderne fortæller, at fysioterapeuter kommer og træner med beboerne.</p>
Tilsynets vurdering - 4	
<p>Tilsynet vurderer, at der på nuværende tidspunkt ikke er et stort aktivitetstilbud på plejehjemmet, men anerkender samtidig, at årsagen skal findes i situationen med Covid-19. Medarbejderne oplyser, at der under normale omstændigheder er et stort udbud af aktiviteter og træning for beboerne på Enggård.</p>	

3.8 ORGANISERING

Data	<p>Ledelsen fortæller, at plejehjemmet er organiseret med leder, souschef, afdelingsledere og en køkkenleder. Der er en faglig koordinator i hver afdeling, som er med til at understøtte fagligheden. Fagligheden forsøges desuden understøttet ved ansættelse af social- og sundhedsassistenter ved besættelse af nye stillinger.</p> <p>Det er ledelsens oplevelse, at det generelt er udfordrende at rekruttere.</p> <p>Vedrørende kompetenceudvikling fortæller ledelsen, at medarbejdere blandt andet har været på medicinkursus. Derudover er der fokus på at udvikle medarbejdernes kompetencer inden for demens. Plejehjemmet har en demenskonsulent, der understøtter medarbejdernes viden på demensområdet. De fleste medarbejdere på plejehjemmets skærpede demensenhed har gennemgået kursus.</p> <p>Ledelsen fortæller vedrørende det tværfaglige samarbejde, at medarbejderne samarbejder med sygeplejerskerne fra MTO. Medarbejderne samarbejder desuden med terapeuter, og der lægges op til afholdelse af tværfaglige konferencer. Plejehjemmet arbejder på nuværende tidspunkt ikke specifikt med triagering. Samarbejde imellem vagterne sker via omsorgssystemet samt via akutsedler. Der arbejdes ikke med overlap imellem vagterne.</p> <p>Medarbejderne oplever at have de nødvendige kompetencer til at løse de opgaver, de stilles over for i hverdagen. Det er medarbejdernes oplevelse, at de kan sparre med kollegaer, hvis der er en opgave, de bliver i tvivl om. Vedrørende kompetenceudvikling fortæller medarbejderne, at de fx har mulighed for at udvikle deres kompetencer inden for demens.</p>
------	---

Det er medarbejdernes oplevelse, at de kan tale med ledelsen, hvis de ønsker kompetenceudvikling inden for et konkret område. Der arbejdes ikke specifikt med kompetenceskemaer, men områdelederne har overblik over, hvilke kompetencer medarbejderne har, da alle kursusbeviser skal afleveres.

Det er medarbejdernes oplevelse, at der er et godt tværfagligt samarbejde med fx udviklingssygeplejerske, terapeuter, sårsygeplejersker, demenskonsulenter og dag-hjemmet. Der er både en demenskonsulent, der er tilknyttet Enggården, og en demenskonsulent, der udekørende. Der har tidligere været afholdt tværfaglige konferencer, men disse er nu sat på pause grundet pandemien.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne generelt svarer meget sparsomt og kortfattet gennem hele interviewet. Medarbejderne virker umiddelbart engagerede i mindre grad. Tilsynet forsøger at spørge ind til baggrunden for dette. Medarbejderne giver udtryk for, at de føler sig trætte. En medarbejder udtrykker, at hun først lige inden interviewet blev informeret om, at hun skulle deltage, hvilket påvirkede hende. Tilsynet bemærker, at medarbejderne på flere områder ikke svarer på baggrund af faglig refleksion, men giver udtryk for, at det er vanskeligt at svare på flere af spørgsmålene, da man blot gør, som man plejer.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at der er fokus på at sikre, at de nødvendige medarbejderkompetencer er til stede på plejehjemmet, samt at medarbejderne kompetenceudvikles løbende. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever at have de nødvendige kompetencer samt muligheder for kompetenceudvikling. Det er dog tilsynets vurdering, at medarbejderne under medarbejderinterviewet virker mindre engagerede, samt at medarbejderne på flere områder ikke svarer med udgangspunkt i faglig refleksion.

4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 151 er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses, herunder at sikre kommunalbestyrelse, brugere og pårørende indsigt i den pædagogik, omsorg og trivsel, der leveres på det enkelte tilbud.

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

- At påse at beboerne får den hjælp, de har ret til efter loven og efter de beslutninger, som kommunalbestyrelsen har truffet
- At hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og forsvarlig måde
- At forebygge ved at gribe korrigerende ind før mindre problemer udvikler sig til alvorligere problemer

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, plejehjemmets referenceramme og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

BDO's tilsyn er tilrettelagt med udgangspunkt i ovenstående lovgivning og retningslinjer på området, og omfatter tilsynet med de organisatoriske, personale- og pleje- og omsorgsmæssige forhold på det enkelte plejehjemmet. Tilsynet sætter fokus på hverdagslivet for beboere og således også på, hvordan hjælpen efter deres og de pårørendes opfattelse fungerer. De fysiske rammers egnethed i forhold til beboernes behov indgår ligeledes i tilsynet.

Med udgangspunkt i omfattende erfaringer med at føre tilsyn på hhv. ældreområdet og det socialfaglige område har BDO udviklet koncepter for tilsynsområderne, som gør det muligt at lade kontrol og læring gå op i en højere enhed. BDO lægger vægt på, at den dokumentation, der indhentes i forbindelse med tilsynene, er anvendelig i det fremadrettede arbejde med kvalitets- og kompetenceudviklingen.

Det økonomiske tilsyn dvs. tilsynet med forbrug, budget, kapacitetstilpasninger etc. indgår efter aftale med kommunen ikke i BDO's tilsyn.

4.2 METODE

BDO's tilsynskoncept kombinerer en række forskellige metoder til indsamling af viden, som alle tager afsæt i den anerkendende metode og en konstruktiv tilgang.

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets resurser, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er struktureret og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennearbejdede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews, observation og gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten og sammenhængen i de ydelser, som borgerne modtager.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på dialog, udsagn, observationer og gennemgang af dokumentation samt det foreliggende baggrundsmateriale. Tilsynet er derfor ikke nogen garanti for, at alle forhold på tilbuddet til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Score: 5 = Særdeles tilfredsstillende	Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen lige som disse fremgår at data.
Score: 4 = Meget tilfredsstillende	Indikatorerne er i høj grad opfyldt. <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgere • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger
Score: 3 = Tilfredsstillende	Indikatorerne er i middel grad opfyldt <ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgere • En del af elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 2 = Mindre tilfredsstillende	Indikatorerne er i lav grad opfyldt <ul style="list-style-type: none"> • Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen, med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få af elementer i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det mindre tilfredsstillende samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
Score: 1 = Ikke tilfredsstillende	Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt <ul style="list-style-type: none"> • Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes • Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne • Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det ikke tilfredsstillende samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen</p>

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynsforløbet beslattes og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår. Så vidt muligt foregår tilsynet på et tidspunkt, hvor der er mulighed for dialog eller samvær med flere af beboerne.

Til brug for forberedelsen af tilsynet har BDO indhentet materiale fra kommunen, herunder eventuelle kvalitetsstandarder, vejledninger og politikker, værdigrundlag, oplysninger fra kommunens hjemmeside, ligesom oplysninger fra kommunens hjemmeside har indgået i det konkrete tilsyn.

De uanmeldte helhedstilsyn tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende. De tilsynsførende har en sundhedsfaglig baggrund.

OM BDO

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

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.