



**Tilsynsrapport**  
**Dragør Kommune**

Enggården

Uanmeldt tilsyn 2022

# INDHOLD

<b>1.</b>	<b>OPLYSNINGER OM TILSYNET .....</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>VURDERING .....</b>	<b>5</b>
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING .....	5
2.2	TILSYNETS ANBEFALINGER .....	7
<b>3.</b>	<b>DATAGRUNDLAG .....</b>	<b>8</b>
3.2	DOKUMENTATION .....	9
3.3	PERSONLIG PLEJE OG STØTTE.....	11
3.4	PRAKTISK HJÆLP.....	13
3.5	MAD OG MÅLTIDER.....	13
3.6	KOMMUNIKATION OG ADFÆRD .....	15
3.7	AKTIVITETER OG VEDLIGEHOVDENDE TRÆNING .....	16
3.8	ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE.....	17
<b>4.</b>	<b>TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....</b>	<b>20</b>
4.1	FORMÅL .....	20
4.2	METODE .....	20
4.3	VURDERINGSSKALA.....	21

## Forord

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

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

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*



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



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

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



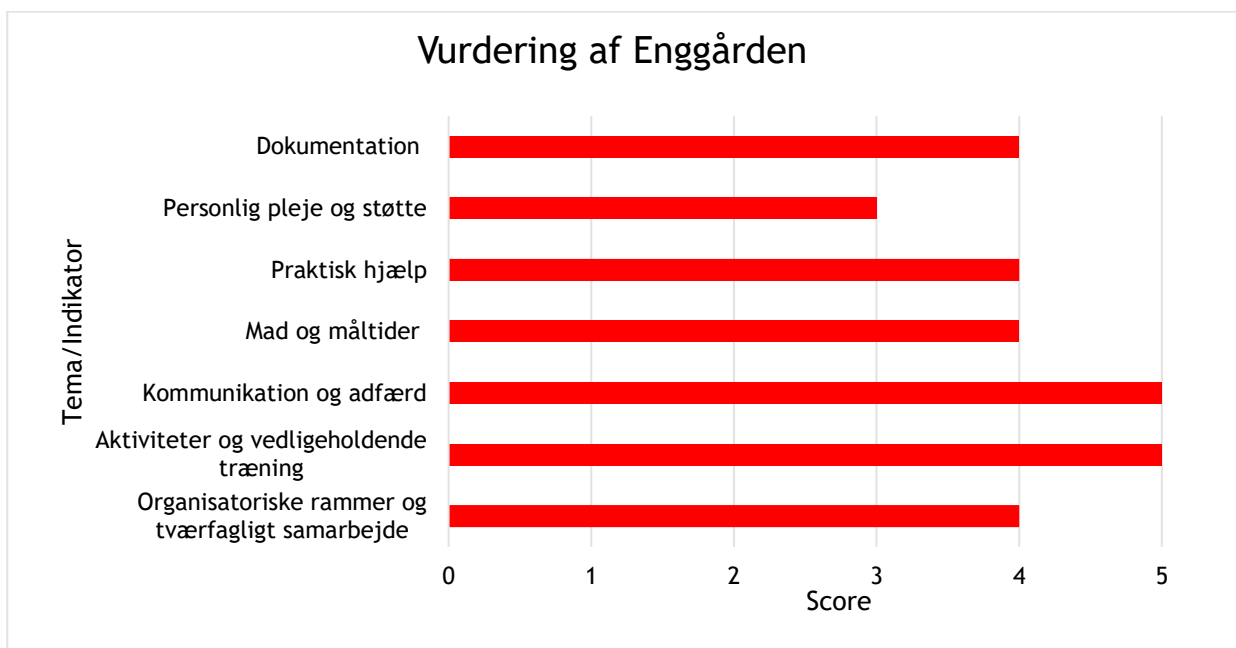
# 1. OPLYSNINGER OM TILSYNET

Oplysninger om plejecentret og tilsynet
Navn og Adresse: Enggård, Engvej 20, 2791 Dragør
Forstander: Ole Andersen
Antal boliger: 104 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 1. februar 2023
<p>Tilsynets deltagerkreds:</p> <p>Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med plejecentrets ledelse</li><li>• Tilsynsbesøg hos ti beboere</li><li>• Gennemgang af dokumentationen</li><li>• Observationer</li><li>• Gruppeinterview med fem medarbejdere (en social- og sundhedshjælper, to social- og sundhedsassistenter, en kostfaglig koordinator og en faglig koordinator)</li><li>• Interview med en pårørende</li></ul> <p>Beboere, som indgår i individuelle interviews, har givet deres accept til at indgå i tilsynet samt givet samtykke til, at den tilsynsførende gennemgår personlige data.</p> <p>Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer. Tilsynet er udført i 2023, men er gældende for tilsynsåret 2022.</p>
<p>Tilsynsførende:</p> <p>Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM Manager Andreas Bertelsen, sygeplejerske Manager Karin Kappel, sygeplejerske</p>

## 2. VURDERING

### 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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



#### Dokumentation

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at besøgsplanerne for otte beboere er opdaterede og ajourførte med handlevejledende beskrivelser af hjælpen og med udgangspunkt i beboernes individuelle ressourcer, vaner og helhedssituation. Tilsynet konstaterer, at der for tre beboere ikke er udfyldt eller taget stilling til livshistorie.

Det er tilsynets vurdering, at funktionsevnetilstandene for størsteparten af beboerne fremstår opdaterede med velbeskrevne indsats ud fra indsatsmål. Hos tre beboere fremstår funktionsevnetilstandene dog med mindre mangler i relation til opdatering.

Der er oprettet relevante handlingsanvisninger for de sygeplejefaglige opgaver, indeholdende handlevejledende beskrivelser af indsatsen. Det er tilsynets vurdering, at der er foretaget relevant dokumentation af faglige observationer, handlinger og opfølgning i observationsnotater.

Medarbejderne kan fagligt reflekteret redegøre for deres rolle- og ansvarsfordeling i relation til arbejdet med dokumentationen i CURA. Det er tilsynets vurdering, at der med en fortsat målrettet indsats kan rettes op på de få mangler, som har givet anledning til anbefalinger på området.

#### Personlig pleje og støtte

Tilsynets vurderer, at indikatorerne i middel grad er opfyldt.

Beboerne giver udtryk for at modtage hjælp til personlig pleje, som svarer til deres behov, fraset i et tilfælde. Beboerne udtrykker overvejende tilfredshed med kvaliteten af deres omsorgsydelser, og de oplever tryghed, selvbestemmelse og kontinuitet i hverdagen. En enkelt beboers pårørende har oplevelsen af en svingende kvalitet af hjælpen til dennes ægtefælle.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med plejen, herunder hvorledes hjælpen tager udgangspunkt i en individuel og rehabiliterende tilgang. Kerneydelsens kvalitet kan dog visse dage være påvirket af en høj andel af afløsere, som ikke kender tilstrækkeligt til de beboerrelaterede opgaver. Udsagn fra beboere og en pårørende indikerer, at ikke alle er bekendte med, hvem der er kontaktperson for beboeren.

### **Praktisk hjælp**

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at fællesarealer, boliger og beboernes hjælpemidler fremstår rengjorte, men at der i enkelte tilfælde observeres rod på fællesarealer.

Beboerne udtrykker alle tilfredshed med hjælpen til rengøring og praktiske opgaver, og medarbejderne kan redegøre for faglige overvejelser i forhold til indsatsen og den rehabiliterende tilgang.

### **Mad og måltider**

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at det observerede måltid foregår i overensstemmelse med principperne for det gode måltid, men at anvendelsen af pædagogiske måltider i en afdeling bør tages op til drøftelse, ligesom anvendelse af forklæde ved anretning af maden konsekvent bør overholdes. Beboerne er overvejende meget tilfredse med madens kvalitet og smag og med rammerne for måltidet. Medarbejderne kan fagligt og engageret redegøre for deres roller og ansvar for at skabe gode måltider og for faglige observationer og handlinger relateret til beboernes differentierede ernæringsindsatser.

### **Kommunikation og adfærd**

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

På tilsynstidspunktet oplever tilsynet en venlig, respektfuld og ligeværdig kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, hvilket beboerne giver udtryk for at opleve i hverdagen. Samtidig vurderer tilsynet, at medarbejderne har fokus på at være rollemodeller for en god omgangstone, og at de kan redegøre for faktorer, der medvirker til at sikre en respektfuld adfærd og ligeværdig kommunikation med beboerne og de pårørende.

### **Aktiviteter og vedligeholdende træning**

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Plejecentret tilbyder beboerne meningsfulde aktiviteter, som via sin bredde og variation rammer den store målgruppes behov. De beboere, tilsynet har talt med, udtrykker tilfredshed med udvalget af aktiviteter, og der er respekt for beboernes til- og fravalg, hvor de deltager i det omfang, de ønsker og har kræfter til. Det er tilsynets vurdering, at såvel ledelse som medarbejdere har stor opmærksomhed på også at tilgodese aktivitetsbehovet hos de beboere, som grundet deres kognitive svækkelse ikke tåler større sociale aktiviteter, men har brug for alternativer hertil under skærmede forhold. Samtidig vurderes det, at medarbejderne fagligt kan redegøre for, hvordan de arbejder med aktiviteter og vedligeholdende træning som en fast del af hverdagen.

### **Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde**

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt arbejdes målrettet med at sikre en organisering, som understøtter en høj kvalitet i opgaveløsningen, hvortil medarbejderne tilbydes grundig introduktion og løbende kompetenceudvikling. Manglen på faglærte, og anvendelsen af ufaglærte medarbejdere, påvirker dog kontinuiteten, men leder kan redegøre for, hvordan systematisk oplæring af de ufaglærte afløsere er iværksat.

Medarbejderne oplever helt overvejende at have de nødvendige kompetencer til at løse de faglige opgaver i tæt tværfagligt samarbejde med sygeplejersker og andre relevante faggrupper. I vurderingen er det tillagt betydning, at plejecentret aktuelt har et kompetencetab som følge af rekrutteringsudfordringer og flere vakante stillinger.

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

### 2.2.1 anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder udviklingen af indsatsen på dokumentationsområdet, og at der herunder rettes opmærksomhed på at sikre:
  - At besøgsplaner udfoldes med handleanvisende beskrivelser af beboernes samlede behov for hjælp og støtte over døgnet. Hertil, at hjælpen til bad, samt medarbejdernes faglige tilgang i relevante tilfælde, fremgår af besøgsplanen.
  - At medarbejderne konsekvent udfylder feltet Generelle oplysninger med beboernes motivation, vaner, mestringsevne og ressourcer.
  - At funktionsevnetilstande konsekvent vurderes og opdateres, svarende til beboernes aktuelle funktionsniveau.
  - At medarbejderne tager stilling til oprettelse af livshistorier for alle beboere.
2. Tilsynet anbefaler ledelsen at følge op på en konkret pårørendes oplevelse af svingende kvalitet og kontinuitet i plejeydelsen.
3. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere en opmærksomhed på, at beboere og deres pårørende er informerede om, hvem der er kontaktperson for beboerne.
4. Tilsynet anbefaler medarbejderne at sikre, at fyldte skraldespande og urent affald bortskaffes rettidigt i tråd med hygiejniske retningslinjer.
5. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne konsekvent anvender plastikforklæde i forbindelse med anretning af måltider, så de hygiejniske principper overholdes.
6. Tilsynet anbefaler, at der ifm. "Det gode måltid" på afdelingerne implementeres en kultur, hvor medarbejderne indtager pædagogiske måltider sammen med beboerne
7. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsat arbejder målrettet og systematisk med at rekruttere de tilstrækkelige faglige kompetencer til plejecentret.

## 3. DATAGRUNDLAG

### 3.1 OPFØLGNING FRA SIDSTE TILSYN OG UDVIKLINGSOMRÅDER

Data	<p>Ved sidste års tilsyn modtog Enggårdan anbefalinger vedrørende dokumentation, måltidsafvikling, aktiviteter samt fællesarealernes beskaffenhed. Ledelsen oplyser, at der er blevet arbejdet målrettet og systematisk med at følge op på sidste års tilsyn og tilhørende anbefalinger.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejderne sammen med sygeplejersken har arbejdet systematisk og målrettet med at optimere og forbedre medarbejdernes sundhedsfaglige dokumentation. Der har været afholdt dokumentationsworkshops og en-til-en undervisning med stedets superbrugere, og der er etableret en fast CURA-café, hvor medarbejderne kan opsøge hjælp og vejledning ved den faste CURA-ansvarlige superbruger, som er til rådighed på Enggårdan en gang om ugen.</p> <p>Enggårdan har desuden arbejdet målrettet med at optimere og forbedre "Det gode måltid". Der afholdes regelmæssige kostudvalgsmøder i afdelingerne, hvor beboerne kan komme med kommentarer eller ønsker til maden, ligesom der er oprettet en Smiley-ordning. Køkkenets fagkoordinator underviser nye medarbejdere i retningslinjer vedrørende "Det gode måltid", og fagkoordinator deltager derudover også som observatør og tilbyder supervision og sparring i forbindelse med måltiderne ude i afdelingerne. Der er desuden indkøbt "mærkedags-kort" til afdelingerne som inspiration til samtaler med beboerne under måltiderne. Især præsentation og servering af måltiderne har haft stor opmærksomhed, og i den forbindelse er der indkøbt nye serveringssæt, som præsenterer måltiderne mere indbydende. Endelig er der oprettet en "fristevogn" med snacks og mellemmåltider, som en gang månedligt på skift kommer rundt i afdelingerne og tilbyder beboerne lidt ekstra.</p> <p>Enggårdans Daghem varetager koordinering af større aktivitetstilbud på tværs af afdelingerne, og de samler f.eks. beboerne til fællesarrangementer, såsom banko, stoleygnastik, koncerter og højtidsfester. Aktiviteterne publiceres månedligt via en aktivitetsoversigt i husavisen "Engbladet", og de fremgår tillige af aktivitetsopslag på tavler i afdelingerne. Medarbejderne har aktuelt selv ansvaret for at planlægge og afholde hverdagsaktiviteter samt for at motivere beboerne til at deltage i de fælles aktiviteter, som finder sted. Ledelsen har dog netop besluttet at ansætte tværgående aktivitetsmedarbejdere, som frem over skal koordinere og afholde beboernære aktiviteter i afdelingerne.</p> <p>Endelig oplyser leder, at der er talt med medarbejderne om at sikre renholdelse af beboernes hjælpemidler, som nu rengøres efter en fast rutine af afdelingernes fem nattevagter, som også varetager rengøring af træningsredskaber og oprydning på fællesarealer. Fællesarealerne er i proces med at blive gjort mere hjemlige. Et brandforebyggelsesprojekt har på det seneste været fremherskende, men nu skal der arbejdes med at indrette centret med øje for hjemlighed.</p> <p>Ledelsen oplyser, at det er svært at rekruttere medarbejdere til Dragør, og aktuelt er der i alt fire stillinger vakante, heraf tre social- og sundhedsassistentstillinger. Plejecentret har desuden på nuværende tidspunkt to vakante områdelederstillinger. Hver afdeling har tilknyttet en fast koordinator med uddannelsesbaggrund som social- og sundhedsassistent. Ydermere er der en køkkenleder og en dertil knyttet faglig koordinator for køkkenet, som især varetager det daglige samarbejde med plejeafdelingerne omkring kost og ernæring.</p>
------	--

Enggårdens har en tværgående centersygeplejerske, og endnu en stilling som centersygeplejersker er aktuelt i opslag. Det er altid muligt for Enggårdens medarbejdere at tilkalde den udekørende akutsygeplejerske fra Dragør Kommunes Hjemmepleje, så akutsygeplejersken evt. kan foretage sundhedsfaglige vurderinger eller varetage sygeplejeopgaverne i nattetimerne.

Ledelsen på Enggårdens er på nuværende tidspunkt optagede at projektet "Det gode liv på Enggårdens", som har stort politisk fokus. En workshop for beboere, pårørende, frivillige og medarbejdere har været afholdt, hvor i alt 40 mødte op, og der er afholdt fokusgruppeinterviews med medarbejdere, beboere og pårørende. Der arbejdes videre med tre centrale temaer, som er hjemlighed, aktiviteter og samarbejde med pårørende. Leder redegør for et aktivt og engageret pårørenderåd, som f.eks. har været medvirkende til at udvikle Enggårdens indflytningsmateriale til nye beboere, og de har bidraget til introduktionsmateriale til nye medarbejdere.

## 3.2 DOKUMENTATION

Data	<p>Tilsynet har gennemgået 10 journaler på tilfældigt udvalgte beboere sammen med en medarbejder.</p> <p><b><u>Funktionsevnetilstande:</u></b></p> <p>For otte ud af ti beboere fremstår funktionsevnetilstandene overvejende opdaterede og aktuelle i forhold til beboernes helhedssituation. For to beboere ses manglende vurdering af relevante tilstande, f.eks. i relation til mundtørhed og mundpleje, og enkelte tilstande har behov for opdatering, da de fremstår med forældede oplysninger.</p> <p><b><u>Besøgsplaner:</u></b></p> <p>Der er udarbejdet besøgsplaner for alle beboere. Besøgsplanerne fremstår generelt ajourførte og aktuelle, fraset mindre mangler hos to beboere.</p> <p>For otte beboere er besøgsplaner handleansivende beskrevet i relation til den daglige hjælp til personlig pleje og omsorg, som beboerne modtager. Besøgsplanerne fremstår med individuelle beskrivelser af særlige hensyn og opmærksomhedspunkter, f.eks. en udførlig beskrivelse af, at en beboer skal have salt på maden pga. lavt natriumindhold i blodet. Besøgsplanerne fremstår overskuelige, og de er systematisk opbyggede. Opstillingen og systematikken er medvirkende til, at besøgsplanen fremstår læsevenlig og brugbar for medarbejderne. I flere af handlingsanvisningerne henvises der specifikt til flere af beboernes handlingsanvisninger, så den røde tråd i journalen sikres. Der fremgår beskrivelser af den rehabiliterende tilgang samt beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser.</p> <p>For en beboer savnes der oplysninger om beboerens behov for psykisk støtte, og for samme beboer fremstår der beskrivelse af væskeindgift med usikkerhed på, hvorvidt beboeren bør sikres maksimalt eller minimalt 1500 ml væske dagligt, idet begge modsatrettede oplysninger fremgår samtidigt. For den anden beboer fremstår beboerens besøgsplan generelt med flere mangler.</p> <p><b><u>Generelle oplysninger</u></b></p> <p>De generelle oplysninger indeholder overvejende væsentlige oplysninger, dog fremstår feltet sparsomt udfyldt eller med forældede oplysninger hos to beboere, idet flere af beskrivelserne ikke er svarende til beboerens aktuelle tilstand. Beboernes mestring, ressourcer og vaner er sparsomt beskrevet, ligesom medarbejdernes faglige tilgang til en beboer med kognitiv svækkelse er mangelfuldt beskrevet.</p>
------	---

**Livshistorier:**

For syv ud af ti beboere er der udarbejdet livshistorier. Livshistorierne fremstår udførligt beskrevet og indeholder værdifulde oplysninger.

**Handlingsanvisninger for delegerede ydelser:**

Der ses relevante handlingsanvisninger for sundhedslovsydelser hos samtlige beboere. Hos to beboere henviser handlingsanvisninger til beboernes besøgsplaner, idet "støtte til respiration" og "mundpleje" er udførligt beskrevet i besøgsplanen.

Tilsynet gennemgår handlingsanvisninger, f.eks. støtte til medicinindtagelse, måling af værdier, kompressionsstrømper og inhalation. For ni ud af de ti beboere ses det, at handlingsanvisningerne indeholder handlevejledende beskrivelser af indsatsen med beskrivelse af fagligt mål og med relevant link til VAR.

**Opfølgning i dokumentationen: (Notater)**

For alle beboere ses det, at der foretages løbende dokumentation af faglige observationer og opfølgning i observationsnotater. Flere af notaterne omhandler eksempelvis opfølgning på afføringskema, som er udfyldt dagligt samt opfølgning på vægtmålinger.

**Interview med medarbejderne:**

Medarbejderne oplyser, at der løbende er fokus på at skabe en rød tråd i dokumentationen, hvilket sker i et dagligt samarbejde med centersygeplejerske, social- og sundhedsassistenter og superbruger. Medarbejderne oplever gode muligheder for sparring og oplæring. Hver morgen læses der op på dokumentationen med et særligt fokus på de beboere, man er kontaktperson for. Opfølgning sker løbende, og sidst i vagten følges der endeligt op på de faglige indsatser. Medarbejderne tager indimellem deres tablet med ind til beboerne og dokumenterer. Besøgsplaner udfyldes af kontaktpersonen ved indflytning, og de skal helst foreligge inden for en uge, hvorefter helbredsoplysninger og alle andre væsentlige oplysninger udfyldes. Indflytningssamtaler afholdes inden for 14 dage.

Hos nye beboere anvendes der oplysninger fra MTO, hjemmepleje og pårørende. Journalen påbegyndes allerede ved indflytning, og besøgsplanen er klar inden for en uge. Inden for 14 dage er alle væsentlige oplysninger udfyldt. Medarbejderne beskriver, at der på nogle afdelinger anvendes faste overskrifter, og at indholdet skal være detaljeret, kort og præcist, men på en måde, så alle medarbejdere kan udføre plejen hos beboerne. De pårørende inddrages ligeledes i udarbejdelsen af livshistorien, som udfyldes, hvis det er muligt, og hvis beboeren ønsker det.

Medarbejderne redegør for arbejdet med funktionsevne- og helbredstilstande, som helt overvejende udfyldes og opdateres af en social- og sundhedsassistent. Handlingsanvisninger udarbejdes af social- og sundhedsassistenterne, og der sikres oplæring af den enkelte medarbejder ved delegering af sundhedslovsindsatser. Medarbejderne oplyser om deres praksis ved delegering, f.eks. ved medicin håndtering, og for, hvordan de benytter sig af indsatskataloget eller spørger social- og sundhedsassistenter eller en sygeplejerske i tvivlstilfælde.

Der arbejdes med ugentlige tavlemøder i hver afdeling, hvor alle beboerforløb løbende drøftes. Medarbejderne oplever møderne som frugtbare, idet de skaber faglig refleksion omkring beboerne og øger kendskabet til beboerne på tværs.

Triagering anvendes i demensafsnittet, hvor beboerne gennemgås ud fra Tom Kitwoods model "Blomsten" sammen med demenskonsulenten.

### Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at besøgsplanerne for otte beboere er opdaterede og ajourførte med handlevejledende beskrivelser af hjælpen og med udgangspunkt i beboernes individuelle ressourcer, vaner og helhedssituation. Tilsynet konstaterer, at der for tre beboere ikke er udfyldt eller taget stilling til livshistorie.

Det er tilsynets vurdering, at funktionsevnetilstandene for størsteparten af beboerne fremstår opdaterede med velbeskrevne indsatser ud fra indsatsmål. Hos tre beboere fremstår funktionsevnetilstandene dog med mindre mangler i relation til opdatering.

Der er oprettet relevante handlingsanvisninger for de sygeplejefaglige opgaver, indeholdende handlevejledende beskrivelser af indsatsen. Det er tilsynets vurdering, at der er foretaget relevant dokumentation af faglige observationer, handlinger og opfølgning i observationsnotater.

Medarbejderne kan fagligt reflekteret redegøre for deres rolle- og ansvarsfordeling i relation til arbejdet med dokumentationen i CURA. Det er tilsynets vurdering, at der med en fortsat målrettet indsats kan rettes op på de få mangler, som har givet anledning til anbefalinger på området.

## 3.3 PERSONLIG PLEJE OG STØTTE

### Data

#### Observation:

Beboerne fremstår velsoignerede og svarende til deres behov og livsstil.

Tilsynsførende bemærker under besøg hos en beboer, at boligen er meget ildelugtende, idet en fyldt ble er efterladt i beboerens overfyldte skraldespand på badeværelset.

#### Interview med beboerne:

Beboerne oplyser, at de modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og at de er meget trygge ved den samlede indsats, f.eks. i relation til forebyggende hud- og sårpleje og fast tilbud om bad, når det passer beboerne. En beboer, som har boet længe på centret, fremhæver medarbejderne for at være omhyggelige og nærværende under plejen, og beboeren værdsætter, at medarbejderne støtter op om, at beboerens ressourcer medinddrages mest muligt. En anden beboer oplyser, at en medarbejder har opdaget et sår på beboerens fod ved omhyggelige observationer under plejen. Beboerne italesætter på forskellig måde, hvordan deres ønsker og vaner imødekommes, f.eks. at de oplever selvbestemmelse, og at de imødekommes af medarbejderne, hvis de har særlige ønsker, f.eks. til tidspunktet for hjælpen pga. ændret døgnrytme. En beboer fortæller, at plejen udføres i samarbejde med medarbejderne, og at beboeren selv gør alt, hvad vedkommende selv kan. Beboerne beskriver alle, at hjælpen leveres som aftalt og på de aftalte tidspunkter, og at medarbejderne er søde og omhyggelige. Tilsynet bemærker, at ikke alle beboere - eller pårørende - er bekendt med, hvem beboerens kontaktperson er.

En beboer og dennes pårørende oplyser, at de ved flere lejligheder har oplevet, at kvaliteten af den leverede hjælp ikke altid har været tilfredsstillende, hvilket den pårørende har haft samtaler med ledelsen om hver gang. Det har drejet sig om konkrete, oplevede mangler i plejen, f.eks. at beboeren flere gange er fundet drivvåd i sin seng om morgenen, eller at beboeren ikke har modtaget kompetent hjælp til lejring. Den pårørende anerkender, at medarbejderne er søde og hjælpsomme, men pårørende har indtryk af, at afløsere ikke altid kender tilstrækkeligt til plejeopgaverne, og ikke læser i den kontaktbog, som den pårørende skriver meddelelser i.

Den pårørendes udsagn er videregivet til ledelsen, som er bekendt med oplevelserne, og ledelsen følger løbende op med samtaler og forventningsafstemning med såvel familien som medarbejderne.

#### **Interview med medarbejderne:**

Medarbejderne redegør for deres arbejdstilrettelæggelse i forbindelse med plejeydelser og støtte til beboerne, hvor opgaverne hos beboerne fordeles ud fra en prioritering af relationer, medarbejderkompetencer, kompleksitet og beboernes døgnrytmeønsker. Der anvendes "søsterafdelinger", som hjælper hinanden indbyrdes ved sygdom.

Beskrivelser i besøgsplaner er udgangspunkt for hjælpen, og medarbejderne spørger ind til beboernes ønsker på dagen, og de er opmærksomme på ændringer i beboernes tilstand eller adfærd. Medarbejderne redegør med eksempler for deres rehabiliterende og vedligeholdende fokus ved levering af kerneydelsen. Der arbejdes med faste kontaktpersoner, og medarbejderne er opmærksomme på at dele - og dokumentere - hvordan de tilgår beboerne, og hvilke pædagogiske metoder, der virker hensigtsmæssige i relation til kognitivt skadede beboere. Tidspunktet for hjælpen tilpasses, så vidt det er muligt, til beboerens ønsker. Der er fokus på en god relation og det rette match mellem beboer og medarbejder, hvortil der er mulighed for at sige fra ved behov. Medarbejderne er opmærksomme på at introducere afløsere til at anvende døgnrytmeplanerne, og de opfordrer afløsere til at spørge, hvis de er i tvivl om noget.

Medarbejderne beskriver, hvordan de tilstræber, at beboerne ved indflytning kommer til at føle sig trygge. Beboerne mødes individuelt, og deres særlige ønsker, f.eks. til påklædning, døgnrytme eller måltider, imødekommes i videst muligt omfang. Medarbejderne forsøger at skabe en god relation via følgeskab, en stille start, eller faste kik ind til beboerne. I komplekse beboerforløb er det faste, uddannede medarbejdere, der yder beboerne hjælp, og i fordeling af opgaver tages der hensyn til, at afløsere primært hjælper beboere, der kan håndtere at møde nye ansigter. Medarbejderne redegør via eksempler for deres rehabiliterende tilgang, som en metode til at understøtte beboernes funktionsniveau længst muligt. Medarbejderne kommer med forskellige eksempler på, hvordan de motiverer beboerne, f.eks. til at hente deres morgenmad eller varetage dele af deres personlige hygiejne eller påklædning.

Medarbejderne kan redegøre for handlinger ved ændringer i beboernes tilstand, hvor en kollega med højere kompetenceniveau spørges til råds.

#### **Tilsynets vurdering - 3**

Tilsynets vurderer, at indikatorerne i middel grad er opfyldt.

Beboerne giver udtryk for at modtage hjælp til personlig pleje, som svarer til deres behov, fraset i et tilfælde. Beboerne udtrykker overvejende tilfredshed med kvaliteten af deres omsorgsydelser, og de oplever tryghed, selvbestemmelse og kontinuitet i hverdagen. En enkelt beboers pårørende har oplevelsen af en svingende kvalitet af hjælpen til dennes ægtefælle.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med plejen, herunder hvorledes hjælpen tager udgangspunkt i en individuel og rehabiliterende tilgang. Kerneydelsens kvalitet kan dog visse dage være påvirket af en høj andel af afløsere, som ikke kender tilstrækkeligt til de beboerrelaterede opgaver. Udsagn fra beboere og en pårørende indikerer, at ikke alle er bekendte med, hvem der er kontaktperson for beboeren.

### 3.4 PRAKTISK HJÆLP

Data	<p><b>Observation:</b></p> <p>Fællesarealerne fremstår generelt renholdte og i pæn stand. Dog observeres der på enkelte afdelinger defekte redskaber og brugt service på f.eks. brandskabe og på borde. På gangarealer ses der bundter af gamle reklamer samt flere billeder i skif-terammer, som står på gulvet op ad væggene.</p> <p>Beboernes hjælpemidler fremstår tilstrækkelig rengjorte, hvilket generelt også gælder beboernes boliger.</p> <p><b>Interview med beboerne:</b></p> <p>Beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til rengøring og praktiske opgaver. Medarbejderne betegnes som fleksible og imødekommende.</p> <p>Det er forskelligt, hvorvidt beboerne kan inddrages i de praktiske opgaver. Nogle beboere fortæller, at de ikke har kræfter til ret meget, men at de bidrager med det, de kan på dagen. Andre beboere beskriver, at de selv kan varetage lettere oprydning, er mobile, og at de går til hånde med små praktiske opgaver, f.eks. tømmer en beboer selv affaldsspande og tager dem ud til containeren.</p> <p><b>Interview med medarbejderne:</b></p> <p>Den daglige rengøring varetages af servicemedarbejdere, og medarbejderne varetager opgaver i forbindelse med vasketøj, oprydning og tømning af skraldespande, og de sikrer den daglige rengøring i boligen hos beboere med særlige behov, f.eks. rengøring af toilet.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan enkelte beboere udnytter deres ressourcer ved at påtage sig at hjælpe med at løse små overkommelige praktiske opgaver, som f.eks. at dække bord, gå ud med skrald eller deltage i skift af sengetøj i egen bolig. Medarbejderne reflekterer over, hvordan de yder praktisk hjælp med respekt for beboernes vaner, habitus og valg af livsstil.</p> <p>Medarbejderne redegør for opmærksomhed på de hygiejniske principper, anvendelse af værnemidler under plejen og for korrekt håndhygiejne.</p>
<b>Tilsynets vurdering - 4</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er fyldt.</p> <p>Tilsynet vurderer, at fællesarealer, boliger og beboernes hjælpemidler fremstår rengjorte, men at der i enkelte tilfælde observeres uorden, som giver et rodet indtryk på fællesarealer.</p> <p>Beboerne udtrykker alle tilfredshed med hjælpen til rengøring og praktiske opgaver, og medarbejderne kan redegøre for faglige overvejelser i forhold til indsatsen og den rehabiliterende tilgang.</p>	

### 3.5 MAD OG MÅLTIDER

Data	<p><b>Observation af et frokostmåltid på demensafdelingen:</b></p> <p>Otte beboere sidder samlet omkring et langt bord i den fælles spisestue. I spisestuen er der yderligere placeret enkelte borde langs væggene til de beboere, som skal have hjælp til at indtage maden, eller som skal skærmes på anden vis.</p> <p>Bordene er dækkede med bestik og blomster, og der er placeret glas med saftvand foran alle beboere. En beboer efterspørger dagens menu, hvorefter en medarbejder læser menuen op, og medarbejderen spørger ind til beboernes overvejelser herom.</p>
------	---

Tre medarbejdere sidder fordelt blandt beboerne og hyggesnakker med beboerne over maden. Tilsynet bemærker positivt, at de tre medarbejdere forbliver siddende på samme pladser under hele måltidet, og dermed medvirker til at skabe ro under måltidet.

En anden medarbejder har opgaven med at følge flere beboere fra deres boliger ned til den fælles spisestue. Beboerne, som ankommer til spisestuen, hilses individuelt velkommen af de andre medarbejdere, og velkomsten er meget tydelig og inkluderende. En medarbejder varetager anretningen af den varme mad i anretterkøkkenet, som er i forlængelse af spisestuen. Tilsynet observerer, at medarbejderen ikke er iklædt plasticforklæde i forbindelse med anretningen.

Medarbejderen som varetager anretningen, spørger hver enkelt beboer om beboerens ønsker til portionens størrelse. Efterfølgende portionsanretter medarbejderen ud fra beboerens ønsker, og medarbejderen bringer tallerkenen ned til beboeren. Medarbejderen optræder roligt, og medarbejderen henvender sig til hver enkelt beboer i øjenhøjde. Den samme medarbejder er efterfølgende opsøgende i forhold til at spørge de enkelte beboere, om de yderligere ønsker en skål med salat, eller om de ønsker mere af den varme mad.

En beboer afviser gentagne gange at modtage maden. En medarbejder forsøger at motivere beboeren til at spise, og medarbejderen spørger flere gange, om beboeren vil have serveret den varme mad, eller bare desserten. Beboeren afviser tydeligt medarbejderens tilbud, hvorefter medarbejderen trækker sig. Omkring fem minutter senere henvender den samme medarbejder sig igen til beboeren og tilbyder beboeren en banan, og beboeren takker ja, hvorefter bananen skæres ud i indbydende stykker og anrettes på en tallerken.

Tilsynet bemærker, at ingen af medarbejderne omkring bordene spiser et pædagogisk måltid sammen med beboerne, til trods for, at beboerne flere gange spørger, om medarbejderne ikke også skal spise med. Medarbejderne fortæller beboerne, at de allerede har spist. Flere beboere italesætter deres undren over, at medarbejderne ikke spiser med, og de tilbyder medarbejderne deres egen mad. Dette er efterfølgende drøftet med ledelsen, som erkender, at ikke alle medarbejdere ønsker at indtage pædagogiske måltider sammen med beboerne.

#### **Interview med beboerne:**

Beboerne udtrykker stor tilfredshed med variationen og kvaliteten af maden. En beboer nævner med et smil sin kræsne smag, men beboeren oplyser i samme forbindelse, at medarbejderne gør sig stor umage med at imødekomme beboerens ønsker til måltider. En anden beboer synes, at der er stor variation, og at den varme mad er god. Flere beboere roser den flotte servering og pyntning af smørrebrødet om aftenen, og enkelte beboere nævner, at der er gode muligheder for mellemmåltider, f.eks. en ostemad eller dessert.

Flere af beboerne indtager måltidet i egen bolig efter eget ønske, men flere beboere fortæller, at de indimellem spiser sammen med de øvrige beboere i fællestuen, især ved årstidsfester. Stemningen beskrives som god, og medarbejderne spiser ofte med.

#### **Interview med medarbejderne:**

Medarbejderne redegør for, hvordan de har fokus på at skabe hyggelige og hjemlige rammer for måltiderne, bl.a. ved deres deltagelse og rolle som måltidsvært, som understøttes af de kostfaglige kolleger i huset. Ligeledes er medarbejderne opmærksomme på en bordplan, som forebygger konflikter, og som understøtter sociale relationer beboerne imellem. Beboerne hjælpes individuelt, og medarbejderne har fokus på beboernes differentierende ernæringsindsatser.

Stimuli af sanserne er desuden et opmærksomhedspunkt, og dette sker dagligt, bl.a. når der serveres friskbagt brød om morgenen, og når beboerne følger med i, at der lunes retter i køkkenet. I den forbindelse oplyser medarbejderne, at aftensmaden nu dækkes med faste låg, idet madens pynt før havde tendens til at blive ødelagt og trukket med af den film, som dækkede maden.

Beboerne spørges til deres ønskeretter med jævne mellemrum, og på tilsynsdagen skal en afdeling have thailandsk mad. Nogle beboere smører selv deres mad, og de hjælper til med borddækning. Det er fast rutine, at to medarbejdere smager på maden, før den sendes ud i afdelingerne.

I forhold til ernæringsmæssige indsatser samarbejdes der med fagkoordinator i køkkenet og diætist eller ergoterapeut, som også deltager i triagering ved behov, eller når der er behov for f.eks. ernæringsvurdering ved mistanke om dysfagi. Det oplyses, at ca. halvdelen af beboerne får specialkost.

Medarbejderne redegør engageret for deres overvejelser og praksis i relation til at skabe gode måltider i samarbejde med køkkenet og beboerne. De tager vidtstrakte hensyn til beboernes individuelle ernæringsbehov, og de tilpasser løbende bordplanken til den aktuelle målgruppe. TV'et er slukket under måltiderne, men i nogle afdelinger nyder beboerne at have lidt musik under måltidet. Medarbejderne fortæller om de nye kort 'Mærkedage', som bidrager til samtaler - i morgen er det emnet Kyndelmisse. En medarbejder fortæller desuden, at personlige og individuelle dækkeservietter til beboerne har været en stor succes i en afdeling, som har givet inspiration til andre afdelinger.

#### Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at det observerede måltid foregår i overensstemmelse med principperne for det gode måltid, men at anvendelsen af pædagogiske måltider i en afdeling bør tages op til drøftelse, ligesom anvendelse af forklæde ved anretning af maden konsekvent bør overholdes. Beboerne er meget tilfredse med madens kvalitet og smag og med rammerne for måltidet. Medarbejderne kan fagligt og engageret redegøre for deres roller og ansvar for at skabe gode måltider og for faglige observationer og handlinger relateret til beboernes differentierede ernæringsindsatser.

### 3.6 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

#### Data

##### Observation:

Tilsynet observerer, at medarbejderne kommunikerer og agerer respektfuldt i mødet med beboerne. Tilsynet ser eksempler på, hvordan der i dialogen og kontakten med beboerne anvendes fysisk berøring og verbal guidning. Derudover observeres det flere steder på fællesarealerne, at medarbejderne i mødet med beboerne hilser og optræder smilende og imødekommende, og at medarbejderne banker på beboernes dør, inden de træder ind i deres boliger.

##### Interview med beboerne:

Beboerne oplever, at medarbejderne har en god omgangstone, udviser godt humør, og optræder respektfuldt. Flere beboere nyder, at medarbejderne ind imellem laver lidt sjov med dem, og anvender humor.

##### Interview med medarbejderne:

Medarbejderne tager individuelle hensyn i deres adfærd og kommunikation til beboerne, og de har især opmærksomhed på beboere med kognitiv svækkelse eller afasi, hvor fysisk guidning og kropssprog tilpasses beboernes tilstand og situation.

Medarbejderne redegør desuden for, hvordan et godt humør og en imødekommende og anerkendende tilgang er udgangspunktet for al dialog med beboerne, som justeres alt efter deres indbyrdes relationer til beboerne.

De pårørende anses som en stor ressource, og de inviteres med til indflytnings samtalen i det omfang, beboeren ønsker det. Når der starter nye medarbejdere, taler kollegerne med dem om, hvordan man kommunikerer til beboerne. Der er åbenhed for at reagere på uhensigtsmæssig adfærd og en kultur, der ikke tillader at være medarbejder på stedet, hvis man ikke kommunikerer ordentligt. Medarbejderne fortæller om "Det gode liv på Enggården", som har øget medarbejdernes bevidsthed på at anerkende hinanden mere og på at have fokus på at italesætte de gode historier.

I situationer, hvor medarbejderne støder på udfordringer i kommunikationen eller samspillet med beboerne, trækker medarbejderne på demenskonsulenten, som har kontor på parcellen, og som ofte er til stede i huset og har kendskab til beboerne.

#### Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

På tilsynstidspunktet oplever tilsynet en venlig, respektfuld og ligeværdig kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, hvilket beboerne giver udtryk for at opleve i hverdagen. Samtidig vurderer tilsynet, at medarbejderne har fokus på at være rollemodeller for en god omgangstone, og at de kan redegøre for faktorer, der medvirker til at sikre en respektfuld adfærd og ligeværdig kommunikation med beboerne og de pårørende.

### 3.7 AKTIVITETER OG VEDLIGEHOLDENDE TRÆNING

#### Data

##### Observation:

Plejecentret har faste ugentlige aktiviteter, som fremgår af en aktivitetsplan, som både forefindes i husavisen, og som er ophængt på opslagstavlerne ude i afdelingerne. Det fremgår, at en musikerterapeut kommer fast to gange ugentligt og besøger de enkelte afdelinger. På demensafdelingen hænger et større opslag med tilhørende læsevenlig skrift og korte formuleringer vedrørende de forskellige arrangementer. Det er tydeligt, at der bevidst er taget hensyn til, at beboere med demens har gavn af dette mere enkle layout.

Demensafdelingen er derudover udsmykket med vægmalerier fra gulv til loft, og motiverne er med landskaber, natur og bymiljø. For enden ad gangen på demensafdelingen er der placeret en "københavnerbænk" foran et billede af et busstoppested på væggen.

Der observeres ingen aktiviteter på tilsynsdagen, men tre individuelle træningsseancer afvikles sammen med fysioterapeuten i formiddagens løb.

##### Interview med beboerne:

Beboerne er bekendte med forskellige tilbud om aktivitet, og de nævner gymnastik i afdelingerne, sang, banko, neglebar flere gange om måneden og fælles arrangementer med koncert og "cykling uden alder" sammen med cykelpiloter. Flere beboere deltager gerne i aktiviteterne, og de fremhæver, at medarbejderne er gode til at motivere dem og at huske dem på, hvornår aktiviteterne afholdes. Beboerne nyder desuden, at de frivillige fra "Enggårdens Venner" kommer i huset og donerer blomster, chokolade og påskeæg, og de er værter ved fælles arrangementer og kaffeborde. Beboerne udtrykker generelt tilfredshed med aktivitetstilbuddene.

Enkelte beboere oplyser at have nok i sit eget selskab, og de savner ikke underholdning, men de tilkendegiver stor glæde ved medarbejdernes små besøg til en snak i deres bolig, når tiden tillader det.

En kognitivt frisk beboer nyder den frihed, det giver, at vedkommende har sin før-lighed og selv kan gå ture i området. Samme beboer har for nyligt foreslået, at kursus i IT bliver et tilbud. Ikke alle beboere kender til klippekortordningen.

#### Interview med medarbejderne:

Såvel leder som medarbejdere oplyser, at det er besluttet at ansætte aktivitetsmedarbejdere på centret igen. Da medarbejderne selv har en stor opgave i at skabe et aktivt hverdagsliv i afdelingerne, har de fokus på at udnytte alle muligheder og pauser til at være sammen med beboerne, og centrets elever gør en stor forskel, idet de har ekstra tid til samvær og aktiviteter.

En gang om måneden udarbejdes der en aktivitetsliste, som medarbejderne taler med beboerne om, og beboerne kan finde oplysninger om aktiviteterne i alle afdelinger og i "Engbladet".

Medarbejderne hjælper beboerne med at huske aktiviteter, og de forsøger at benytte enhver mulighed for at skabe små stjernestunder med beboerne - med særligt fokus på de beboere, som ikke profiterer af større fælles aktiviteter.

Der er en fysioterapeut på plejecentret, som udformer træningsprogram for nogle beboere med vedligeholdelsestræning, og der er tilbud om gymnastik - holdtræning - for de beboere, som kan deltage heri. Dag hjemmet har gymnastik på programmet 1-2 gange ugentlig, som flere beboere deltager i. Medarbejderne fortæller, at de også har medansvar for at udføre ADL-træning, f.eks. gangtræning, for at understøtte individuelle træningsindsatser i dagligdagen.

Medarbejderne nævner de frivillige som en stor ressource. Der er ca. 10-12 cykelpiloter, og mange frivillige kommer desuden fast og besøger beboerne i deres bolig som besøgsven, eller tilbyder beboerne en gåtur.

En koncert sidste år med Keld og Hilda var et tilløbsstykke, og medarbejderne oplyser desuden, at filmaftener foran TV med gamle serier som Barnaby og Miss Marble er meget populære i demensafdelingen.

#### Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Plejecentret tilbyder beboerne meningsfulde aktiviteter, som via deres bredde og variation rammer den store målgruppes behov. De beboere, tilsynet har talt med, udtrykker tilfredshed med udvalget af aktiviteter, og der er respekt for beboernes til- og fravalg, hvor de deltager i det omfang, de ønsker og har kræfter til. Det er tilsynets vurdering, at såvel ledelse som medarbejdere har stor opmærksomhed på også at tilgodese aktivitetsbehovet hos de beboere, som grundet deres kognitive svækkelse, ikke tåler større sociale aktiviteter, men at de har brug for alternativer hertil under skærmede forhold. Samtidigt vurderes det, at medarbejderne fagligt kan redegøre for, hvordan de arbejder med aktiviteter og vedligeholdende træning som en fast del af hverdagen.

### 3.8 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

Data

#### Interview med ledelsen:

Ledelsen oplyser, at afdelingerne koordinerer opgaver og dagens arbejde i forbindelse med morgenmøder i hver afdeling. For hver afdeling sikrer den faglige koordinator, at mødet forløber efter en fast struktur og systematik, hvor de faglige koordinatører har overblik og kendskab til hver enkelt beboer.

Den tværgående centersygeplejerske varetager de komplekse sundhedsfaglige opgaver, og afdelingernes social- og sundhedsassistenter varetager ligeledes sundhedslovsopgaver. Enkelte social- og sundhedshjælpere varetager opgaveoverdragede opgaver til specifikke beboere. Medarbejderne er præsenteret for indsatskataloget, hvor de kan søge viden om de konkrete opgaver.

Arbejdstilsynet har for nyligt vurderet medarbejdernes trivsel og arbejdsstillinger, og de fandt forholdene tilfredsstillende. I forbindelse med arbejdstilsynets tilstedeværelse blev magtanvendelse og trusler drøftet med medarbejdergruppen, da dette indimellem forekommer. Styrelsen for Patientsikkerhed har ligeledes for nyligt ført både ældrefagligt og sundhedsfagligt tilsyn på Enggård, da der var indberettet to anonyme henvendelser. Ved begge tilsyn blev der ligeledes fundet tilfredsstillende forhold.

Ledelsen vurderer, at der er balance og sammenhæng mellem beboernes behov og medarbejdernes kompetencer. Der benyttes fastansatte afløsere, som er tilknyttet til en fast weekendturnus. Størsteparten af afløserne er faglærte eller studerende inden for sundhedsfaglige uddannelser, og afløserne gennemgår alle struktureret oplæring ved det faste personale ved gennemgang af Enggårdens introduktionsprogram.

Kompetenceudviklingen for medarbejderne tager afsæt i indhold og ønsker i forbindelse med medarbejdernes MUS-samtaler. F.eks. har flere medarbejdere gennemført uddannelse i demens og palliation, og derudover tilrettelægger ledelsen fælles undervisning for de forskellige faggrupper.

Enggård har benyttet Dragør Kommunes demenskoordinator til at undervise i retningslinjer for magtanvendelse, og demenskoordinatoren har derudover faciliteret undervisning omkring forråelse.

Rammerne for det tværfaglige samarbejde beskrives tilfredsstillende. Foruden det faste plejepersonale er der på Enggård ansat en tværgående sygeplejerske, men forstanderen er i proces med at ansætte endnu en sygeplejerske. Derudover er der ansat en fast fysioterapeut og en vakant ergoterapeutstilling. Det er muligt for Enggårdens medarbejdere at rekvirere terapeuter fra Tårnby Kommune, da der foreligger en fast aftale omkring dette samarbejde.

Sygefraværet giver ifølge ledelsen ikke anledning til bekymring.

#### **Interview med medarbejderne:**

Medarbejderne oplever helt overvejende, at der er sammenhæng mellem deres kompetencer og de opgaver, de stilles over for. De fremhæver, at der altid er mulighed for sparring med en social- og sundhedsassistent, sygeplejerske eller leder, hvis de er i tvivl om noget, og at der er stor lydhørhed fra ledelsen, hvis der opstår behov for ekstra oplæring i relevante temaer, f.eks. hjerneskader, demens eller forebyggelse af magtanvendelse.

Medarbejderne beskriver, at de har deltaget i forskellige undervisningsforløb, og at de jævnligt opdaterer deres viden med kommunens e-learningprogrammer, f.eks. instrukser og retningslinjer i VAR. Adspurgt til samarbejdet med de ufaglærte medarbejdere beskriver medarbejderne, at der overvejende er et godt samarbejde, og at de ikke aktuelt har udfordringer i forhold hertil.

Medarbejderne nævner i flæng deltagelse i f.eks. medicinkursus, sårkursus, vejlederuddannelse, undervisning i CURA, ABC-demens, måltider og demens, det gode måltid, palliation, og nænsomt nødværge. Medarbejderne oplever gode sparringsmuligheder i centersygeplejersken, ledelsen og Akutsygeplejen, og desuden fremhæver medarbejderne samarbejdet med fysioterapeuten samt diætisten, som varetager undervisning i dysfagi, og ergoterapeuten fra Daghjemmet, som aktuelt screener alle beboere, nu hvor centrets ergoterapeutstilling er vakant.

Medarbejderne redegør for en fast mødestruktur med fagmøder og afdelingsmøder, som understøtter kvaliteten i kerneydelsen og en helhedsorienteret indsats i beboerforløbene.

#### Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt arbejdes målrettet med at sikre en organisering, som understøtter en høj kvalitet i opgaveløsningen, hvortil medarbejderne tilbydes grundig introduktion og løbende kompetenceudvikling. Manglen på faglærte, og anvendelsen af ufaglærte medarbejdere påvirker dog kontinuiteten, men leder kan redegøre for, hvordan systematisk oplæring af de ufaglærte afløsere er iværksat.

Medarbejderne oplever helt overvejende at have de nødvendige kompetencer til at løse de faglige opgaver i tæt tværfagligt samarbejde med sygeplejersker og andre relevante faggrupper. I vurderingen er det tillagt betydning, at centret aktuelt har et kompetencetab som følge af rekrutteringsudfordringer og flere vakante stillinger.

## 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, plejecentrets 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 plejecenter. 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 ressourcer, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem beboernes 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 gennemarbejdede 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 beboerne 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

Nedenfor ses eksempel på BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau:

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
SCORE: 5	<p><b>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle beboere med ingen eller få mindre væsentlige mangler</li> <li>• Tilsynet har ingen anbefalinger</li> <li>• Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten</li> </ul>
SCORE: 4	<p><b>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af beboere</li> <li>• Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger</li> </ul>
SCORE: 3	<p><b>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af beboere</li> <li>• En del af elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger</li> </ul>
SCORE: 2	<p><b>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen, med betydning for beboernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af beboerne</li> <li>• Få af elementer i indikatorerne er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger</li> </ul> <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
SCORE: 1	<p><b>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes</li> <li>• Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af beboerne</li> <li>• Der er fare for beboernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger</li> </ul> <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>

## 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 f.eks. økonomi, ledelse, evaluering m.m.