

Tilsynsrapport Gentofte Kommune

Østerled

Anmeldt tilsyn

September 2011



Indholdsfortegnelse

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | Tilsynets vurdering..... | 2 |
| 1.1 | Tilsynets bemærkninger og anbefalinger | 3 |
| 2 | Datagrundlag | 3 |
| 2.1 | Oplysninger | 3 |
| 2.2 | Opfølgning på foregående tilsyn | 5 |
| 2.2.1 | <i>Opfølgning fra sidste tilsyn.....</i> | <i>5</i> |
| 2.2.2 | <i>Opfølgning fra andre tilsyn.....</i> | <i>5</i> |
| 2.3 | Fysiske rammer | 6 |
| 2.4 | Pædagogik | 6 |
| 2.4.1 | <i>Pædagogisk metode og referenceramme</i> | <i>6</i> |
| 2.4.2 | <i>Pædagogiske planer</i> | <i>7</i> |
| 2.5 | Hverdagsliv | 8 |
| 2.5.1 | <i>Hverdag og aktiviteter</i> | <i>8</i> |
| 2.5.2 | <i>Sundhed, kost og motion</i> | <i>9</i> |
| 2.5.3 | <i>Sprogbrug og omgangsformer</i> | <i>9</i> |
| 2.5.4 | <i>Medicinhåndtering</i> | <i>10</i> |
| 2.5.5 | <i>Magtanvendelse og konflikthåndtering.....</i> | <i>10</i> |
| 2.6 | Særlige fokusområder | 10 |
| 2.6.1 | <i>Særligt fokusområde: Retningslinjer for håndtering af beboernes økonomi</i> | <i>10</i> |
| 2.6.2 | <i>Særligt fokusområde: Brugerinddragelse</i> | <i>11</i> |
| 2.6.3 | <i>Særligt fokusområde: Kommunikation.....</i> | <i>11</i> |
| 2.7 | Organisatoriske og personalemæssige forhold | 12 |
| 2.7.1 | <i>Rammer for arbejdet.....</i> | <i>12</i> |
| 2.7.2 | <i>Belægning</i> | <i>12</i> |
| 2.7.3 | <i>Personalesituation, kontinuitet og stabilitet</i> | <i>12</i> |
| 2.7.4 | <i>Internt samarbejde og kommunikation</i> | <i>12</i> |
| 2.7.5 | <i>Arbejds miljø og sikkerhedsforhold</i> | <i>13</i> |
| 2.7.6 | <i>Kompetenceudvikling.....</i> | <i>13</i> |
| 2.7.7 | <i>Eksternt samarbejde</i> | <i>14</i> |
| 3 | Formål og metode | 15 |
| 3.1 | Formål med tilsynet..... | 15 |
| 3.2 | Metode | 15 |
| 3.3 | Tilsynets varslings og tilrettelæggelse | 16 |
| 3.4 | Definition på bemærkninger, anbefalinger og påbud | 16 |
| 4 | Kontaktoplysninger | 17 |
| 4.1 | BDO Kommunernes Revision | 17 |

1 Tilsynets vurdering

BDO har på vegne af Gentofte Kommune foretaget et anmeldt tilsyn på Østerled. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews og observationer.

Det overordnede indtryk af Østerled er, at beboerne har en god hverdag, der er individuelt tilrettet den enkelte beboeres interesser og formåen, og det er tilsynets indtryk, at såvel beboere som de pårørende er tilfredse med Østerled og med personalets indsats.

Tilsynet vurderer desuden, at der er god overensstemmelse mellem målgruppens behov og medarbejdernes kompetencer.

Personalesituationen er præget af en periode med sygdom i ledelsen. Det er dog tilsynets vurdering, at der er taget relevante ledelsesmæssige initiativer til at få genoprettet situationen. Samtidig er det tilsynets klare vurdering, godt understøttet af de pårørendes opfattelse, at beboerne og deres hverdag ikke er blevet væsentligt berørt af den situation, som ledelsens sygdom har medført.

Der er et velfungerende eksternt samarbejde, bl.a. med de pårørende, som også udtrykker stor anerkendelse af forstanders indsats for beboerne og Østerled.

Tilsynet vurderer, de fysiske rammer og indretning er i overensstemmelse med målgruppens behov, med gode muligheder for aktiviteter og for at være alene eller sammen med andre. Overalt ses en pæn rengøringsstandard.

Det er tilsynets vurdering, at den neuropædagogiske referenceramme er i overensstemmelse med målgruppens behov. Derudover udgør beboernes selvbestemmelse en væsentlig del af det pædagogiske fundament for Østerled, og tilsynet vurderer, at der såvel formelt som i hverdagen arbejdes med med-/selvbestemmelse og demokratiske processer. Et eksempel på, hvordan dette sætter sig igennem ses under tilsynets interview med beboerne. To ud af tre beboere udtrykker ønske om, at hver beboer får udleveret et visualiseret referat fra beboermøderne. Dette med henblik på, at ALLE beboere efterfølgende kan orientere sig i referaterne. Tilsynet vurderer, at dette vil være et godt initiativ.

I relation til sundhed, kost og motion prioriteres beboernes medbestemmelse på maden også. Derudover prioriteres det at indkøbe økologiske og friske varer. Beboerne tilbydes mange forskellige motionsformer, herunder at benytte Østerleds Cafe fitness i kælderens.

Det er endvidere tilsynets vurdering, at der i relation til udarbejdelse og justering af de pædagogiske planer er fokus på inddragelse af beboerne. Der er udarbejdet en systematik, hvor de pædagogiske planer løbende drøftes og evt. justeres, og der anvendes visualisering til at optimere beboernes valgmuligheder.

Derudover er det tilsynets vurdering, at der er stor opmærksomhed på personalets og beboernes omgangsform og sprogbrug, og det er tilsynets opfattelse, at denne er kendetegnet ved humor, respekt og værdighed.

Endelig er det tilsynets vurdering, at det interne samarbejde og kommunikation bærer præg af den nuværende situation, men også af en forventning om, at der kommer klarhed over ledelsesfunktionerne og over en kommende fem års plan. Ved hjælp af APV er der fokus på Rummelighed og Sygefravær samt på Ledelse og styring. Tilsynet bemærker, at der er udarbejdet en ledelsesstrategi for, hvordan der skal arbejdes med konsolidering af den psykiske arbejdsmiljø, og det videre arbejde. Dette er sket i samarbejde med Arbejdsmiljø Gentofte og Arbejdstilsynet, som også i den kommende tid vil være at finde som tætte samarbejdspartnere.

1.1 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkningen, anbefalinger og påbud:

| |
|--|
| Bemærkninger |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Tilsynet bemærker, at der er udarbejdet en ledelsesstrategi for, hvordan der skal arbejdes med konsolidering af der psykiske arbejdsmiljø, og det videre arbejde. Dette er sket i samarbejde med Arbejdsmiljø Gentofte og Arbejdstilsynet. 2. Tilsynet bemærker, at der fra beboernes side udtrykkes ønske om at få udleveret visualiserede referater fra beboermøderne til ALLE beboere. P.t. hænges de visualiserede referater op på fælles informationstavle. |
| Anbefalinger |
| Tilsynet gav ikke anledning til nogen anbefalinger. |
| Påbud |
| Ingen påbud |

2 Datagrundlag

2.1 Oplysninger

| |
|--|
| Adresse |
| Korsgårdsvej 4, 2920 Charlottenlund |
| Leder |
| Sofia Holch |
| Tilbudstype og juridisk grundlag |
| Tilbuddet er et selvejende botilbud under Gentofte Børnevenner i Gentofte Kommune Tilbuddets juridiske grundlag er SEL § 85 med § 108 indhold |
| Antal pladser og belægningsgrad |
| 29 pladser |
| Takst pr. døgn |
| Ifølge tilbudsportalens oplysninger er prisen pr. døgn kr. 1511,00 |
| Målgruppebeskrivelse |
| Målgruppen er fysisk og psykisk voksne udviklingshæmmede, som er selvhjulpne i dele af hverdagens funktioner. (Kilde: Hjemmesiden). |
| Antal ansatte og personalesammensætning |

| |
|--|
| Personalegruppen består af: <ul style="list-style-type: none">• Forstander• Souschef• 19 pædagoger• 9 pædagogmedhjælpere• 1 praktikant• 1 social- og sundhedsassistent• 1 sekretær• 1 pedel |
| Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg |
| Den 19. september 2011 kl. 9 - 13 |
| Deltagere i interviews |
| Ledelse: <ul style="list-style-type: none">• Forstander Sofia Holch, ansat i 6 år• Souschef Jette Rasmussen, ansat siden 1. august 2011 Medarbejdere: <ul style="list-style-type: none">• Pædagog, Rønne- og Kastanjegården, ansat i 15 år• Pædagog, Bøge- og Pilegården, ansat i ½ år• Pædagog og TR, Bøge- og Pilegården, ansat i 7 ½ år• Pædagog, Bøge- og Pilegården, ansat i 3 år• Psykolog ansat i pædagogstilling, AMR, Rønne- og Kastanjegården, ansat i 11 år Beboere: <ul style="list-style-type: none">• Beboer fra Bøgegården, boet på stedet i 20 år• Beboer fra Bøgegården, boet på stedet i 21 år• Beboer fra Pilegården, boet på stedet i 1 ½ år Pårørende: <ul style="list-style-type: none">• Pårørende til beboer på 50 år, som bor på Rønnegården. Har boet på Østerled siden 1983. Den pårørende er formand for Bestyrelsen• Pårørende til beboer på 40 år, der bor på Kastanjegården. Beboeren har boet på Østerled siden 2004 BDO blev vist rundt på stedet af 3 beboere. Forstander og souschef fulgte med rundt. |
| Tilsynsførende |
| Lene Thorius (Chefkonsulent, cand.pæd., PD og socialpædagog) Karin Hjortkær (Chefkonsulent, AAE i forvaltning) |

2.2 Opfølgning på foregående tilsyn

2.2.1 Opfølgning fra sidste tilsyn

| | |
|---------------------|---|
| Data | <p>Siden sidste tilsyn er forstander vendt tilbage efter længere tids sygdom, og der er blevet ansat en souschef, som sammen med forstander skal varetage de ledelsesmæssige opgaver.</p> <p>Der er udarbejdet ny organisationsplan, som er godkendt af Bestyrelsen.</p> <p>Ved sidste tilsyn (anmeldte den 11. oktober 2010), gennemført af BDO, blev der givet følgende anbefalinger:</p> <ol style="list-style-type: none"> <i>Tilsynet anbefaler, at Østerled reviderer deres mange projekter, og i den forbindelse tager stilling til, hvilke projekter der allerede er permanente og hvilke der fortsat skal arbejdes med som projekt.</i> <p>Forstander oplyser, at der er blevet taget stilling til projekterne på stedet. Cafe Fitness er fx ikke længere et projekt men et blivende tilbud med stor succes.</p> <p>Forstander oplyser, at der først i januar 2012 vil blive åbnet op for igangsættelse af nye projekter.</p> <ol style="list-style-type: none"> <i>Tilsynet anbefaler, der tages initiativ til en præcisering af, hvordan medarbejderne bedst balancerer deres ressourcer mellem kontakt med/omsorg for beboerne og deltagelse i projekter, så dette bliver et fælles ansvar.</i> <p>Allerede sidste efterår blev der udarbejdet en plan for dette. Der er fokus på beboerne og den daglige drift. Der vil blive igangsat et projekt om indførelse af EGJ.</p> <ol style="list-style-type: none"> <i>Tilsynet konstaterer, at afdelingsleder udtrykker ønske om at få tilbudt ekstern sparring/coaching/supervision til håndtering af den konkrete situation under leders sygdom. Tilsynet anbefaler at dette sker.</i> <p>Forstander oplyser, at afdelingsleder, der blev konstitueret som leder under forstanders sygdomsperiode, er blevet tilbudt støtte og vejledning fra flere sider, bl.a. også fra Gentofte Kommune, bestyrelsesformanden ligesom TR og fællestillidsmanden har ydet vejledning og støtte.</p> <p>Forstander oplyser, at den konstituerede leder har været sygemeldt i en længere periode, men er på vej tilbage via langsom indkøring på stedet.</p> |
| Tilsynets vurdering | Tilsynet vurderer, at der siden sidste tilsyn er arbejdet med tilsynets anbefalinger. |

2.2.2 Opfølgning fra andre tilsyn

| | |
|------|---|
| Data | <p>Siden sidste tilsyn er Arbejdsmiljø Gentofte og Arbejdstilsynet blevet inddraget, grundet problemer i det psykiske arbejdsmiljø. Der er fortsat samarbejde med Arbejdsmiljø Gentofte og Arbejdstilsynet.</p> <p>Der er udarbejdet to APV'er for at fastholde fokus på det psykiske arbejdsmiljø (for uddybning - se under Arbejdsmiljø).</p> |
|------|---|

| | |
|---------------------|---|
| | Der er afholdt brandtilsyn og Fødevarerilsyn. Forstander har meldt personalet til Hygiejnekursus. |
| Tilsynets vurdering | Tilsynet bemærker, at Arbejdsmiljø Gentofte og Arbejdstilsynet er tilknyttet Østerled grundet udfordringer i det psykiske arbejdsmiljø. |

2.3 Fysiske rammer

| | |
|---------------------|--|
| Data | <p>Østerled består af 29 lejligheder, der er mellem 37 - 42 m² med omkringliggende grønne arealer. Alle lejligheder består af to værelser og et badeværelse.</p> <p>Til hver lejlighed hører en separat terrasse eller lille have.</p> <p>Østerled er opdelt i fire levestruer som hver har fælles stue/køkken og der er flere fælles aktivitets- og opholdsrum, som kan benyttes af alle beboere.</p> <p>Alle fællesarealer er pæne og virker hyggelige. Der ses ophængte og visualiserede lister fx over hvem der kommer på arbejde. Derudover pryder beboernes malerier mange af Østerleds vægge.</p> <p>Der er adgang til vaskemaskiner og tørretumbler i hver levestruer.</p> <p>Tilsynet får fremvist nogle af beboernes lejligheder, der fremstår individuelt indrettede, med god plads og godt lysindfald.</p> <p>Overalt ses en fin rengøringsstandard.</p> <p>Beboerne udtrykker stor tilfredshed med deres lejlighed og med fællesarealerne. Under rundvisningen får tilsynet bl.a. også fremvist sansehaven og Cafe Fitness, der ligger i kælderen.</p> <p>Cafe Fitness benyttes af beboerne på Østerled, men også brugere fra andre botilbud i kommunen benytter sig af rummet, der dels indeholder fitnessredskaber dels køkken og cafeborde.</p> <p>Tilsvarende udtrykker de pårørende stor tilfredshed med de fysiske rammer.</p> |
| Tilsynets vurdering | Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer og indretning er i overensstemmelse med målgruppens behov, med gode muligheder for aktiviteter og for at være alene eller sammen med andre. Overalt ses en pæn rengøringsstandard. |

2.4 Pædagogik

2.4.1 Pædagogisk metode og referenceramme

| | |
|------|---|
| Data | <p>Medarbejderne redegør for, at de arbejder ud fra neuropædagogisk tilgang til beboerne med henblik på at optimere beboernes selvbestemmelse. Derudover arbejdes der med udviklings-, adfærds-, og kognitionspsykologi.</p> <p>Der er lavet neuropædagogiske screeninger for samtlige beboere. Alle medarbejdere har deltaget i screeningerne, hvor to uddannede neuropædagoger har været tovholdere på opgaven.</p> <p>Medarbejderne står nu overfor at få implementeret de neuropædagogiske screeninger i det pædagogiske arbejde, og dermed omsætte dem til</p> |
|------|---|

| | |
|---------------------|---|
| | <p>pædagogisk praksis.</p> <p>Derudover arbejdes der med livshistorier, hvor beboernes pårørende inddrages så vidt det er muligt.</p> <p>Medarbejderne giver eksempler på, hvordan screeningerne bidrager til forståelse af sammenhænge eller manglende sammenhæng imellem beboernes funktions niveau og udtryk.</p> <p>Tilsynet observerer, at der i alle afdelinger er ophængt tavler i fællesrummene til understøttelse af beboernes forståelse for hverdagen og dens aktiviteter.</p> <p>Tilsynet får fremvist en mappe med opskrifter i et af køkkenerne. Her er opskrifterne nedlagt i plastiklommer med numre svarende til datoer, hvilket betyder, at beboerne løbende kan følge med i madplanerne.</p> |
| Tilsynets vurdering | Tilsynet vurderer, at den neuropædagogiske referenceramme er i overensstemmelse med målgruppens behov og bidrager til optimering af beboernes selvbestemmelse. |

2.4.2 Pædagogiske planer

| | |
|------|---|
| Data | <p>Der udarbejdes pædagogiske planer for alle beboere. Kontaktpersonen og beboeren taler sammen om, hvordan det går, hvorefter kontaktpersonen udarbejder et udkast til en pædagogisk plan, som fremlægges og drøftes på et personalemøde. Herefter får forstander de pædagogiske planer til gennemlæsning med mulighed for at stille spørgsmål og justere i formuleringerne.</p> <p>Ca. tre gange om året taler kontaktpersonen med beboeren om, hvordan det går, med mulighed for justering i planerne.</p> <p>VISO inddrages efter behov i tilrettelæggelsen af den pædagogiske praksis.</p> <p>I arbejdet med de pædagogiske planer er der fokus på støtte til udvikling af egne ressourcer og kompetencer, og i den sammenhæng også at finde metoder og alternative redskaber til kommunikation og samvær med andre.</p> <p>Der anvendes visualiseret materiale i samtalerne med beboerne, så de bedst muligt kan inddrages i beslutninger vedr. eget liv og hverdag.</p> <p>Der er kommet nyt koncept for de pædagogiske planer. Ifølge medarbejderne er planerne ikke ændret væsentligt. Ændringerne handler mere om noget teknisk og noget omkring rækkefølgen.</p> <p>Medarbejderne vurderer, at formuleringerne er verbalt tunge og giver udtryk for, at de kunne ønske, at der blev arbejdet med en mere enkel form til brug for samtalerne med beboerne.</p> <p>Flere medarbejdere fortæller, at de anvender elementer fra KAT-kassen (KAT-modellen er et visuelt redskab, der hjælper med at strukturere en samtale) til brug for samtalerne med beboerne om deres pædagogiske plan. Særligt arket med ansigtsudtryk (smileys) er brugbart, oplyses det.</p> <p>Beboerne kender til, at de skal tale med kontaktpædagogerne, hvis de skal have ændret noget. De er ikke helt klar over, hvordan deres pædagogiske plan</p> |
|------|---|

| | |
|---------------------|--|
| | <p>ser ud.</p> <p>Den ene pårørende oplyser, at der ikke har været afholdt statusmøde omkring beboeren siden 2008. Når der i den mellemliggende periode er blevet aftalt et nyt handleplansmøde er disse blevet aflyst. Konkret har den pårørende et ønske om, at der etableres en ledsagerordning.</p> <p>Forstander oplyser, at det er korrekt, at der ikke er afholdt statusmøde siden 2008. Der har ikke deltaget sagsbehandlere i møderne, grundet forskellige årsager. Der er hvert år udarbejdet pædagogiske planer, som er afleveret til forvaltningen, mens der ikke er udarbejdet § 141 handleplan for beboeren.</p> |
| Tilsynets vurdering | Tilsynet vurderer, at der arbejdes systematisk med udarbejdelse og justering af de pædagogiske planer, og at der er et godt fokus på inddragelse af beboerne i dette arbejde. |

2.5 Hverdagsliv

2.5.1 Hverdag og aktiviteter

| | |
|------|--|
| Data | <p>Beboerne har en hverdag, hvor de enten går i skole eller på arbejdet. De har alle en fast hjemmedag.</p> <p>I fritiden er der mulighed for at male, synge, hygge, dyrke fitness. Beboerne er delt op efter funktionsniveau, verbal/nonverbal.</p> <p>Det er muligt for beboerne på Pile- og Bøgegården at vælge, hvor de vil spise. Beboerne skal bare give besked en time før.</p> <p>Tilsynet hilser på en beboer som lige skal til at spise morgenmad. Hun har en kæreste, der bor i egen bolig. De vil egentlig gerne bo sammen på Østerled, men der er endnu ikke egentlige kæresteboliger. Så de tager i stedet på kæresteferier med et andet par og en enkelt pædagog, der er tilstede ved madlavning og ved sengetid. Beboeren er glad for at bo Østerled.</p> <p>De tre beboere, som tilsynet holder dialogmøde med, giver alle udtryk for glæde og tilfredshed med at bo på Østerled og med deres hverdag.</p> <p>Den ene beboer arbejder på et plejehjem, hvor hun har forskellige praktiske opgaver. De to øvrige beboere går på Sandtoften og på Gentofte Håndarbejdsværksted.</p> <p>Beboerne fortæller, at de på deres hjemmedag fx får hjælp af personalet til at åbne og læse post, vaske tøj, gå i banken og foretage indkøb.</p> <p>En af beboerne fortæller, at hun hver morgen hjælper nogle børn over gaden til skolen, der ligger overfor. Beboeren får mange positive tilbagemeldinger fra både børn, skole og politi, og beskriver, hvor glad hun bliver over, at børnene gerne vil have at hun hjælper dem.</p> <p>De pårørende giver udtryk for stor tilfredshed med beboernes hverdag og med Østerled. Det er deres indtryk, at beboerne er trygge og glade for at bo på stedet. En pårørende udtrykker ønske om, at der om aftenen fx blev sunget med beboerne.</p> <p>Den ene pårørende fortæller, at beboeren kommer på Kellersvej ugens fire dage, og har hjemmedag om fredagen.</p> <p>Den anden beboer går på Gentofte Håndarbejdsværksted, hvor hun er i kantinen. Den pårørende deltager i en del af de praktiske opgaver omkring beboeren, fx at følge beboeren i banken, til fodterapeut etc.</p> |
|------|--|

| | |
|---------------------|---|
| | <p>De pårørende udtrykker bekymring for, at besparelserne vil betyde en forringet hverdag, når de slår helt igennem.</p> <p>Det er de pårørendes opfattelse, at beboerne og deres hverdag ikke er blevet berørt af den periode, som ledelsens sygdom har medført.</p> |
| Tilsynets vurdering | Tilsynet vurderer, at beboerne har en god hverdag, der er individuelt tilrettet den enkelte beboeres interesser og formåen. De er samtidig tilsynets indtryk, at såvel beboere som de pårørende er tilfredse med Østerled og med personalets indsats. |

2.5.2 Sundhed, kost og motion

| | |
|---------------------|---|
| Data | <p>Medarbejderne beskriver, at de fokuserer på sundhed, kost og motion i hverdagen. Det tidligere projekt "Sjov og bevægelse" er ikke længere et projekt, men et permanent tilbud.</p> <p>Der er tilbud om svømning 4. uge, og tilbud om at komme ud at cykle og gå ture. En del af aktiviteterne er dog blevet skåret noget ned pga. manglende ressourcer.</p> <p>På beboermøderne taler man om "Mad der gør kroppen glad", men der tages hensyn til beboernes medbestemmelse omkring kosten.</p> <p>Der er fokus på at indkøbe økologiske og friske varer, og derfor har det nyligt været nødvendigt at sætte madprisen op til 2500 kr. om måneden.</p> <p>Beboerne synes de får god mad.</p> |
| Tilsynets vurdering | Tilsynet vurderer, at der er relevant fokus på sund kost og motion, og at indkøb af økologiske og friske varer prioriteres. |

2.5.3 Sprogbrug og omgangsformer

| | |
|------|---|
| Data | <p>Medarbejderne er meget opmærksomme på, at de går respektfuldt og etisk til beboerne, og vægter, at der er en overensstemmelse mellem det sagt og kropssprog især overfor beboere med minder verbal kommunikation.</p> <p>En nyansat oplever, at kommunikationen overfor nogle beboere kan være præget af imperativer, dvs. med brug af korte beskeder. Adspurgt vurderer medarbejderen, at disse beboere fungerer med denne kommunikationsform.</p> <p>Det er medarbejdernes vurdering, at beboernes indbyrdes omgangsform og sprogbrug er ok.</p> <p>Beboerne fortæller, at de taler pænt til hinanden, og at personalet hjælper beboerne med at tackle svære situationer, fx hvis en af de andre beboere irriterer dem.</p> <p>De pårørende beskriver, at der er en fin omgangstone, og at personalet tager sig godt af beboerne og pårørende.</p> <p>Beboerne kan godt have et slemt sprog, vurderer de pårørende, hvilket skyldes, at de er "uden filter". De pårørende synes, at personalet godt kan være lidt sene til at gribe ind - formentlig ud fra en pædagogisk vurdering om, at de er voksne mennesker, der ikke skal irettesættes. I stedet er det de pårørendes oplevelse, at personalet forsøger at aflede beboerne, så situationen ikke bliver fastlåst.</p> <p>Tilsynet observerer, at beboerne indbyrdes har en omgangsform og sprogbrug,</p> |
|------|---|

| | |
|---------------------|---|
| | der er præget af humor, og at personalets omgangsform og sprogbrug overfor beboerne er præget af respekt og værdighed. |
| Tilsynets vurdering | Tilsynet vurderer, at der er stor opmærksomhed på omgangsform og sprogbrug, og at denne er kendetegnet ved humor, respekt og værdighed. |

2.5.4 Medicinhåndtering

| | |
|---------------------|---|
| Data | <p>Der findes relevante retningslinjer og procedurer vedr. medicinhåndtering. Medicinen er opbevaret i aflåste skabe på afdelingerne, og der er tydelig instruktion til medicin håndtering på skabslågen.</p> <p>Flere medarbejdere har medicinkursus.</p> <p>Der er tilknyttet fast psykiater på Østerled.</p> <p>Beboerne har efterhånden en del aldersbetingede somatiske sygdomme, som kræver samarbejde med læger.</p> <p>Utilsigtede hændelser indberettes som foreskrevet af Sundhedsstyrelsen. Det handler kun om få hændelser, der oftest drejer sig om glemt medicin.</p> <p>På baggrund af de indberettede utilsigtede hændelser opsamles læring via eget indberetningssystem.</p> |
| Tilsynets vurdering | Tilsynet vurderer, at der findes relevante retningslinjer og procedurer vedr. medicinhåndtering. |

2.5.5 Magtanvendelse og konflikthåndtering

| | |
|---------------------|---|
| Data | <p>Gentofte Kommune har været ude og undervise i reglerne vedr. magtanvendelser. Medarbejderne fortæller, at der er klarhed over reglerne for indberetning og interne procedurer.</p> <p>På personalemøderne drøftes gråzoner. Der er stor fokus på etik omkring magtanvendelser og på balancen mellem magt/omsorg, fx ift. vaccinationer. Her er der løbende dialog og refleksion med henblik på hele tiden at være skærpede på området.</p> |
| Tilsynets vurdering | Tilsynet vurderer, at der er klarhed over regler vedr. magtanvendelser, hvor gråzoner løbende gøres til genstand for fælles refleksion og dialog. |

2.6 Særlige fokusområder

2.6.1 Særligt fokusområde: Retningslinjer for håndtering af beboernes økonomi

| | |
|---------------------|---|
| Data | Der findes nedskrevne retningslinjer i forhold til håndtering af beboernes økonomi samt nedskrevne retningslinjer for brugernes betaling for kost og deltagelse i aktiviteter. De overordnede retningslinjer for beboerbetalning fremgår desuden af Østerleds hjemmeside. |
| Tilsynets vurdering | Tilsynet vurderer, at der er nedskrevne retningslinjer i forhold til håndtering af beboernes økonomi samt nedskrevne retningslinjer for brugernes betaling for kost og deltagelse i aktiviteter. |

2.6.2 Særligt fokusområde: Brugerinddragelse

| | |
|---------------------|---|
| Data | <p>Beboernes medbestemmelse og selvbestemmelse er et overordnet mål for det pædagogiske arbejde.</p> <p>Beboernes formelle indflydelse sikres gennem afholdelse af beboermøder enten en gang om ugen eller hver 14. dag. Her taler man om vigtige emner om fx ferier, ture og hvordan man skal omgås hinanden.</p> <p>Der anvendes visualiseret materiale til de beboere, der ikke har verbalt sprog. Fx bliver referaterne fra beboermøderne suppleret med billeder, så det sikres, at alle tilstedeværende, samt de fraværende beboere er i stand til at bruge og forstå beslutninger eller diskussioner efterfølgende.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de i hverdagen har stor opmærksomhed på beboernes selvbestemmelse. Det sker fx ift. at sikre, at det er beboerne og ikke de pårørende, der skal bestemme, hvordan beboerens lejlighed skal indrettes.</p> <p>En gang om året afholdes der en "Feriemesse", hvor beboerne er med til at bestemme, hvor sommerferien skal gå hen.</p> <p>Beboerne fortæller, at de holder beboermøder hver uge, og at der bliver lavet referater. Mange af referaterne er desuden visualiseret med billeder. P.t. hænger personalet referaterne fra beboermøderne på køleskabet, sådan at alle kan se det.</p> <p>En beboer udtrykker ved interviewet ønske om at få referatet selv, som hun kunne sætte i sin egen mappe. Så kan hun bedre huske, hvad der er sket og kan blive glad, hvis der er glade smileys på referatet. En af de andre beboere har samme ønske, mens den sidste beboer er tilfreds med den ordning, der er.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Tilsynet vurderer, at beboernes selvbestemmelse udgør en væsentlig del af det pædagogiske fundament for Østerled, og kan konstatere, at der såvel formelt som i hverdagen arbejdes med medbestemmelse og demokratiske processer.</p> <p>Tilsynet bemærker endvidere, at der fra beboernes side udtrykkes ønske om at få udleveret visualiserede referater fra beboermøderne til ALLE beboere, hvilket tilsynet vurderer vil være et positivt tiltag.</p> |

2.6.3 Særligt fokusområde: Kommunikation

| | |
|---------------------|--|
| Data | <p>Medarbejderne beskriver, at de arbejder med brug af forskellige kommunikationsformer. Tilsynet observerer, at der fx anvendes visualisering som kommunikationsmiddel til beskrivelse af beboernes aktiviteter.</p> <p>En af beboerne fortæller, at hendes visualiserede skema skal laves om fordi hun gerne ville have en friaften mere om ugen.</p> <p>Der er i 1 ½ år blevet samarbejdet med Kommunikationscentret i Hillerød, og der er planlagt temadage her i efteråret.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Tilsynet vurderer, at der er fokus på brug af forskellige kommunikationsformer, tilrettet beboernes behov.</p> |

2.7 Organisatoriske og personalemæssige forhold

2.7.1 Rammer for arbejdet

| | |
|---------------------|--|
| Data | <p>Østerled er et selvejende botilbud med en driftsoverenskomst med Gentofte Kommune. Østerled har en bestyrelse bestående af repræsentanter fra Gentofte Kommune, Gentofte Frie Børnvenner, forstanderen, forældrerepræsentanter samt en medarbejderrepræsentant og beboer. Der afholdes bestyrelsesmøder mindst fire gange årligt.</p> <p>MED-udvalget, som er et centralt styringsorgan på Østerled, består af forstanderen, sikkerhedsrepræsentanten, afdelingsleder, tillidsmanden, samt to medarbejderrepræsentanter. MED-udvalget holder møder hver måned.</p> <p>De overordnede rammer for arbejdet består i de rammer, som er udstukket via Bestyrelsen og Driftsoverenskomsten med Gentofte Kommune.</p> <p>Derudover styres der efter Ydelsesbeskrivelsen og Gentofte Kommunes kvalitetsstandarder.</p> |
| Tilsynets vurdering | Tilsynet vurderer, at der findes velbeskrevne rammer for arbejdet. |

2.7.2 Belægning

| | |
|---------------------|---|
| Data | <p>Belægningen er 100 %.</p> <p>Der er 13 - 14 beboer på venteliste til en plads.</p> |
| Tilsynets vurdering | Ingen kommentarer. |

2.7.3 Personalesituation, kontinuitet og stabilitet

| | |
|---------------------|--|
| Data | <p>Forstander oplyser, at personalesituationen er præget af; først forstanders sygdomsperiode, og nu tidligere konstitueret leders tilbagevenden efter en periode med sygdom.</p> <p>P. t. foregår der en konsolidering af medarbejdergruppen, hvor der fokuseres på trivsel og udvikling. Der skal afholdes to temadage, hvor det skal aftales, hvordan man kommer videre efter de problemer, der har været.</p> <p>Det er forstanders oplevelse, at personalet har et stort medejerskab til stedet, og at der er et stærkt Medudvalg og TR.</p> <p>Personalegruppen er stort set uforandret.</p> <p>Sygefraværet er steget i løbet af det sidste år, men kurven er knækket igen.</p> |
| Tilsynets vurdering | Tilsynet vurderer, at personalesituationen er præget af en periode med sygdom i ledelsen, men at der er taget relevante initiativer til at få genoprettet personalets trivsel og udvikling, og dermed stabilitet. |

2.7.4 Internt samarbejde og kommunikation

| | |
|------|--|
| Data | Siden sidste tilsyn er der udarbejdet ny organisationsplan og ansat en souschef, |
|------|--|

| | |
|---------------------|--|
| | <p>der skal varetage det daglige ledelsesansvar.</p> <p>Forstanders opgave vil fremover være at forestå økonomistyringen, der er en udfordring samt varetage de udadvendte funktioner.</p> <p>MED udvalget er centralt styringsorgan, og holder møde en gang om måneden.</p> <p>Der afholdes personalemøde en gang om uge, og fællesmøde en gang om måneden.</p> <p>Forstander beskriver, at der p.t. pågår en proces, hvor medarbejderne og ledelsen skal "finde hinanden" igen efter den periode, hvor forstander var sygemeldt. Forstander vendte tilbage fra sin sygdom i april måned.</p> <p>Ifølge forstander er strategien det kommende halve år er, at konsolidere personalegruppen, og derefter forventer forstander, at personalet er klar til nye opgaver.</p> <p>Medarbejderne har i en periode oplevet stor frustration over situationen, som fortsat præger det interne samarbejde og kommunikation. Medarbejderne sukker efter, at der nu sker en udvikling i arbejdet, og at der kommer mere handling over situationen.</p> <p>Medarbejder siger "Vi gider godt hinanden", og håber at der på de kommende to temadage kommer klarhed over ledelsesfunktionerne og den kommende fem års plan.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Tilsynet vurderer, at det interne samarbejde og kommunikation bærer præg af den nuværende situation, men også af en forventning om, at der kommer klarhed over ledelsesfunktionerne og en kommende fem års plan.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der er udarbejdet en ledelsesstrategi for, hvordan der skal arbejdes med konsolidering af der psykiske arbejdsmiljø. Dette er sket i samarbejde med Arbejdsmiljø Gentofte og Arbejdstilsynet.</p> |

2.7.5 Arbejdsmiljø og sikkerhedsforhold

| | |
|---------------------|--|
| Data | <p>I løbet af det sidste halve år er der lavet to APV'er med fokus på Rummelighed og sygefravær og på Ledelse og styring.</p> <p>På baggrund af resultaterne er der udarbejdet handleplaner, som følges tæt op af Arbejdsmiljø Gentofte.</p> <p>Derudover er der samarbejde med Arbejdstilsynet.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Tilsynet vurderer, at der ved hjælp af APV er fokus på Rummelighed og Sygefravær samt på Ledelse og styring.</p> |

2.7.6 Kompetenceudvikling

| | |
|-----------|---|
| Data | <p>Medarbejderne fortæller, at ikke alle har fået tilbudt MUS-samtaler i år. Hertil oplyser forstander, at det fremover vil være souschefens opgave at afholde MUS-samtaler, og at samtalerne er ved at blive planlagt.</p> <p>Der er ikke tilbud om supervision.</p> <p>Såvel medarbejderne og forstander vurderer, at der er god overensstemmelse mellem målgruppens behov og medarbejdernes kompetencer.</p> |
| Tilsynets | <p>Tilsynet vurderer, at der er god overensstemmelse mellem målgruppens behov</p> |

| | |
|-----------|--------------------------------|
| vurdering | og medarbejdernes kompetencer. |
|-----------|--------------------------------|

2.7.7 Eksternt samarbejde

| | |
|---------------------|--|
| Data | <p>Medarbejderne fortæller, at der er tæt samarbejde med beboernes arbejdspladser. Nogle beboere har en kontaktbog mellem Østerled og arbejde/dagtilbud.</p> <p>Samarbejdet med sagsbehandlerne er generelt velfungerende, om end der kan være udfordringer i forhold til de nye handlekommuner.</p> <p>Der er også et velfungerende samarbejde med de pårørende, også med beboernes kæresters pårørende.</p> <p>De pårørende fortæller samstemmende, at der er en fin kontakt med personalet. Personalet er meget orienterende og lydhøre overfor spørgsmål mm. Der er god kontakt både personligt, telefonisk og via mail.</p> <p>Der udtrykkes stor anerkendelse af forstanderens indsats for beboerne og Østerled.</p> |
| Tilsynets vurdering | Tilsynet vurderer, at der er et velfungerende eksternt samarbejde, og at der udtrykkes stor anerkendelse af forstanderens indsats for beboerne og Østerled. |

3 Formål og metode

3.1 Formål med tilsynet

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 148a 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 borgerne 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 økonomisk 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, tilbuddets beskrevne pædagogik og praksis.

BDO's tilsyn er tilrettelagt med udgangspunkt i ovenstående lovgivning og retningslinjer på området, og omfatter tilsynet med de pædagogiske, organisatoriske og personalemæssige forhold på de enkelte tilbud. Tilsynet sætter fokus på hverdagslivet for beboere/brugere/borgere 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. ældre- 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 indenfor både ældreområdet og det socialfaglige område.

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

3.2 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 borgernes og pårørendes 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, fokusgruppeinterviews, observation og gennemgang af dokumentation.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på dialog, udsagn, observationer 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.

3.3 Tilsynets varslings og tilrettelæggelse

Leder af tilbuddet er orienteret om tilsynsbesøget ca. fire uger før gennemførelse. I den forbindelse orienteres leder af tilbuddet endvidere om BDO's metoder og hvordan tilsynsbesøget kan tilrettelægges.

Overordnet har organiseringen af tilsynsbesøget set ud som følger:

- Rundvisning, hvor tilsynet ofte har haft mulighed for at tale med beboere/medarbejdere undervejs og/eller at observere det sociale liv
- Dialog med Ledelsen /ledelse
- Dialog med medarbejdere
- Dialog med beboere
- Evt. dialog med pårørende, hvor dette er planlagt af tilbuddet

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

3.4 Definition på bemærkninger, anbefalinger og påbud

| |
|---|
| Bemærkninger |
| Bemærkninger gives, hvor der er forhold - enten af positiv eller negativ art, men hvor det alene er vejledende for tilbuddet. |
| Anbefalinger |
| Anbefalinger gives, hvor der skal arbejdes videre med et givent punkt, eksempelvis hvis der ikke er udarbejdet politikker eller nødvendige retningslinjer. |
| Påbud |
| Påbud gives, hvis der er tale om alvorlige forhold eksempelvis i forhold til lovregler, der ikke er tilstrækkelig efterlevet, eller hvis der ikke er handlet på tidligere anbefalinger, og der ikke er særlige grunde hertil. |

4 Kontaktoplysninger

Ved behov for yderligere oplysninger kan henvendelse ske til

HELEN HILARIO JØNSSON

Chefkonsulent

hej@bdo.dk

BDO Kommunernes Revision

Godkendt revisionsaktieselskab

Havneholmen 29

1561 København V

4.1 BDO Kommunernes Revision

BDO er en uafhængig privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn med plejehjem og på socialområdet.

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 plejehjem, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både børne- og ungdomsområdet, handicap- og psykiatriområdet samt udsatteområdet, herunder herberger, misbrugs- og krisecentre.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver indenfor alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 35 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.