

Tilsynsrapport

**Gentofte Kommune
Østerled**

**Anmeldt tilsyn
Oktober 2010**

Indhold

1	FORMÅL MED TILSYNET	2
2	TILSYNETS VURDERING	3
2.1	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER.....	4
3	DATAGRUNDLAG.....	4
3.1	OPLYSNINGER OM TILSYNET.....	4
3.2	OPLYSNINGER OM TILBUDET	5
3.3	OPFØLGNING	5
3.4	FYSISKE RAMMER OG RUNDVISNING	6
3.5	DEN PÆDAGOGISKE, OMSORGS- OG PLEJEMÆSSIGE PRAKSIS	7
3.6	SÆRLIGT FOKUSOMRÅDE	14
3.7	ORGANISATORISKE OG PERSONALEMÆSSIGE FORHOLD	14
4	METODE	18
4.1	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE	18
4.2	OVERORDNET MATERIALE SOM HAR INDGÅET I TILSYNET	19
4.3	TILSYNETS VARSLING	19
4.4	DEFINITIONER	19

1 Formål med tilsynet

I henhold til Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område § 16 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 fra hvert enkelt tilbud.

Formålet med tilsynet er:

- 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 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 KR's tilsyn er tilrettelagt med udgangspunkt i ovenstående lovgivning og retningslinjer på området, og omfatter tilsynet med de organisatoriske, personalemæssige og pædagogiske 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 såvel det observerede som personalets og beboere/brugeres vurdering heraf indgår ligeledes i tilsynet.

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

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

2 Tilsynets vurdering

Det overordnede indtryk af Østerled er, at der er tale om overordentlig god ledelse af pædagogik, personale og kvalitetsudvikling.

Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer og indretningen i høj grad stemmer overens med beboernes behov, og tilsynet bemærker den velanlagte sansehøve, som tilgodeser beboernes behov for afvekslende sansestimulation samt ro og fred. Der ses overalt en god rengøringsstandard.

Østerleds pædagogiske referenceramme og -metoder stemmer, ifølge tilsynets vurdering, fint overens med målgruppens behov, og der arbejdes systematisk og konstruktivt med udarbejdelse, evaluering og justering af de pædagogiske planer.

Tilsynet vurderer, at beboerne tilbydes en indholdsrig og god hverdag og nogle spændende aktiviteter, såvel eksternt som internt på Østerled. Beboerne og de pårørende udtrykker stor tilfredshed med personalets og ledelsens indsats for at give beboerne en god og tryk hverdag, og tilsynet bemærker den store anerkendelse som ledelsen får fra de pårørendes side for sin indsats for hele tiden at udvikle og forbedre de tilbud, som beboerne benytter, og har stor glæde af.

I hverdagen arbejdes der med mange projekter, der hver især sigter på kvalitetsudvikling af beboernes hverdag og aktiviteter. Nogle af disse projekter står overfor at skulle justeres eller gøres til permanente tilbud. I forlængelse af dette vurderer tilsynet, at medarbejderne peger på nogle udfordringer omkring det at skulle prioritere og balancere sin tid og indsats mellem omsorg, kontakt og projekttid. Derfor anbefaler tilsynet, at 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.

Tilsynet vurderer, at der er stor opmærksomhed på beboernes medindflydelse og mulighed for at kunne udnytte denne, hvilket indebærer, at beboere med kommunikative vanskeligheder tilbydes særlige kommunikationsredskaber, så også deres indflydelse sikres.

Det er tilsynets vurdering, at Østerleds indsats omkring beboernes sundhed, kost og motion er meget imponerende, idet der er taget flere gode sundhedsfremmende tiltag. Derudover fokuseres der på at sikre beboernes tryk og trivsel, og på en god og behagelig omgangsform, og det er tilsynets vurdering, at såvel beboere som de pårørende oplever, at dette lykkes.

Tilsynet vurderer, at personalesituationen generelt er præget af stabilitet og kontinuitet, og stor opmærksomhed på medarbejderne, deres trivsel og udvikling. I den nuværende situation, hvor leder er sygmeldt, er det tilsynets klare vurdering, at medarbejderne byder ind med deres faglighed, engagement, ansvarlighed og en stor vilje til at få tingene til at fungere. Afdelingsleder og personale har fået tilbudt god støtte og opbakning fra relevante samarbejdspartere, herunder bestyrelsesformanden og pædagogisk konsulent i Gentofte Kommune, og det er tilsynets vurdering, at de vil benytte sig af denne. Endelig er det tilsynets vurdering, at der eksisterer et velfungerende internt samarbejde, der understøttes af en kultur, der er præget af åbenhed, dialog samt lyst til og interesse for udvikling. Der arbejdes forbilledligt med vidensdeling, som afsæt for kompetenceudvikling og kvalitetsudvikling af den pædagogiske praksis, og det er tilsynets vurdering, at der er god sammenhæng mellem personalets kompetencer og målgruppens behov.

2.1 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger¹

Bemærkninger
<ol style="list-style-type: none">1. Tilsynet bemærker den store anerkendelse som ledelse og personale får fra de pårørende for den indsats der gøres for hele tiden at udvikle og forbedre de tilbud, som beboerne benytter, og har glæde af.2. Tilsynet bemærker den velanlagte sansehøve, som tilgodeser beboernes behov for afvekslende sansestimulation samt ro og fred.
Anbefalinger
<ol style="list-style-type: none">1. 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.2. 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.3. 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.
Påbud
Ingen.

3 Datagrundlag

3.1 Oplysninger om tilsynet

Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
11. oktober 2010 kl. 9 – 13.30
Rundvisning
Tilsynet blev vist rundt af beboerne og medarbejdere.
Deltagere ved dialogmøder
Leder: Tilsynet talte med afdelingsleder Johannes Stær. Medarbejdere: Tilsynet talte med 7 medarbejdere Pårørende: Tilsynet talte med to pårørende. Beboere: Tilsynet talte med 5 beboere og hilste på yderligere et antal beboere.
Tilsynsførende
Helen Hilario Jønsson (Chefkonsulent, Cand. Pæd., PD og socialpædagog) og Lene Thorius (Specialkonsulent, Cand. Pæd., PD og socialpædagog).

¹ Definition af begreberne findes i afsnit 4.4

3.2 Oplysninger om tilbuddet

Adresse
Korsgårdsvej 4, 2920 Charlottenlund
Leder
Sofia Holch
Juridisk grundlag
SEL § 108
Antal pladser
29 pladser
Målgruppe
Målgruppen er fysisk og psykisk voksne udviklingshæmmede, som er selvhjulpne i dele af hverdagens funktioner. Den nuværende beboergruppe har en aldersfordeling på 21-72 år.

3.3 Opfølgning

3.3.1 Opfølgning fra sidste tilsyn	
Data	<p>Afdelingsleder oplyser, at leder for nylig er sygemeldt, og vil være det i en periode.</p> <p>Ved det sidste anmeldte tilsyn den 28. oktober 2009 blev der givet følgende bemærkninger:</p> <p><i>Tilsynet bemærker, at Østerled arbejder aktivt med at udfordre de dilemmaer og problemstillinger, som måtte opstå i hverdagen. Faglig udvikling og – dialog kombineret med kompetenceudvikling i personalegruppen (også intern kompetenceudvikling) synes at bringe Østerled på niveau med brugernes behov og udviklingsbehov.</i></p> <p>Afdelingsleder fortæller, at man fortsat arbejder aktivt med dilemmaer og udfordringer i hverdagen.</p> <p><i>Tilsynet bemærker, at der er beboere, der ind imellem har sygdoms- og dødsangst samt sorg over, at deres forældre eller søskende er døde. Tilsynet skal blot understøtte personalets opmærksomhed på, at der drøftes og lægges et relevant fokus på problematikken.</i></p> <p>Afdelingsleder oplyser, at man altid laver en individuel afvejning af, hvordan man bedst kan støtte beboerne, når der sker dødsfald i familien.</p>
Tilsynets vurdering	Ingen kommentarer.
3.3.2 Opfølgning fra andre tilsyn	
Data	Der har ikke været ført andre tilsyn.

Tilsynets
vurdering

Ingen kommentarer.

3.4 Fysiske rammer og rundvisning

3.4.1 Fysiske rammer og observation

Data

Østerled er en fredet bygning og ligger i Skovshoved tæt på havnen/ stranden. Der er en stor have, som kan benyttes til diverse boldspil mv., en fælles terrasse med havemøbler, der flittigt benyttes til fælles grill og daglig hygge på tværs af de enkelte levestruer. Haven er velholdt og holdes af Østerleds haveudvalg (beboere og medarbejdere), der står for at plante blomster/planter og i øvrigt vedligeholde haven.

Lejlighederne er ombygget fra perioden 1985 til 2005, så de i dag fremstår absolut tidssvarende. Alle lejligheder er toværelses med tekøkken (hvor man kan tilberede sin egen mad), eget badeværelse med rigeligt plads til diverse hjælpemidler. Til alle lejligheder hører enten terrasse eller altan med plads til stole og bord.

Østerled er inddelt i fire levestruer med henholdsvis 5-6-9-9 lejligheder tilknyttet. Til alle levestruer hører en fællestue med åbent køkken af ca. 70 m². Fællestuen fungerer som spisestue, tv stue og til fælles hygge generelt. Der er fra fællestuen let tilgang til lejlighederne via en stor lys bred gang. Der er fuld kælder, hvor der er vaske og tørrerum for to af levestruerne. I kælderen er der indrettet "Cafe Fitness" i et stort lokale. Her er der både plads til cafeborde, billardbord og mange træningsredskaber. Indretningen er yderst vellykket og af en tavle fremgår det, hvilke undervisningshold, der er i den kommende tid, hvilke medarbejdere der ville forestå træningen samt en liste over deltagere.

Overalt fremstår fælleslokaler og de fremviste lejligheder i god stand, rengjorte og hyggeligt indrettede. Beboernes egen kunst er at finde rundt omkring, hvor de pryder væggene. Der er en hyggelig og hjemlig indretning i fællesrummene, og der er taget højde for svagtseende ved, at der er stærkt lys på udvalgte steder.

Der kan flere steder observeres kalendere og oversigter over aktiviteter i ugens løb, som sammen med visuel kommunikation i form af billeder, piktogrammer og board-marker viser, hvad de forskellige beboere skal lave. I lejlighederne er der ligeledes flere steder eksempler på, at beboerens rutiner morgen og aften var beskrevet og visualiseret.

Beboerne udtrykker stor tilfredshed med de fysiske rammer og udendørsomgivelser, og ikke mindst med deres bolig.

Afdelingsleder oplyser, at leder har ansøgt den lokale Rotary om fondsmidler til en sansehave. Ansøgningen blev imødekommet, og med hjælp af ca.

	30 medarbejdere fra et forsikringselskab blev sansehaven anlagt i løbet af en lørdag, hvor også medarbejdere og beboere deltog. Sansehaven rummer bl.a. forskellige dufte, former og farver, forskellige frugttræer samt et lille fiskebassin. Beboerne fortæller med stolthed om sansehaven, som de benytter i forskelligt omfang. Mens nogle selv går derud for at nyde duftene og farverne, så køres andre derud for at slappe af, når de har behov for ro og fred.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer og indretningen i høj grad stemmer overens med beboernes behov. Tilsynet bemærker den velanlagte sansehave, som tilgodeser beboernes behov for afvekslende sansestimulation samt ro og fred.

3.5 Den pædagogiske, omsorgs- og plejemæssige praksis

3.5.1 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 Børnevenner, forstanderen, forældrerepræsentanter samt en medarbejderrepræsentant og beboer. Der afholdes bestyrelsesmøder mindst fire gange årligt.</p> <p>MED-gruppe udvalget, som er et centralt styringsorgan på Østerled, består af forstanderen, sikkerhedsrepræsentanten, afdelingsleder, tillidsmanden, samt to medarbejderrepræsentanter. MED-udvalget holder møder hver måned.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der er velbeskrevne rammer for Østerled.
3.5.2 Belægning	
Data	Afdelingsleder oplyser, at der er fuld belægning, og 10 borgere står på venteliste.
Tilsynets vurdering	Ingen kommentarer.
3.5.3 Pædagogisk metode/referenceramme	
Data	<p>Den overordnede pædagogiske referenceramme tager afsæt i neuropædagogik, men der refereres også til udviklings-, adfærds-, og kognitionspsykologi.</p> <p>Der ud over arbejdes der ud fra en ramme om diagnoseforståelse, sprog – og kommunikationsudvikling, sanser – og funktionsudvikling, sansintegration, gruppepsykologi, med opfyldelse af basale behov og frem for alt et menneskesyn og et værdigrundlag.</p> <p>Afdelingsleder oplyser, at der er lavet neuropædagogiske screeninger og livshistorier for samtlige beboere. Alle medarbejdere har deltaget i screeningerne,</p>

	<p>hvor to uddannede neuropædagoger har været tovholdere på opgaven.</p> <p>Medarbejderne vurderer, at det at man har været med til at lave screeningerne, og at man har arbejdet på tværs af organisationen med dem, har betydet, at medarbejderne har kunnet bidrage med forskellige synspunkter, som har givet anledning til fælles diskussion og refleksion.</p> <p>I relation til en konkret beboer fandt man ud af at vedkommende havde et udviklingsniveau svarende til en to-årig fx omkring taktile stimulation, hvorefter man indkøbte ting, som han stimulerer ham taktile.</p> <p>I relation til en anden beboer fandt personalet ud af, at han har for lav arousal (vågenhedstilstand). Til denne beboer blev der udarbejdet et helt idékatalog med ideer til, hvordan man i hverdagen kan stimulere beboeren, så han får et bedre funktionsniveau. Det at denne beboer nu bliver stimuleret i passende doser betyder, at han formår at deltage i aktiviteter som fx spise sammen med de andre, oplyser medarbejderne. For at sikre, at alle anvender samme metode til beboerne bliver fx vikarer grundigt introduceret til metoderne. Dette sker på særskilte vikarmøder, ved brug af kardex og ved overlap.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at referencerammen og pædagogiske metoder i høj grad stemmer overens med målgruppens behov.
<h3>3.5.4 Pædagogiske planer</h3>	
Data	<p>Medarbejderne fortæller, at de arbejder ud fra en pædagogisk plan, der diskuteres og evt. justeres sammen med beboerne fire gange om året. Forud for gennemgangen har medarbejderne ud fra en interviewguide foretaget en samtale/evaluering med beboeren. Derudfra laver man nye mål.</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>Medarbejderne oplyser, at samtalen med beboerne om deres pædagogiske plan kan foregå på et møde eller ske i hverdagen, fx på en køretur. Det er deres erfaring, at nogle beboere har lettere ved at tale med personalet om deres plan under disse forhold.</p> <p>Beboerne fortæller, at de har en handleplan, hvor der står beskrevet hvad de skal lave i hverdagen. Beboerne kan desuden redegøre for, hvad de skal have hjælp til. En af beboerne har kun boet på stedet i 3 måneder, og fortæller, at der til december skal være et handleplansmøde.</p> <p>Samme beboers pårørende fortæller, at hans søns kontaktperson ringede til dem adskillige gange for at høre, hvordan de bedst kunne tilrettelægge konkrete opgaver og tiltag, når beboeren skulle flytte ind. Det er de pårørendes oplevelse, at medarbejderen virkede meget indstillet på at indlede et tæt samarbejde, og at han ville det bedste for deres søn, hvilket virkede trygt og rart.</p>

	Den anden pårørende fortæller, at der 2 -3 gange om året holdes handleplansmøde med personalet, og at disse møder fungerer fint.
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes systematisk og konstruktivt med udarbejdelse, evaluering og justering af de pædagogiske planer. Arbejdet bærer præg af en høj grad af inddragelse af beboerne og deres pårørende.
3.5.5 Hverdag og aktiviteter	
Data	<p>Medarbejderne fortæller, at den enkelte beboer bliver medinddraget i hverdagens aktiviteter i så høj grad som det er muligt. Hverdagen er præget af, at beboerne på forskellig vis skal have hjælp og støtte til socialt samvær, kontakt og kommunikation, udvikling eller vedligeholdelse af allerede eksisterende færdigheder og til den personlige hygiejne, pleje og omsorg.</p> <p>De fleste beboere har et dagtilbud, men har også en eller flere hjemmedage om ugen afhængig af den enkeltes behov. på hjemmedagene får beboerne hjælp til rengøring, tøjvask, lægebesøg etc.</p> <p>Beboerne har desuden behov for støtte til at vælge forskellige fritidsaktiviteter, støtte til pårørende kontakt samt etablering/vedligeholdelse af sociale netværk udenfor Østerled.</p> <p>Beboerne fortæller, at de har en god hverdag og nogle spændende fritidsaktiviteter. En går fx til engelsk og EDB, en anden går til madlavning og EDB og en går til ridning.</p> <p>Udover deres dagtilbud og fritidstilbud, deltager beboerne i de aktiviteter, der foregår på Østerled, fx Cafe fitness eller gå på besøg hos hinanden. De fortæller også om, at man engang imellem kan deltage i fælles aktiviteter ude på den store græsplæne. Her står nogle konkrete medarbejdere for at arrangere fx lege for alle beboere, der har lyst til at deltage.</p> <p>Tirsdag og torsdag er der åbent i Cafe Fitness, hvor der også kommer beboere fra andre botilbud. Café fitness er, via sponsormidler, renoveret og gjort til et særdeles indbydende og lækkert fitnessrum. Beboerne udtrykker stor glæde ved Café Fitness, bl.a. fordi "man så kan lære andre at kende". Cafeen er et fælles tilbud med Hjemmevejlederteamet. Personalet fra de forskellige steder kan skiftes til at stå for undervisningen i fx spinning. Beboerne kan melde sig til fra gang til gang. Om onsdagen er der fra 16-19 tilbud om massage og undervisning i dans.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at beboerne tilbydes en indholdsrig og god hverdag og nogle spændende aktiviteter, såvel eksternt som internt på Østerled.</p> <p>Tilsynet bemærker den store anerkendelse som leder får fra de pårørende for sin indsats for hele tiden at udvikle og forbedre de tilbud, som beboerne benytter og har glæde af.</p>
3.5.6 Medindflydelse og kommunikation	
Data	Medarbejderne fortæller, at de i hverdagen er meget opmærksomme på be-

	<p>boernes ønsker og behov, og peger på, at interviewguiden, som gennemgås med beboerne forud for handleplanen, er med til at sikre beboerne indflydelse.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at nogle af beboerne har behov for støtte til kommunikation, og til dem anvendes IKT - Informations- og Kommunikationsteknologi, som er et fagligt værktøj, der med fordel kan anvendes i relation til mennesker med behov for støtte til kommunikation. Ifølge de udleverede papirer fra Østerled arbejder man med IKT i et projekt, der løber i 2009 og 2010. Én af beboernes tilbagemeldinger er, ifølge Østerleds egne papirer, at beboerne har oplevet en højere grad af selvværd, medarbejderne har observeret et større nærvær i kontakten med beboerne, en højere grad af tilfredshed hos beboerne, der er blevet brugt flere ord og beboerne har i højere grad kunnet deltage i hverdagen.</p> <p>Beboerne fortæller, at der afholdes beboermøde hver søndag. Her drøftes og besluttet madplanen, hvilke ture og aktiviteter der skal foregå, ligesom man kan tale om hygiejne, fx at man skal vaske hænder inden man skal spise og når man har pudset næse.</p> <p>Beboerne oplever, at de selv bestemmer alle ting omkring deres liv, herunder hvad de skal lave i hverdagen, hvad de skal spise mm. Beboerne fortæller, at de bliver interviewet inden den pædagogiske plan bliver lavet, hvilket de synes er en god måde at få talt om de ønsker de har til fremtiden. Derudover er det beboernes opfattelse, at personalet i hverdagen lytter til deres ønsker.</p>
<p>Tilsynets vurdering</p>	<p>Tilsynet vurderer, at der er stor opmærksomhed på beboernes medindflydelse og mulighed for at kunne udnytte denne. Det er samtidig tilsynets vurdering, at beboerne oplever at have stor indflydelse på egen hverdag og eget liv.</p>
<p>3.5.7 Sundhed, kost og motion</p>	
<p>Data</p>	<p>Medarbejderne fortæller, at de har flere projekter, som retter sig imod beboernes sundhed. Dette handler fx om projektet "Kost og madpolitik", hvor to medarbejdere fra to bo-afdelinger har udarbejdet en vejledning for fælles kostprincipper, med titlen: "Mad der gør kroppen glad". Heri indgår bl.a. en vejledning til udarbejdelse af madplaner. Medarbejderne fortæller, at vejledningen nu står overfor at blive implementeret i resten af organisationen.</p> <p>Et andet projekt, der retter sig mod beboernes sundhed hedder "Sundhed og bevægelse". Her forsøger man at styrke sund kost og beboerindflydelse samt at lægge bevægelse ind i hverdagen og gøre det på en måde, så det er sjovt for beboerne at være med. Der har været nogle idrætsstuderende ude og hjælpe til, og der er søgt fondsmidler til forskellige aktiviteter, herunder en aktivitetsdag for både medarbejdere og beboere. Af projekter og initiativer der udløber eller har sammenhæng med projektet, kan desuden nævnes Café fitness, og svømning i weekenden, hvilket stammer fra et ønske fra beboerne om at komme i svømmehallen lørdag aften.</p> <p>Såvel Kostprojektet som Café Fitness og "svømme i weekend" er der en</p>

	skriftlig plan/skema med angivelse af indsatsområde, udviklingsbehov/mål, udviklingstiltag/metode, succeskriterium/delmål, ansvarlig/tidsplan, evaluering/perspektivering samt beboernes tilbagemelding.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at indsatsen omkring beboernes sundhed, kost og motion er imponerende.
3.5.8 Tryghed og trivsel	
Data	<p>Beboerne fortæller samstemmende, at der er godt og sikkert at bo på Østerled.</p> <p>Beboerne fortæller, at de kender hinanden godt, og trives med at være sammen med de mennesker, som flere af dem har kendt i mange år, og som de kender fra klubben og fra Søgårdsskolen.</p> <p>Beboerne fortæller også, at når man kommer hjem om eftermiddagen, så er der altid tid til lidt hygge, og om aftenen kommer der en nattevagt og døren bliver lukket.</p> <p>De pårørende er enige i, at beboernes trives og er trygge ved at bo på Østerled. Den ene pårørende fortæller, at der for et stykke tid siden er blevet ansat en social- og sundhedsassistent, der bl.a. har påpeget, at datteren hellere skal tilbydes mange og små måltider i stedet for færre og lidt større måltider fordi datteren bruger meget energi på at spise. Ifølge den pårørende giver det tryghed og trivsel, at personalegruppen har fået tilført disse sundhedsfaglige kompetencer. Samme medarbejder har også sørget for, at der nu bliver indkøbt en ske af ben fordi datteren bider i sin ske, når hun får mad, hvilket ødelægger hendes tænder, fortæller den pårørende.</p> <p>Den anden pårørende fortæller, at hans søn som ny beboer, og han som ny pårørende, bestemt har følt sig taget godt imod, hvilket giver en god fornemmelse af tryghed.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der arbejdes fokuseret på at sikre beboernes tryghed og trivsel, og at såvel beboere som de pårørende oplever, at dette lykkes.
3.5.9 Seksualitet	
Data	<p>Afdelingsleder oplyser, at man er opmærksomme på de udfordringer, der kan opstå omkring beboernes seksualitet. Man er meget opmærksomme på hinanden og hinandens grænser på dette felt, og man bruger seksualvejleder, når der er behov for dette.</p> <p>Medarbejderen fortæller, at de bruger hinandens ressourcer, når der opstår spørgsmål, som den enkelte har behov for sparring omkring. Der er et kæreste-par på stedet, og flere er kærester med nogen udefra, så der kan opstå spørgsmål, der kræver særlig viden, fortæller medarbejderne.</p> <p>Der har tidligere været ansat en medarbejder, der tog en uddannelse som seksualvejleder, men vedkommende er stoppet.</p>

	Afdelingsleder vurderer, at uddannelsen til seksualvejleder er meget dyr – og at man p.t. prioriterer uddannelse i neuropædagogik, hvorfor det ikke er tanken, at der skal uddannes en ny seksualvejleder. I stedet vil man prioritere at bruge eksterne konsulenter efter behov.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at medarbejderne er opmærksomme på beboernes seksualitet, og at der benyttes eksterne konsulenter, hvis der er behov for yderligere viden og vejledning.
3.5.10 Sprogbrug og omgangsformer	
Data	<p>Beboerne fortæller, at man generelt taler pænt til hinanden, og hvis man ikke taler ordentligt, så "falder der brænde ned", hvilket betyder, at personalet tager fat i dem, der taler grimt til de andre.</p> <p>Beboerne fortæller også, at de har lært, at hvis der opstår opræk til en konflikt, så kan det være en god idé at gå væk, fx ind i egen lejlighed.</p> <p>Beboerne vurderer dog, at det er meget sjældent, at der opstår konflikter mellem beboerne.</p> <p>De pårørende er enige om, at beboerne kærer sig om hinanden og er glade for hinanden. Beboerne udviser, ifølge de pårørende, stor tolerance overfor hinanden og bærer over med hinanden. De, der har mulighed for det besøger hinanden på de andre afdelinger, og dem, der ikke har samme mobilitet stimuleres på andre måder.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der findes et ordentligt sprogbrug og gode omgangsformer mellem beboerne, og at beboerne har stor accept og tolerance overfor hinanden.
3.5.11 Medicinhåndtering	
Data	<p>Afdelingsleder oplyser, at Østerled har interne procedurer for medicinhåndtering, ligesom der er medicinansvarlige og videnspersoner på området for medicin.</p> <p>Ledelsen har et stort fokus på dette område, og følger procedurerne tæt fordi det er med til at skabe tryghed for personalet, når der er gode og funktionelle procedurer.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der findes relevante procedurer og retningslinjer samt medicinkompetencer på Østerled.
3.5.12 Magtanvendelse og konflikthåndtering	
Data	<p>Afdelingsleder oplyser, at findes interne retningslinjer og procedurer for magtanvendelser og interne opfølgning på disse. Der er stor opmærksomhed på at undgå magtanvendelser og der arbejdes pædagogisk med at finde andre mere egnede måder at agere på, når der opstår konflikter.</p> <p>Når der har været en magtanvendelse drøftes disse på MED-udvalgsmøderne,</p>

	<p>der afholdes en gang om måneden. Dette med henblik på at vurdere, og magt- anvendelsen giver anledning til ændringer i den pædagogiske praksis eller interne retningslinjer.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at der forefindes relevante procedurer og retnings- linjer, og at der er opmærksomhed på at undgå magtanvendelser.</p>
3.5.13 Pårørende	
Data	<p>Medarbejderne fortæller, at der er tæt samarbejde med de pårørende, og at dette samarbejde prioriteres meget højt.</p> <p>De pårørende udtrykker også stor tilfredshed med deres børns hverdag på stedet. De fremhæver de fysiske omgivelser og personalets engagement som noget meget væsentligt for deres børns hverdag. Derudover er der meget stor ros til leder, der bl.a. har formået at skaffe donationer, så man har kunnet etablere Café fitness og sansehaven.</p> <p>En af de pårørende fortæller, at personalet og leder har været fantastiske og meget hjælpsomme i forhold til at lære nyt omkring datterens sygdom. Det er den pårørendes opfattelse, at man har gjort rigtig meget for at få ny viden om området, og at man fx har afholdt en temadag om sygdommen, så alle perso- naler omkring datteren kunne få den nødvendige viden.</p> <p>Den anden pårørende oplever, at hans søn har været utrolig heldig idet han har fået mulighed for at bo på Østerled. Den pårørende oplever sig godt taget imod, og at der er et meget dygtigt personale og en engageret leder.</p> <p>En af de pårørende fortæller fx at hendes datter har haft sin gang i snozelhu- set, hvilket datteren blev mere vågen af. På baggrund af den viden man fik her, har datteren fået et apparat, der udsender forskellige dufte, hvilket hun bliver meget stimuleret af. Den pårørende har desuden selv indkøbt et arrangement med tråde med lys i, som datteren kan få om sig. Det er den pårørendes opfat- telse, at personalet hele tiden er opmærksomme på datteren, hvad hun har brug for, og hvordan de kan tage hensyn til hende og hendes handicap.</p> <p>Den ene pårørende fortæller, at han har deltaget i et møde om de forventede besparelser på 2 %. Han giver udtryk for, at han frygter for, om man fortsat kan opretholde det høje niveau på Østerled, og nævner at det kan gå ud over sønnens mulighed for at kunne deltage i fx fodboldkampe.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der er endog meget stor tilfredshed med personalets og leders indsats for at give beboerne en god og tryk hverdag.</p> <p>Tilsynet bemærker den store anerkendelse som leder får fra de pårørende for sin indsats for hele tiden at udvikle og forbedre de tilbud, som beboerne be- nytter, og har glæde af.</p>

3.6 Særligt fokusområde

3.6.1 Fokusområde	
Data	Afdelingsleder oplyser, at 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 beboerbetaling 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.

3.7 Organisatoriske og personalemæssige forhold

3.7.1 Personalesituation, kontinuitet og stabilitet	
Data	<p>Afdelingsleder fortæller, at medarbejderne er stabile, og at der kun er en meget lille udskiftning. Man prioriterer at behandle medarbejderne, inkl. vikarer, godt, hvilket betyder at medarbejderne har lyst til at blive på Østerled.</p> <p>Sygefraværet er også meget lavt, svarende til 3,4 % korrigeret for langtids sygdom.</p> <p>I den konkrete situation med leders sygdom fortæller afdelingsleder, at han får god støtte og opbakning fra personalet, sekretær, og fra bestyrelsen, særligt fra formanden. Derudover har lederkollegaer tilbudt deres assistance, og den pædagogiske konsulent i Gentofte Kommune har tilbudt sin støtte og hjælp til hver en tid.</p> <p>Det er afdelingsleders vurdering, at Østerleds Projekt medejerskab vil være til stor gavn i denne situation. Medarbejderne er helt klar over, hvilke opgaver de er ansvarlige for, fx ansvar for arbejdstid, og den ånd projektet har været med til at skabe, vil være meget betydningsfuld, vurderer afdelingsleder.</p> <p>Det er endvidere afdelingsleders vurdering, at medarbejderne er fortrøstningsfulde, idet de oplever, at ånden på stedet stadig er der, og man arbejder ihærdigt med at få tingene til at fungere. Tilsynet fornemmer også en stor opbakning fra personalets side. Medarbejderne byder ind med deres faglighed, engagement, ansvarlighed og en stor vilje til at det nok skal gå.</p> <p>Afdelingsleder fortæller, at der er udsendt et brev til de pårørende om den konkrete situation, ligesom der skal afholdes et ekstra pårørendemøde.</p> <p>Afdelingsleder oplyser, at der normalt afholdes 4 bestyrelsesmøder om</p>

	<p>året. Derudover er der hyppig kontakt mellem leder og bestyrelsesformanden. Afdelingsleder fortæller, at han vil benytte sig af bestyrelsesformandens tilbud om en tæt dialog og kontakt i den konkrete situation.</p> <p>Adspurgt fortæller afdelingsleder, at han ikke får ekstern supervision, men at det kunne være godt i den konkrete situation at få mulighed for ekstern sparring.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at personalesituationen generelt er præget af stabilitet og kontinuitet, og stor opmærksomhed på personalet.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne i den konkrete situation med leders sygdom, byder ind med deres faglighed, engagement, ansvarlighed og en stor vilje til at det nok skal gå. Det er endvidere tilsynets vurdering, at afdelingsleder og personale har fået tilbudt god støtte og opbakning fra relevante samarbejdspartnere, og at de vil benytte sig af den.</p> <p>Tilsynet konstaterer, at afdelingsleder udtrykker ønske om at få tilbudt ekstern sparring/coaching/supervision til håndtering af den konkrete situation. Tilsynet anbefaler, at dette sker.</p>
3.7.2 Eksternt samarbejde	
Data	<p>Afdelingsleder fortæller, at det eksterne samarbejde generelt er meget velfungerende.</p> <p>Samarbejdet med bestyrelsen fungerer ligeledes fint, og det er afdelingsleders oplevelse, at der er en engageret bestyrelse på stedet. Afdelingsleder har ikke selv deltaget i bestyrelsesmøderne, idet det plejer at være tillidsmanden og leder, der deltager i disse møder. Af referaterne kan man se, at der ofte er en god og udbytterig dialog.</p> <p>Afdelingsleder fortæller, at der er et tæt samarbejde med andre tilbud i kommunen, herunder med Teamet, og med beboernes dagtilbud.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der eksisterer et velfungerende eksternt samarbejde.</p>
3.7.3 Internt samarbejde og kommunikation	
Data	<p>Såvel afdelingsleder som medarbejderne fortæller, at der eksisterer et godt internt samarbejde præget af åbenhed og en lyst og vilje til at udvikle sig fagligt og personligt.</p> <p>Afdelingsleder fortæller, at der er god kollegial opbakning, og hvis personalet i en periode må arbejde noget mere, så gør de det af sig selv. Det er en generel opfattelse af medarbejderne byder ind med deres faglighed og hjælper hinanden.</p> <p>Medarbejderne fremhæver den flade ledelsesstruktur, der betyder et højt informationsniveau, der sikrer stor viden og tryghed i at vide, hvad der skal ske. Alle medarbejdere bliver ½ års ansættelse koblet til et eller flere pro-</p>

	<p>jekter.</p> <p>En ny medarbejder fortæller, at han har fået fin introduktion. 14 dage inden han skulle starte blev han ringet op af afdelingslederen, der gerne ville sige velkommen til ham. Medarbejderen fortæller, at han de første to uger fulgtes han med de samme medarbejdere, der løbende gav ham introduktion til arbejdet. Han oplever, at alle har været åbne og søde til at hjælpe ham. Han er desuden blevet introduceret til relevante procedurer og retningslinjer, herunder medicin og magtanvendelse samt til brug af karded. Derudover har han bl.a. holdt intromøder med tillidsmanden og med leder.</p>
<p>Tilsynets vurdering</p>	<p>Tilsynet vurderer, at der eksisterer et velfungerende internt samarbejde, der understøttes af en kultur, der er præget af åbenhed, dialog samt lyst til og interesse for udvikling.</p>
<p>3.7.4 Arbejds miljø og sikkerhedsforhold</p>	
<p>Data</p>	<p>På Østerled arbejdes der projektor organiseret, hvilket indebærer, at alle medarbejdere er med i indtil flere projekter. Alle projekter beskrives via et fælles og specifikt skema med målemetoder, succeskriterier etc.</p> <p>Afdelingsleder og medarbejderne fortæller, at man p.t. arbejder med følgende projekter:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Neuropædagogik - Cafe fitness, som man overvejer, skal være et fast tilbud - Kost og madpolitik - Sjøv og bevægelse - Kommunikation - Ældre liv - Lørdagsaktiviteter - Sommerhøjskole på tværs i Gentofte Kommune - Demens - Projekt medejerskab <p>Alle projekter bliver løbende evalueret og justeret via et planlægningskema. Medarbejderne har svært ved at huske alle projekterne, og vurderer selv at flere af projekterne skal gøre til permanente tilbud eller justeres. Fx fremstår Cafe fitness som et veletableret tilbud til beboerne, og det er tydeligt for tilsynet, at beboerne også regner med, at Cafe fitness er et blivende tilbud.</p> <p>Af de udleverede materialer fremgår det, at der kun er sat start- og slutdato for ét projekt, nemlig Projekt medejerskab, der skal afsluttes 20. november 2010.</p> <p>Udfordringen med at arbejde på den projektorienterede måde, er ifølge medarbejderne, at man skal kunne balancere mellem basisydelsen, dvs. omsorgen og kontakten med borgerne og projektopgaverne. Nogle medarbejdere udtaler således, at "tiden, hvor man skal være nærværende sammen med beboerne må ikke lide under, at der arbejdes for meget med projekterne".</p>

	<p>En af medarbejderne oplever, at et projekt kan være rigtig godt, men at det ikke bliver fuldt til dørs fordi der ikke længere er tid til det. Derfor er det også besluttet, at der skal udarbejdes en tidslinje for alle projekter, med angivelse af datoer for evaluering og justering af projekterne, oplyser afdelingsleder. Dette skete som opfølgning på en APV for ca. ½ år siden.</p> <p>Flere medarbejdere vurderer, at forudsætningen for at man kan arbejde projektorienteret er, at man er god til at strukturere sin tid og fx udnytte sin tid om morgenen til at lave skriftligt arbejde. Vurderingen lyder, fra en af medarbejderne, at her er noget man godt kan blive bedre til.</p> <p>Der er igangsat afholdelse af MUS samtaler, og afdelingsleder oplyser, at han vil tage kontakt til Handicap & Drift v/Elsebeth Shultz for at få afklaret, hvordan man skal varetage de endnu ikke afholdte MUS-samtaler.</p> <p>Endelig oplyser afdelingsleder, at der er afholdt brandøvelse i november måned, og at Falck har gennemgået alt brandslukningsudstyr.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der er mange projekter i gang på samme tid, hvoraf nogle står overfor at skulle justeres eller gjort til permanente tilbud. I forlængelse af dette vurderer tilsynet, at medarbejderne peger på nogle udfordringer omkring det at skulle prioritere og balancere sin tid og indsats mellem omsorg, kontakt og projekttid.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at Østerled reviderer deres projekter, og i den forbindelse tager stilling til, hvilke projekter der allerede er permanente og hvilke der fortsat skal arbejdes med som projekt.</p> <p>Tilsynet anbefaler at 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.</p>
3.7.5 Kompetenceudvikling og kvalitetssikring	
Data	<p>Medarbejderne fortæller, at de i de sidste 4 – 5 år har arbejdet projektorienteret, hvilket indebærer, at de vidensdeler og bruger hinandens kompetencer. Alle medarbejdere har desuden selvstændige ansvarsområder, som de har særlig viden omkring.</p> <p>To medarbejdere, der har været på neuropædagogisk efteruddannelse har gennem det sidste ½ år lavet 4 hele temadage om emnet, ligesom de har sat emnet på dagsordenen til personalemødet. De øvrige medarbejdere fortæller, at særligt de hele temadage har bidraget til, at vidensdelingen har fungeret godt. Efterfølgende er det brugte materiale samlet i en mappe, så nye medarbejdere kan få indblik i, hvad der er foregået og dermed "indhente" den nye viden.</p> <p>Medarbejderne vurderer, at årsagen til den vellykkede vidensdeling er, at ledelsen har prioriteret neuropædagogikken meget højt, og at hele personalegruppen har været med i processen. Der blev lavet en årsplan, der har givet overblik over hvordan der skulle arbejdes med den nye viden, og det har, iføl-</p>

	<p>ge medarbejderne, skabt medejerskab til den neuropædagogiske viden og metoder.</p> <p>Idet beboerne får stadig flere aldersrelaterede sygdomme udtrykker medarbejderne ønske om at få mere viden om fx liftning.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der arbejdes forbilledligt med vidensdeling, som afsæt for kompetenceudvikling og kvalitetsudvikling af den pædagogiske praksis.
3.7.6 Sammenhæng mellem kompetencer og behov	
Data	<p>Medarbejderne vurderer, at der generelt er en god sammenhæng mellem personalets kompetencer og målgruppens behov. En af medarbejderne udtrykker ønske om, at der blev uddannet en seksualvejleder, som man kunne trække på i organisationen.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at men for nylig har ansat en social- og sundhedsassistent, der kan tilgodese beboernes øgede plejemæssige behov. afdelingsleder vurderer, at ansættelsen har en social- og sundhedsassistent har været rigtig og vigtig, og at vedkommende kan bidrage med ny læring til det pædagogiske personale omkring de specifikke plejeopgaver, som arbejdet med beboerne i stigende omfang indebærer.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der er god sammenhæng mellem personalets kompetencer og målgruppens behov.

4 Metode

BDO KR's tilsyn anvender en udviklingsorienteret og dialogbaseret tilgang, der samtidig med at tilsynet, jf. Retssikkerhedslovens § 16, skal udøve kontrol med, om tilbuddet følger lovgivningen, danner rammen for tilsynet. Dette indebærer interview, dialog og observation, som sammen med uddybninger på forskellige områder og punkter, giver et samlet billede af stedet. Tilsynet anvender endvidere en anerkendende tilgang, hvilket bl.a. handler om at se og spørge til det, der virker, for at kunne identificere stedets ressourcer, styrker og gode erfaringer. Rapporten har været fremsendt forstander med henblik på rettelser af faktuelle fejl.

4.1 Tilsynets tilrettelæggelse

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

4.2 Overordnet materiale som har indgået i tilsynet

Til brug for forberedelsen af tilsynet har BDO KR 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.

4.3 Tilsynets varsling

Leder af tilbuddet er orienteret om tilsynsbesøget ca. fem uger før gennemførelse. Endvidere har BDO KR haft telefonisk dialog med leder inden tilsynet, hvor programmet er blevet drøftet og endelig fastlagt således, at dagens møder er tilpasset hverdagen og aktiviteterne på tilbuddet.

4.4 Definitioner

Bemærkninger

Bemærkninger gives, hvor tilsynet finder anledning til at fremhæve bestemte forhold. Det kan være forhold, som er i udvikling eller som tilbuddet og kommunen skal være opmærksomme på i tiden frem til det næste tilsyn. Bemærkninger kan have vejledende og/eller informerende karakter.

Anbefalinger

Anbefalinger gives, hvor der er tale om forhold, der kan forbedres og som tilbuddet derfor bør arbejde med. Tilbuddet forventes at forholde sig til anbefalingen, fx ved at tage stilling til hvornår og hvordan de vil tage hånd om den givne anbefaling. Såfremt der ikke handles på anbefalingen forventes det, at tilbuddet har taget stilling til, hvorfor anbefalingen ikke er fulgt.

Påbud

Påbud gives, hvor der er alvorlige forhold, som af en given grund fordrer hurtig/øjeblikkelig handling. Her forventes det, at det pågældende tilbud indenfor fire uger fremsender en redegørelse til kommunen om, hvordan de har taget hånd om problemet.