

Tilsynsrapport
Gentofte Kommune
Social & Handicap

Bofællesskabet Østerled

Anmeldt tilsyn

August 2013

Indholdsfortegnelse

1	Tilsynets samlede vurdering	2
1.1	Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	3
2	Oplysninger	4
3	Datagrundlag	5
3.1	Opfølgning på foregående tilsyn	5
3.1.1	<i>Opfølgning fra sidste tilsyn.....</i>	<i>5</i>
3.1.2	<i>Opfølgning fra andre tilsyn.....</i>	<i>6</i>
3.2	Fysiske rammer	7
3.3	Pædagogik	7
3.3.1	<i>Pædagogisk referenceramme og metode</i>	<i>7</i>
3.3.2	<i>Pædagogiske planer</i>	<i>8</i>
3.4	Hverdagsliv	10
3.4.1	<i>Hverdag og aktiviteter</i>	<i>10</i>
3.4.2	<i>Medindflydelse og kommunikation</i>	<i>11</i>
3.4.3	<i>Sprogbrug og omgangsformer</i>	<i>11</i>
3.4.4	<i>Magtanvendelse og konflikthåndtering</i>	<i>12</i>
3.5	Særlige fokusområder	13
3.5.1	<i>Kost, Rygning, Alkohol og Motion</i>	<i>13</i>
3.5.2	<i>Medicinhåndtering og indberetning af utilsigtede hændelser</i>	<i>13</i>
3.6	Organisatoriske og personalemæssige forhold	14
3.6.1	<i>Overordnede rammer for arbejdet</i>	<i>14</i>
3.6.2	<i>Personalesituation, kontinuitet og stabilitet</i>	<i>14</i>
3.6.3	<i>Internt samarbejde og kommunikation</i>	<i>15</i>
3.6.4	<i>Arbejds miljø og sikkerhedsforhold</i>	<i>16</i>
3.6.5	<i>Kompetenceudvikling.....</i>	<i>16</i>
3.6.6	<i>Eksternt samarbejde</i>	<i>16</i>
3.7	Øvrige udfordringer	17
4	Formål og metode	18
4.1	Formål med tilsynet.....	18
4.2	Metode	18
4.3	Tilsynets varsling og tilrettelæggelse	19
4.4	Aftalte definitioner på bemærkninger, anbefalinger og påbud	19
5	Kontaktoplysninger	20
5.1	Præsentation af BDO	20

1 Tilsynets samlede 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 det er et tilbud, som er i gang med en større faglig og pædagogisk udviklingsproces. Tilsynet vurderer i den forbindelse, at den pædagogiske referenceramme også er i udvikling og at den matcher borgergruppens behov. Tilsynet har noteret sig, at medarbejdergruppen finder det spændende med de nye pædagogiske vinkler, og at de glæder sig til at lære nyt.

Når det gælder arbejdet med de pædagogiske planer, så er det tilsynets vurdering, at Østerled også her er i proces omkring at udvikle området, dels gennem pilotprojekter og ideudveksling omkring anvendelsen af ny teknologi og dels gennem en løbende opkvalificering via ledelsesmæssig sparring.

Tilsynet vurderer omkring hverdagen på tilbuddet, at borgerne på Østerled stort set alle modtager et dagtilbud, og at niveauet af hjemmedage tilpasses den enkelte. Tilsynet bemærker, at de pårørende og den ene borger som deltager i tilsynet alle ønsker sig et øget aktivitetsniveau. Tilsynet er vidende om, at ønsket også eksisterede ved sidste tilsyn, og at tilbuddet siden da har igangsat flere tværgående aktiviteter, hvorfor tilsynet opfordrer til, at ledelsen på stedet analyserer aktivitetsniveauet - enten afdelingsvist eller på borgerniveau, idet en sådan analyse eventuelt kunne give et overblik over, om niveauet er som ønsket.

I forhold til borgernes medindflydelse, så vurderes det, at tilbuddet tager området meget alvorligt, og at borgerne er bevidste om, at dette er deres sted til at ytre sig om ønsker og behov i fælleskab. Tilsynet har noteret sig, at den borger som deltager i tilsynet oplever, at der kan være divergerende muligheder for at få taletid på møderne, hvorfor tilsynet opfordrer til, at tilbuddet drøfter om dette er en generel holdning for borgerne, og at situationen håndteres pædagogisk.

Det er tilsynets vurdering, at sprogbrug og omgangsformen på Østerled er kendetegnet ved ordentlighed, og skulle borgerne opleve udfordringer omkring omgangsform, så hjælper personalet med at håndtere situationen på forskellig og relevant vis.

Tilsynet har noteret sig, at medarbejderne generelt oplever, at de har en god etik i forhold til deres omgangsform med borgerne og de tager de faglige drøftelser der skal til, hvis man undrer sig over en kollegas praksis.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på Østerled er bekendte magtanvendelsesreglerne, og at ledelsen sørger for, at nyansatte orienteres omkring området, via introduktionsprogrammet.

Tilsynet bemærker, at det kunne være en overvejelse værd, om man på Østerled skulle gøre gråzonerne på området til et kontinuerligt punkt på personalemøderne.

Når det gælder KRAM-faktorerne, så er det tilsynets vurdering, at der fokus på en sund og nærende kost, og at dette sker med respekt for borgernes selvbestemmelsesret, og at der er mange gode motionstilbud på tilbuddet.

Det er tilsynets vurdering, at der er fokus på god medicin håndtering og tilsynet bemærker, at medarbejderne fremadrettet kan se et godt formål med at kvittere med initialer. Tilsynet noterer sig, at der er kommet en øget opmærksomhed på utilsigtede hændelser, og at indberetningsproceduren er gennemgået med de medicinansvarlige. Tilsynet bemærker også, at der har været udfordringer på området, hvorfor tilsynet opfordrer til, at forstander fastholder sit nuværende fokus og ser an om alt nu lever om til de gældende krav.

Personalsituationen er generel præget af kontinuitet og stabilitet. Det oplyses, at siden sidste tilsyn, er enkelte medarbejdere stoppede med deres ansættelse, hvilket skyldes efterløn og barsel.

Det er tilsynets vurdering, at det interne samarbejde er midt i en proces, hvor medarbejdere og den nye ledelse fortsat er i gang med at finde hinanden. Tilsynet noterer sig, at ledelsen har sigte på at forestå denne proces på en respektfuld facon, således at tilbuddet modtager nye tiltag i tilpasset tempo. Tilsynet bemærker ligeledes, at medarbejderne savner mere information fra deres ledelse.

Tilsynet konstaterer, at der er udarbejdet ny APV, og at man afventer ny procedure fra Gentofte Kommune inden man igangsætter konkrete udviklingstiltag afledt af APV'en.

Det er tilsynets vurdering, at Østerled er i gang med at kompetenceudvikle sig som tilbud, konkret skal der afholdes temadage i neuropædagogik og rehabilitering, ligesom der også foregår et fortløbende supervisionsforløb på tilbuddet.

Der er et godt eksternt samarbejde på Østerled og de pårørende er glade for både medarbejderne og ledelsen. Tilsynet bemærker dog, at de pårørende oplever, at der sker en manglende formidling af beskeder mellem personalet, som endda for den ene påtales som en stigende utryghed. Tilsynet gør her opmærksom på, at dette også blev bemærket ved sidste tilsyn, hvorfor tilsynet opfordrer til, at Østerled analyserer og finder frem til, hvor det er kommunikationen brister, og får rettet op på dette forhold.

Endelig er det tilsynets vurdering, at der er gode og velindrettede fysiske rammer på Østerled, ligesom de grønne områder er velholdte og fungerer som en form for uderum. Tilsynet konstaterer, at sansehaven kunne anvendes mere, ifald der var mulighed for ophold i haven i form af siddepladser til borgergruppen.

1.1 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger, anbefalinger og påbud:

Bemærkninger
<ol style="list-style-type: none"> 1. Tilsynet bemærker, at de pårørende og den ene borger som deltager i tilsynet alle ønsker sig et øget aktivitetsniveau. 2. Tilsynet bemærker, at det kunne være en overvejelse værd, om man på Østerled skulle gøre gråzonerne på magtanvendelsesområdet til et kontinuerligt punkt på personalemøderne. 3. Tilsynet bemærker, at der er kommet en øget opmærksomhed på utilsigtede hændelser og at indberetningsproceduren er gennemgået med de medicinansvarlige. Samtidig bemærker tilsynet, at der har været udfordringer på området, hvorfor tilsynet opfordrer til, at forstander fastholder sit nuværende fokus og ser an, om alt nu lever op til de gældende krav. 4. Tilsynet bemærker, at medarbejderne savner mere information fra deres ledelse. 5. Tilsynet bemærker, at de pårørende oplever, at der sker en manglende formidling af deres beskeder til personalet, hvilket endda for den ene påtales som en stigende utryghed.
Anbefalinger
Ingen anbefalinger
Anbefaling om påbud
Ingen anbefaling om påbud

2 Oplysninger

Adresse
Korsgårdsvej 4, 2920 Charlottenlund
Leder
Kit Rønholm
Tilbudstype og juridisk grundlag
Tilbuddet er et selvejende botilbud under Gentofte Børnevenner i Gentofte Kommune Tilbuddets juridiske grundlag er ABK § 105 og SEL § 85.
Antal pladser
29 pladser
Takst pr. døgn
Ifølge tilbudsportalens oplysninger er prisen pr. døgn kr. 1.537. Forstander oplyser, at taksten p.t. er 1.564.
Målgruppebeskrivelse
Målgruppen er fysisk og psykisk voksne udviklingshæmmede, som er selvhjulpne i dele af hverdagens funktioner. (Kilde: Hjemmesiden)
Antal ansatte og personalesammensætning
<p>Personalegruppen består af:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Forstander • Souschef • 18 pædagoger • 4 pædagogmedhjælpere • 1 studerende • 1 sekretær • 1 pedel
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 20. august 2013 kl. 9.00 - 13.20
Deltagere i interviews
<p>Ledelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Forstander Kit Rønholm, uddannet socialpædagog, diplom i offentlig ledelse, efteruddannelse for socialpædagoger, og uddannelseskoordinator. Har en bred arbejds- og ledelseserfaring inden for det socialpædagogiske arbejdsfelt, ansat siden august 2012 • Souschef Bodil Toft, uddannet ergoterapeut kognitiv adfærdsterapeut, og i gang med diplom i ledelse, ansat siden november 2012 <p>Medarbejdere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pædagog, Bøge- og Pilegården, ansat 11 år • Pædagogmedhjælper, AMR, Kastanje- og Rønnebærgården, ansat 13 år • Socialpædagog, Kastanje- og Rønnebærgården, ansat 17 år • Pædagog, TR, Pile- og Bøgegården, ansat 9 ½ år • Pædagog, Kastanje- og Rønnebærgården, ansat i 1 år

<p>Beboere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Borger fra Rønnebærgården • Borger fra Pilegården <p>Pårørende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pårørende til borger på Rønnebærgården, boet på stedet i 30 år • Pårørende til borger på Pilegården, boet på stedet i 30 år • Pårørende til borger på Bøgegården, indflyttet april 2013 <p>BDO blev vist rundt på stedet af: Ledelsen og to borgere</p>
Tilsynsførende
<p>Marianne Grube Christiansen (Chefkonsulent, cand.pæd., PD og socialpædagog)</p> <p>Rikke Due (Chefkonsulent, cand.pæd.soc., PD og socialpædagog)</p>

3 Datagrundlag

3.1 Opfølgning på foregående tilsyn

3.1.1 Opfølgning fra sidste tilsyn

Data	<p>Ved det foregående anmeldte tilsyn, august 2012, foretaget af BDO, blev der ikke givet nogen form for anbefalinger, men i stedet en række bemærkninger:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Tilsynet bemærker, at tilbuddet vil blive beskrevet som et § 108 tilbud på tilbudsportalen.</i> <p>Forstander oplyser ved dette tilsyn, at dette er forkert, idet der skal stå ABL § 105 og SEL § 85.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. <i>Tilsynet bemærker, at der kunne være behov for en intern drøftelse om det er muligt at tilrettelægge flere aktiviteter på tværs af afdelingerne.</i> <p>Forstander oplyser her, at de siden sidste tilsyn har oprettet en tværgående mandegruppe og kvindegruppe. Mandegruppen har blandet været på Den blå planet, biludstilling mm. Kvindegruppen har været på café til brunch. Ledelsens generelle vurdering er, at der er mange tværgående aktiviteter, idet aktiviteter som fitness, it og forskellige arrangementer (Harley Davidson-træf, vennefest, julefest, sommerfest mm) er på tværs.</p> <p>Dertil kommer, at mange af de kvindelige beboere er gode til at besøge hinanden rundt på afdelingerne.</p> <p>Yderligere oplyser ledelsen, at Gentofte Kommune generelt er gode til at lave fælles arrangementer og sørge for, at der er de rette ressourcer til borgerne, således at der er mulighed for at udføre disse aktiviteter.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. <i>Tilsynet bemærker, at de pårørende, som tilsynet taler med, finder prisniveauet for feriebudget for højt og i relation til dette kunne det overvejes om der er behov for (at)ter) at drøfte prisniveauet for ferier.</i> <p>Ledelsen oplyser, at dette er drøftet og alle budgetter er gennemgået. Forstander redegør dog også for, at ferierne altid vil have et vist</p>
------	---

	<p>udgiftsniveau, idet borgerne er nødt til at bo et sted, der svarer til deres støttebehov. Det er dog lykket for tilbuddet at gøre en ferietur billigere ved at udvide borgerdeltagelsen med én. Endeligt oplyses det også, at området drøftes jævnligt, hvorfor der er et vedvarende fokus på området.</p> <p>4. <i>Tilsynet bemærker, at der med flere ældre beboere, hvoraf nogle har begyndende demens, også vil opstå andre behov hos beboerne, fx i forhold til demens og pleje.</i></p> <p>Forstander oplyser, at dette er et progredierende område, hvilket betyder at tilbuddets hverdag kommer til at se anderledes ud, idet personalets arbejdstider tilpasses borgernes øgede støttebehov.</p> <p>5. <i>Tilsynet bemærker, at der vil blive afholdt en ny APV.</i></p> <p>Forstander oplyser, at der er lavet ny APV juni 2013 og denne var meget positiv. Souschef oplyser dertil, at der naturligvis er områder, som der skal arbejdes med, og at de afventer ny strategi fra kommunen inden der igangsættes reelle handlingstiltag til de områder, som skal udvikles.</p> <p>6. <i>Tilsynet bemærker, at de pårørende oplever, at information vedrørende deres familiemedlemmer ikke altid videregives i personalegruppen, hvilket understøtter ledelsens vurdering af, at den interne daglige dokumentation kunne optimeres. Det er derfor tilsynets vurdering, at der er behov for intern refleksion og drøftelse af, hvordan den daglige dokumentation vedrørende beboerne højnes.</i></p> <p>Forstander oplyser, at der er kommet et øget fokus på dokumentation. Der har derfor nyligt været afholdt kurser i EKJ og fra september er tilbuddet i gang med EKJ, hvor de fremadrettet skal dokumentere ydelsen samt beskeder mm. Yderligere oplyser ledelsen også, at deres handleplaner på borgerne er blevet mere veldokumenteret, og at der er opstillet delmål og mål.</p> <p>Adspurgt til væsentlige ændringer siden sidst, oplyser forstander, at hun nu er præcist et år gammel i sin ansættelse, og at der er kommet ny souschef. Det forgangne år er gået med, at den nye ledelse og medarbejderne har lært hinanden at kende. Ledelsens tilgang har været først at tage en temperaturmåling og så siden at se på, hvor de først har skullet sætte ind med udviklingspunkter.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at der er redegjort for efterfølgende forløb til alle de givne bemærkninger. Ligesom der ved alle bemærkninger gør sig det gældende, at de har medført konkrete tiltag i tilbuddet.</p>

3.1.2 Opfølgning fra andre tilsyn

Data	Forstander oplyser, at Østerled har haft besøg af Arbejdstilsynet, der gav en grøn smiley.
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger.

3.2 Fysiske rammer

Data	<p>Ved det sidste tilsyn blev de fysiske rammer beskrevet således:</p> <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. Til hver lejlighed hører en separat terrasse eller lille have.</p> <p>Østerled er opdelt i fire levegrupper som, hver har fælles stue/køkken, der er indrettet efter hjemligt præg. Derudover er der flere fælles aktivitets- og opholdsrum, bl.a. cafe fitness. Fællesarealerne er dekoreret med billeder, som bl.a. er kreeret af beboerne selv.</p> <p>I hver levegruppe er der adgang til vaskemaskine og tørretumbler.</p> <p>Udearealet er indrettet med terrasser med spiseplads, motionsredskaber og en sansehavn.</p> <p>Ved dette tilsyn fremvises alle de forskellige tilbud og alle afdelinger har gode velindrettede stuer. Her er tavler med ugens aktiviteter, fotos af de medarbejdere, som kommer på arbejde denne dag, madplan og anden info.</p> <p>Det grønne areal tager sig skønt ud - dog oplyser ledelsen, at sansehaven desværre ikke anvendes så meget som forventeligt, idet man savner plads til borde og bænke til borgerne i haven.</p> <p>To borgere fremviser deres boliger, som begge har et meget fint personligt præg. Der er både stue og en soveafdeling. Den ene borger har en terrasse på 1. sal med udsigt og den anden har en terrasse i stueetagen ud til tilbuddets fælles sansehavn.</p> <p>Overalt observeres der et tilfredsstillende rengøringsniveau.</p> <p>De pårørende, som deltager i tilsynet er alle meget tilfredse med de fysiske rammer og finder, at deres voksne søskende eller voksne barn har en god og velfungerende bolig.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at der er gode og velindrettede fysiske rammer på Østerled, ligesom de grønne områder er velholdte og fungerer som en form for udrum.</p> <p>Tilsynet konstaterer, at sansehaven kunne anvendes mere, ifald der var mulighed for ophold i haven i form af siddepladser til borgergruppen.</p>

3.3 Pædagogik

3.3.1 Pædagogisk referenceramme og metode

Data	<p>Ved det foregående tilsyn blev der redegjort for, at den pædagogiske referenceramme og metode baseres på neuropædagogik og et øget fokus på kommunikation, herunder brug af visualisering.</p> <p>Der blev ved dette tilsyn oplyst, at neuropædagogikken foregik på følgende facon: På baggrund af en screening af de enkelte beboere tilrettelægges den individuelle pædagogiske indsats. I tilrettelæggelsen af de pædagogiske tiltag fokuseres der på beboernes styrkesider, og på at give beboerne større medbestemmelse over eget liv. Medarbejderne eksemplificerede, hvordan screeningen havde hjulpet dem med at målrette den pædagogiske indsats i forhold til en beboer med specielle madvaner.</p> <p>Ved dette tilsyn spørges der uddybende ind til om der er sket ændringer eller udvidelser i relation til den pædagogiske referenceramme og metoder. Hertil oplyser forstander, at de er i gang med at udvikle den pædagogiske</p>
------	--

	<p>referenceramme. Der er derfor planlagt seks neuropædagogiske temadage og med udgangspunkt i en anden neuropædagogisk tilgang end tidligere, således at man fremadrettet ikke mere skal udføre screeninger. Forstander fortæller dertil, at der er planlagt seks temadage omkring rehabilitering. Yderligere er der nu udviklet specifikke specialpædagogiske materialer til de borgere, som har haft størst behov for dette - således at der nu er en synlig manual og struktur for disse.</p> <p>I den forbindelse fremviser souschef et konkret eksempel, hvor en borgers aftenritual illustreres, hjemkomst fra dagtilbud mm. Bagpå står disse illustrationer beskrevet, således at personalet kender begrundelsen for strukturen.</p> <p>Ledelsen fortæller dertil, at når de i dag arbejder relationspædagogisk, så er det med et synligt formål og med det fælles tredje for øje, og at er i gang med at få dette implementeret i hele personalegruppen.</p> <p>Yderligere oplyses det, at der i tilbuddet har været drøftelser omkring plejeniveauet og hvordan dette kan samspille med en pædagogisk tilgang.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de har fået en anden neuropædagogisk vinkel end tidligere og det er planlagt, at de alle skal på neuropædagogiske temadage, således at de ikke mere skal finde frem til borgernes funktionsalder jf. John Zeutens tilgang (den tidligere anvendte metode).</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de generelt glæder sig til at lære den nye tilgang at kende, som deres souschef har præsenteret for dem. Holdningen er dertil også, at man jo ikke kan lære for meget og det man allerede har lært, jo også er en viden, som stadig kan aktiveres i en eller anden form.</p> <p>Medarbejderne oplyser også, at de skal have temadage omkring rehabilitering.</p> <p>Adspurgte den nyeste ansatte medarbejder omkring pædagogikken, så oplyses det, at der kan være mange udviklingstiltag, men den direkte tilgang til borgerne sker på samme facon i hver enkelt afdeling og med samme høje etiske niveau.</p> <p>En medarbejder fortæller omkring et kommunikationstiltag (Talking Mats), som vedkommende har prioriteret, da medarbejderen fandt, at dette kunne være givtigt for borgergruppen i vedkommendes afdeling.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at den pædagogiske referenceramme og anvendte metoder er i udvikling, og at den matcher borgergruppens behov.</p> <p>Tilsynet har noteret sig, at medarbejdergruppen finder det spændende med nye pædagogiske vinkler, og at de glæder sig til at lære nyt.</p>

3.3.2 Pædagogiske planer

Data	<p>Ved det sidste tilsyn blev der redegjort for, at proceduren vedrørende udarbejdelse af de pædagogiske planer består i, at planerne udarbejdes i samarbejde med beboerne i det omfang beboerne ønsker at deltage.</p> <p>Medarbejderne forklarede, at den enkelte beboer og dennes kontaktperson i fællesskab udarbejder et oplæg til en pædagogisk plan. Herefter bliver den fremlagt og drøftet på et personalemøde. Forstander kvalitetssikrer derefter den pædagogiske plan.</p> <p>Den pædagogiske plan tager sit afsæt i § 141 handleplanen, såfremt tilbuddet har modtaget denne, og forstander/souschef deltager i alle § 141 handleplansmøder.</p> <p>Medarbejderne forklarede dertil, at de gjorde meget ud af, at der anvendes visualisering i processen omkring inddragelse af beboerne i forhold til deres pædagogiske plan. Herved sikres det, at beboerne får den optimale indflydelse</p>
------	---

	<p>på udformningen. Det oplyses, at der benyttes en interviewguide i forbindelse med udarbejdelse af den pædagogiske plan.</p> <p>Ved dette tilsyn spørges der uddybende ind til, hvordan tingene foregår p.t. Hertil oplyser ledelsen, at det nu er ledelsens funktion at kvalitetssikre planerne. Tilgangen er her at have fokus på formidling og fremadrettet læring for personalet, så tilbuddet over tid får yderligere faglig opkvalificering på området.</p> <p>Ledelsen fortæller også, at der er fokus på delmål og mål, således at de pædagogiske planer bliver et pædagogisk redskab med konkrete mål, som skaber udvikling for den enkelte borger.</p> <p>Tilbuddet har dertil haft et Peer Education forløb omkring de pædagogiske planer, hvor de har arbejdet med at lave en pædagogisk plan på iPads, så borgerne har mulighed for at være inddraget og give deres besyv med via hjælp fra denne form for teknologi.</p> <p>Ledelsen fortæller helt konkret, at dette har været en stor succes for en borger, som har vist stor glæde over at kunne vise noget fra sin hverdag på iPad.</p> <p>Medarbejderne oplyser ligeledes, at de har været igennem et Peer Educations forløb, hvor de har arbejdet med, at man kunne gribe opgaven omkring de pædagogiske planer an på anden vis, således at området kunne udvikles.</p> <p>Adspurgt til processen omkring de pædagogiske planer, så oplyser medarbejderne, at de samtaler omkring de pædagogiske planer på deres personalemøder, så de får laves fælles sparring på disse. Et fokus område er, at de skal være opmærksomme på ikke at sætte for høje og abstrakte mål, men i stedet få gjort målene konkrete. Et andet område er også, at de skal have fokus på, hvordan de kan anvende ny teknologi, såsom iPads.</p> <p>En medarbejder fortæller, at en udfordring omkring de pædagogiske planer er, at de er meget teksttunge og ikke er så borger-imødekommende, hvorfor ny teknologi også kunne anvendes til gøre planerne mere borgervenlige - såsom med iPads eller små film - gerne på forskellige niveauer, da borgerne har forskellige kompetencer og støttebehov.</p> <p>En anden medarbejder fortæller, at hun har fundet det givtigt med de mange faglige drøftelser omkring handleplansmøderne og fået god læring af at høre hendes kollegers ideer.</p> <p>Det oplyses, at tankerne omkring at anvende den nye teknologi endnu er på et ideplan, men det kan hurtigt udvikles.</p> <p>Den borger, som deltager i tilsynet, oplyser, at vedkommende ikke kan huske sine mål i den pædagogiske plan.</p> <p>Tilsynet får fremvist tre pædagogiske planer, og heraf fremgår det, hvorledes den enkelte borger er inddraget i udarbejdelsen eller hvorfor borgeren ikke har formået at deltage i udarbejdelsen. Der er i planen opstillet pædagogiske mål for det kommende år, ligesom borgerens egne ønsker og mål også står anført. For både de pædagogiske mål og borgerens egne mål gælder det, at der er opstillet konkrete metoder til at arbejde hen mod målene, ligesom det også står anført, hvem der er den ansvarlige for koordinering af arbejdet mod målene eller det direkte arbejde. Yderligere fremgår det også, at de tidligere års mål er evalueret. Endelig er planerne skrevet i et etisk og værdigt sprog.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at Østerled er i proces omkring at udvikle de pædagogiske planer, dels gennem pilotprojekter og ideudveksling omkring anvendelsen af ny teknologi og dels gennem en løbende opkvalificering via ledelsesmæssig sparring.</p>

3.4 Hverdagsliv

3.4.1 Hverdag og aktiviteter

Data	<p>Medarbejderne oplyser omkring borgernes hverdag, at denne er kendetegnet ved at være travl. Borgerne har alle (bortset fra en) et dagtilbud og en del fritidsaktiviteter.</p> <p>Der kan være borgere, som kan have brug for en ekstra hjemmedag eller kommer lidt tidligere hjem fra dagtilbud, hvis de har behovet for det, og dette arrangeres så.</p> <p>Adspurgt til om de hjælper borgerne med at strukturere hverdagen, så oplyses det, at dette gør de, hvis der er behov for dette.</p> <p>Af konkrete tiltag, så oplyses det, at der er Café Fitness, ferietilbud, ture ud af huset og massevis af andre arrangementer (Vennefest, sommerdagshøjskole, Harley Davidsons træf, oplevelser gennem ULF mm).</p> <p>Tilsynet observerer under rundvisningen, at flere af borgerne som har hjemmedag, aktuelt sidder stille og roligt og spiser deres morgenmad i fællesarealerne i de forskellige afdelinger. Tilsynet får desuden fremvist kælderetagen, hvor Café Fitness huserer, og her er der borde til hygge, køkkenfaciliteter og en rundkreds af motionsredskaber - primært spinningscykler af forskellig karakter, så de kan anvendes af borgere med forskelligt støttebehov.</p> <p>Den ene borger, som deltager i tilsynet, fortæller under rundvisningen meget fint, hvordan alle borgerne i vedkommendes botilbud modtager den hjælp, som de har behov for i kraft af deres forskellige støttebehov.</p> <p>En anden borger fortæller omkring hverdagen, at denne er god og hyggelig. Vedkommende fortæller, at man kan spise morgenmad i fælleskøkkenet eller i egen bolig. Borgeren fortæller også, at hun har et dagtilbud, hvor hun væver viskestykker, og at hun er glad for dette. Sker det, at vedkommende ikke lige har lyst til at væve, så kan hun få lov til at lave noget andet. Borgeren oplyser ligeledes, at hun har fritidsaktiviteter og hun vælger selv disse til og fra. Borgeren kan godt lide at tage selv ind til København og går lidt rundt og se på bylivet.</p> <p>Adspurgt til om noget kunne være bedre i hverdagen, så oplyser denne borger, at hun godt kunne tænke sig at komme på flere ture og borgeren har en konkret ide om, hvordan man kunne løse dette - såsom at medarbejderne også skal huske at spørge de borgere, som bor længere væk på gangene om de vil med, inden de kører på en spontan tur, samt at medarbejderne også skal være opmærksomme på, at ikke alle borgerne kan læse de sedler, hvor de tilmelder sig turene ud af huset aktivt.</p> <p>De pårørende fortæller, at hverdagens aktiviteter har et fint niveau, men den ene pårørende tænker, at der måske nok kunne ske noget mere i weekenden. De pårørendes oplevelse er, at niveauet af weekendaktiviteter kunne skyldes personalemangel og ikke mangel på vilje.</p> <p>Alle tre pårørende finder dertil, at tv'et kører for meget i afdelingerne og deres ønske er, at man i stedet lavede noget mere aktivt med borgerne, så man var fælles om en aktivitet - eksempelvis kreative aktiviteter eller anden form for hygge.</p> <p>De pårørende fortæller, at når de kommer på besøg, så sætter de sig gerne ved borgerne og hurtigt kommer der en samtale i gang.</p> <p>De pårørende pointerer, at deres søskende eller voksne barn er tryk og trives på stedet, og at Østerled er et godt botilbud - eneste ønske er at udvikle fra godt til lidt mere godt.</p>
------	--

Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at borgerne på Østerled stort set alle modtager et dagtilbud, og at niveauet af hjemmedage tilpasses den enkelte.</p> <p>Tilsynet bemærker, at de pårørende og den ene borger som deltager i tilsynet alle ønsker sig et øget aktivitetsniveau. Tilsynet er vidende om, at ønsket også eksisterede ved sidste tilsyn, og at tilbuddet siden da har igangsat flere tværgående aktiviteter, hvorfor tilsynet opfordrer til, at ledelsen på stedet analyserer aktivitetsniveauet - enten afdelingsvist eller på borgerniveau, som eventuelt kunne give et overblik over om det er som ønsket.</p>
---------------------	---

3.4.2 Medindflydelse og kommunikation

Data	<p>Medarbejderne fortæller, at de afholder beboermøder - dette foregår individuelt afdelingsvis. Et tilbud har det hver 14. dag, et andet tilbud har haft det en gang om ugen og et tredje tilbud har afholdt beboermøder efter behov. Fælles er, at der er udarbejdet en visuel dagsorden, som er ens i hele huset og denne er med udgangspunkt i det bedste fra hver afdeling.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at deres indtryk er, at borgerne tager beboermøderne meget alvorligt. Det er ikke altid, at alle ytrer sig, men de udstår tydeligt, at de nu ved, at de afholder møde og deres mening gælder. Borgerne har desuden indflydelse på medarbejderansættelser, og er der nye vikarer i huset, så spørges borgerne altid ad om de finder vedkommende rar.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder med borgernes medindflydelse ved ferievalg, således at borgerne tager stilling til om der på ferien skal være koldt eller varmt, skal transporten foregå med tog, fly eller bus mm.</p> <p>Den ene borger som deltager i tilsynet fortæller, at hun som regel ikke deltager i beboermøderne, da hun synes der bliver for meget snak og ofte kan det være de samme borgere, som taler hele tiden - et ønske kunne derfor være, at der var lidt mere struktur, så alle kan få taletid.</p> <p>Et godt initiativ er dog den visuelle dagsorden, men det kunne være godt med den førmtalte taletid.</p> <p>Adspurgt til, hvad de samtaler om, så oplyser borgeren, at de taler om de samme emner hele tiden og vedkommende kunne godt tænke sig lidt andre emner også.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer omkring medindflydelse, at tilbuddet tager området meget alvorligt, og at borgerne er bevidste om, at dette er deres sted til at ytre sig om ønsker og behov i fælleskab.</p> <p>Tilsynet har noteret sig, at den borger, som deltager i tilsynet oplever, at der kan være divergerende muligheder for at få taletid på møderne, hvorfor tilsynet opfordrer til, at tilbuddet drøfter om dette er en generel holdning for borgerne, og at situationen håndteres pædagogisk.</p>

3.4.3 Sprogbrug og omgangsformer

Data	<p>Medarbejderne fortæller omkring sprogbrug og omgangsformer, at dette fungerer umiddelbart fint og godt. Er der udfordringer på området, så samtaler der om dette til beboermøder, eller man kan i en periode lave et regelsæt for opførelse i fællesarealet.</p> <p>Medarbejderne fortæller også, at forekommer der individuelle udfordringer, så mødes de gerne sammen med disse borgere og samtaler om situationen og får den opklaret og forklaret.</p>
------	---

	<p>Den ene medarbejder fortæller også, at det er vigtigt, at de som medarbejdere har en fælles tilgang til borgernes opførelse, så borgerne ikke bliver forvirret over, at tilgangen måske er forskellig. En anden medarbejder supplerer, at de skal være opmærksomme på, at de er rollemodeller og derfor skal foregå som et godt eksempel.</p> <p>Adspurgte til om de har en åben kultur, såfremt de oplever en mindre god praksis fra en kollega, således at de kan forstyrre hinanden og stille spørgsmål til den oplevede praksis. Her er oplevelsen lidt forskellig. En medarbejder oplever, at der kan være lidt berøringsangst på dette felt, medens en anden medarbejder mener, at man altid tager fat i det efterfølgende og får snakket om det. Den generelle holdning ved de deltagende medarbejdere er, at de er gode til at tage disse drøftelser på en etisk facon.</p> <p>En borger fortæller, at hun nogle gange ikke er så gode venner med anden medborger og hun samtaler med en god ven omkring dette eller med personalet, så hun kan finde ud af at håndtere situationen. Borgeren fortæller blandt andet, at hun har nogle mærkater, som hun kan vise til denne medborger. Borgeren fortæller også, at hun har det godt sammen med alle de andre borgere.</p> <p>Adspurgte til om noget kunne være bedre, så fortæller borgeren, at vedkommende godt kunne tænke sig, at personalet kommer forbi ved overlap og tjekker om alle har det godt. Dette oplyser borgeren, at vedkommende har været vandt til og har fundet tryghed i.</p> <p>De pårørende finder, at borgerne bliver behandlet ordenligt og personalet er opmærksomme på at have en værdig tilgang.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at sprogbrug og omgangsformen på Østerled er kendetegnet ved ordentlighed, og skulle borgerne opleve udfordringer omkring omgangsform, så hjælper personalet med at håndtere situationen på forskellig og relevant vis.</p> <p>Tilsynet har noteret sig, at medarbejderne generelt oplever, at de har god etik og tager de faglige drøftelser der skal til, hvis man undrer sig over en kollegas praksis.</p>

3.4.4 Magtanvendelse og konflikthåndtering

Data	<p>Ledelsen oplyser, at de ikke har nogen form for magtanvendelser på tilbuddet. Tilsynet spørger uddybende ind til om de drøfter gråzoner på området, hertil oplyses det, at dette ikke har været nødvendigt, idet medarbejdergruppen har en stor etik i deres tilgang til borgerne.</p> <p>I den forbindelse drøfter tilsynet med ledelsen, at en overvejelse kunne være at gøre gråzonerne til et kontinuerligt punkt på deres personalemøder, idet der er mange gode pædagogiske drøftelser i netop dette område.</p> <p>Ledelsen oplyser desuden, at alle nyansatte oplyses om regler og procedurer på magtanvendelsesområdet.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de har kendskab til magtanvendelsesreglerne og at nye medarbejdere introduceres til tilbuddets procedure.</p> <p>Den ene medarbejder oplyser, at der kan være enkelte udfordringer i relation til gråzonerne - eksempelvis, hvis en borger ikke ønsker at få taget en nødvendig blodprøve.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne på Østerled er bekendte magtanvendelsesreglerne, og at ledelsen sørger for, at nyansatte orienteres omkring området via introduktionsprogrammet.</p> <p>Tilsynet bemærker, at det kunne være en overvejelse værd, om man på</p>

	Østerled skulle gøre gråzonerne på området til et kontinuerligt punkt på personalemøderne.
--	--

3.5 Særlige fokusområder

3.5.1 Kost, Rygning, Alkohol og Motion

Data	<p>Når det gælder KRAM, så oplyser ledelsen, at de bevidst har små tallerkner, så borgerne får små portionsanretninger, og at madmenuen gerne indeholder en fast ugentligt fiskeret - naturligvis med respekt for borgernes selvbestemmelse.</p> <p>Tilsynet observerer under rundvisningen, at der er motionsredskaber udenfor i det fælles grønne areal, og at der i kælderetagen er mange motionsmaskiner (primært spinningscykler) målrettet borgernes forskellige fysiske formåen. Yderligere oplyses det, at der er faste motionstilbud - blandt andet gennem Café Fitness, som to pædagoger er ansvarlige for.</p> <p>Ledelsen fortæller dertil om et konkret eksempel, hvor en borger havde et ønske om at gå en særlig vandretur og derfor har skullet kunne gå 10 km, hvorfor borgeren har trænet sig op til dette ved at gå frem og tilbage til Dyrehaven.</p>
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at der fokus på en sund og nærende kost, og at dette sker med respekt for borgernes selvbestemmelsesret, og at der er mange gode motionstilbud på tilbuddet.

3.5.2 Medicinhåndtering og indberetning af utilsigtede hændelser

Data	<p>Forstander oplyser omkring utilsigtede hændelser, at kommunen ikke har fået indberetningerne fra deres tilbud jf. et kommunikationsbrist internt på Østerled. Straks forstander blev opmærksom på dette forhold, har hun taget hånd om situationen. Proceduren omkring utilsigtede hændelser er nu gennemgået med alle medicinsansvarlige og disse er nu orienteret om, at indberetningerne skal indberettes elektronisk. Forstander oplyser dertil, at hun fremadrettet har valgt, at det skal være de medarbejdere, som opdager den utilsigtede hændelser, der skal foretage indberetningen elektronisk.</p> <p>AMR oplyser omkring utilsigtede hændelser, at de i dag har meget mere fokus på dette og fortæller endvidere, at vedkommende er medicinsansvarlig sammen med to andre kollegaer. De har fokus på at minimere risikoen, ved at få medicinen dosispakket fra apoteket - hvis muligt.</p> <p>AMR oplyser også, at de medarbejdere, som laver eller opdager en utilsigtet hændelse, er dem som skal indberette på det elektroniske system - lig forstanders ord.</p> <p>Adspurgt til om vedkommende ved, hvor mange hændelser de har haft, så anslår vedkommende, at der har været fire eller fem utilsigtede hændelser siden februar måned. Forstander oplyser i den faktuelle høringsproces, at der har været ca. 20 tilfælde.</p> <p>Endelig oplyser AMR, at der har været tvivl om, hvor man indberettede, så der er nu lavet en klar melding omkring dette. Der kan opstå udfordringer, når der er afvigelser i borgernes medicin - for hvis borgerne får deres vanlige dosis, så går alt som regel, som det skal.</p> <p>Generelt oplyses det, at der kvittes for medicingivning, dog ikke med initialer og tilsynet drøfter derfor kort med medarbejderne om dette ikke kunne være</p>
------	---

	gigtigt. Der er ved tilsynet en generel holdning til, at dette er oplagt at gøre på medicinsedlen, indtil EKJ kommer i drift, hvor der så siden skal kvitteres.
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at der er fokus på god medicin håndtering og tilsynet bemærker, at medarbejderne fremadrettet kan se et godt formål med at kvittere med initialer.</p> <p>Tilsynet noterer sig, at der er kommet en øget opmærksomhed på utilsigtede hændelser, og at indberetningsproceduren er gennemgået med de medicinansvarlige. Tilsynet bemærker, at der har været udfordringer på området, hvorfor tilsynet opfordrer til, at forstander fastholder sit nuværende fokus og ser an om alt nu lever op til de gældende krav.</p>

3.6 Organisatoriske og personalemæssige forhold

3.6.1 Overordnede rammer for arbejdet

Data	<p>Ved sidste tilsyn blev det bemærket, at tilbuddet fremadrettet ville blive beskrevet som et § 108 tilbud på tilbudsportalen.</p> <p>Forstander oplyser ved dette tilsyn, at dette er forkert, idet der skal stå ABL § 105 og SEL § 85.</p> <p>De overordnede rammer udgør dertil en driftsoverenskomst med Gentofte Kommune samt tilbuddets ydelsesbeskrivelse.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet har noteret sig informationerne og har ingen yderligere bemærkninger.

3.6.2 Personalesituation, kontinuitet og stabilitet

Data	<p>Ledelsen oplyser, at personalesituationen er generel stabil. I løbet af året er 2 medarbejdere gået på efterløn i maj og 1 på barsel i februar, og 1 mere går på barsel til oktober. Ligeledes er der lige kommet 1 medarbejder retur fra 9 måneders orlov 1. september. Stillingerne har været opslået internt, inden der den 4. september blev opslået officielt.</p> <p>Sygefraværet er på 4 % og tilbuddet følger kommunens sygefraværspolitik, og der afholdes altid omsorgssamtaler efter gældende regler.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der aktuelt er vikarer ansat, idet de mangler at få fastansat et par kolleger. Ledelsen oplyser hertil, at de er i en igangværende proces, hvor man internt i huset er i gang med at afdække om nogle af medarbejderne har lyst til at skifte gruppe, inden man finder kræfter udefra og slår stillingen op.</p> <p>Yderligere oplyses det fra medarbejderside, at sygefraværet måske generelt er lavt, sammenlignet med andre steder, men for tilbuddet vurderer især den ene medarbejder, at det er højt, og at det har været støt stigende de sidste par år.</p>
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at personalesituationen generelt præget af kontinuitet og stabilitet. Det oplyses, at enkelte medarbejdere siden sidste tilsyn er gået på efterløn eller på barsel.

3.6.3 Internt samarbejde og kommunikation

Data	<p>Når det gælder det interne samarbejde, så redegør ledelsen for deres proces omkring at lave nye arbejdstider til personalet, og at de her har taget udgangspunkt i borgernes støttebehov og tilgangen omkring den gode arbejdsplads fra SL. Medarbejderne er inddraget og har fået indflydelse og har forståelse for tilgangen.</p> <p>Ledelsen fortæller også, at de har sigte på at være en synlig ledelse og derfor gerne deltager i afdelingernes personalemøder og ser dette som en tilgang til at være sparringspartner for ny kultur med nye værdier og etik. I den forbindelse har ledelsen afholdt MUS samtaler med samtlige medarbejdere i 2013, hvor vi et af punkterne blandt andet var forventningsafstemning mellem ledelsen og medarbejderen.</p> <p>Ledelsen oplyser desuden, at de har adskilt et team til to grupper, da den tidligere fusion af dette team ikke var lykkedes (efter 3 år) og ej heller gav mening for medarbejdere og beboere. Teamet har dog stadig teammøder og supervision samlet for at sikre den faglige dialog og udvikling, samt kendskab til begge teams beboere.</p> <p>I det andet team (i den anden ende af huset) har de 2 grupper altid arbejdet som et team.</p> <p>Det interne samarbejde struktureres i øvrigt af en ramme, hvor der er faste morgenmøder, overlap og personalemøder.</p> <p>Generelt oplyser ledelsen, at hele tilbuddet er midt i en rivende udviklingsproces, hvor de som ledelse er meget opmærksomme på, hvilke initiativer der igangsættes, hvor og hvornår, så det hele bliver med sikker kurs og retning. Et af de første udviklingstiltag har været at finde frem til en ny fælles kultur med nye værdier og etik i alle afdelingerne.</p> <p>Forud for tilsynet, har forstander fremsendt ansvars- og funktionsopdelingen for deres stillinger, således at man her tydeligt kan se, hvem der har hvilket ansvar og funktion.</p> <p>Medarbejderne oplyser omkring det interne samarbejde, at det hele fortsat opleves om nyt, trods at der er gået et år med den nye ledelse, og at de finder at tilbuddet er kendetegnet ved nye kolleger og ny ledelse.</p> <p>Medarbejderne fortæller om den nyligt afholdte trivselsundersøgelse, som er generel positiv.</p> <p>En medarbejder savner lidt mere afklaring af ansvarsområderne fra ledelsen, her tænker vedkommende på, at det også kunne være givtigt at få dette defineret for de områder, som personalet har - eksempelvis hvad skal den it-ansvarlige stå for osv.</p> <p>Holdningen fra medarbejdergruppen er generelt, at de savner mere information fra ledelsen, at ledelsen anvender en del tid på administration og derfor ikke har tid til at være så meget ude i afdelingerne.</p> <p>En ændring i det interne samarbejde er også, at MED-udvalget ikke mere har samme beslutningskompetence eller indflydelse som tidligere, hvorfor de i dag er i proces om at finde deres nye niveau i dette udvalg. Ledelsen oplyser i den forbindelse, at de er i dialog med MED-udvalget og sørger for, at de får den rette indflydelse.</p> <p>Medarbejderne pointerer, at de godt er klar over den manglende information ikke er af ond vilje, men at de alle skal finde deres form, hvortil en medarbejder fortæller, at de mangler at få forventningsafstemt tingene overfor hinanden.</p>
Tilsynets	<p>Det er tilsynets vurdering, at det interne samarbejde er midt i en proces, hvor medarbejdere og den nye ledelse fortsat er i gang med at finde hinanden.</p>

vurdering	Tilsynet bemærker, at ledelsen har sigte på at forestå denne proces på en respektfuld facon, således at tilbuddet modtager nye tiltag i tilpasset tempo. Tilsynet bemærker ligeledes, at medarbejderne savner mere information fra deres ledelse.
-----------	---

3.6.4 Arbejdsmiljø og sikkerhedsforhold

Data	Som tidligere nævnt er der udarbejdet ny APV juni 2013, med et generelt positivt resultat. Udviklingsområderne afledt af APV'en er endnu ikke igangsat, da man afventer ny procedure fra Gentofte Kommune.
Tilsynets vurdering	Tilsynet konstaterer, at der er udarbejdet ny APV, og at man afventer ny procedure fra Gentofte Kommune inden man igangsætter konkrete udviklingstiltag afledt af APV'en.

3.6.5 Kompetenceudvikling

Data	<p>Ledelsen fortæller, at et af deres første initiativer har været at igangsætte supervision, således at der skete en ny faglig refleksion. Denne faglige refleksion kan både anvendes borgerrettet og til udvikling af det interne samarbejde.</p> <p>Ledelsen konkretiserer dertil, at de som ledelse har italesat andre tilgange til en borger (manual og struktur), som tidligere ikke blev vurderet til at være placeret korrekt. De har her fundet frem til en anden tilgang, og har fået borgeren udredt, således at borgeren nu fint kan rummes i tilbuddet og er i trivsel.</p> <p>Yderligere oplyses det, at der er planlagt seks neuropædagogiske temadage for personalegruppen samt seks temadage omkring rehabilitering (som tidligere anført).</p> <p>Medarbejderne oplyser, som tidligere nævnt, at de glæder sig til at lære nyt og få andre faglige vinkler på deres arbejde.</p>
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at Østerled er i gang med et kompetenceudvikle sig som tilbud, konkret skal der afholdes temadage i neuropædagogik og rehabilitering, ligesom der også foregår et fortløbende supervisionsforløb på tilbuddet.

3.6.6 Eksternt samarbejde

Data	<p>Ledelsen fortæller, at de har et godt eksternt samarbejde med forvaltningen og med de pårørende.</p> <p>De fortæller dertil, at mange pårørende har rost deres fester, hvor de nu finder, at der tages et fint og godt udgangspunkt i borgerne, således at det bliver deres fest, fremfor en fest for festens skyld alene.</p> <p>Den ene pårørende oplyser omkring personalesamarbejdet, at der godt kunne være en lidt mere flydende kommunikation - dette gælder især i den indflytningsproces, som dennes pårørende er midt i. En anden pårørende oplyser, at vedkommende har oplevet det samme og vedkommende har dertil indtryk af, at det er tydeligt, at ikke alle medarbejderne bliver informeret omkring en besked fra de pårørende. Den tredje pårørende samstemmer og fortæller, at hun har en stigende utryghed ift. om der er styr på det, når noget skal ske - eksempelvis om de nu har husket, at man som pårørende kommer og henter borgeren til en aftale, idet vedkommende har oplevet, at tingene ofte bliver glemt.</p>
------	---

	<p>De pårørende fortæller, at de har forslag omkring nogle faste rutiner, hvor personalet skriver beskederne ned, så alle når at se dem. De pårørende oplever også, at de har gentagne oplevelser gennem årene, hvor personalet ikke har husket arrangementer.</p> <p>De pårørende pointerer, at de er meget glade for medarbejderne og den nye ledelse. Deres ønske er, at der kommer lidt mere ro på tingene. Et yderligere ønske er også, at kontaktpersonerne ikke skal udskiftes så tit og de pårørende fortæller, at de har oplyst forstander omkring dette ønske og de ved, at hun er enig og opmærksom på dette.</p> <p>Adspurgte de pårørende om der kunne være udfordringer, som ikke er blevet belyst, så oplyser de pårørende, at de ved, at personalet har travlt, og at der kan komme udfordringer, hvis borgerne får et øget støttebehov.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at det er et godt eksternt samarbejde, og at de pårørende er glade for både medarbejdere og ledelsen. Tilsynet bemærker dog, at de pårørende oplever, at der sker en manglende formidling af deres beskeder mellem personalet, som endda for den ene påtales som en stigende utryghed. Tilsynet gør her opmærksom på, at dette også blev bemærket ved sidste tilsyn, hvorfor tilsynet opfordrer til, at Østerled analyserer, hvor det er kommunikationen brister, og får rettet op på dette forhold.</p>

3.7 Øvrige udfordringer

Data	<p>Adspurgte om der eksisterer øvrige udfordringer, end de allerede beskrevne, oplyser forstander at dette er der ikke. Tilbuddets store udfordring er den igangværende udviklingsproces, hvor tilbuddet indholdsmæssig skal finde frem til ny kultur, nye værdier og udvikling af den pædagogiske tilgang.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet har noteret sig forstanders informationer og har ingen bemærkninger.</p>

4 Formål og metode

4.1 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.

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 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 gennearbejdede 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.

4.3 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/brugere
- 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.

4.4 Aftalte definitioner 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.
Anbefaling om påbud
BDO kan anbefale Gentofte Kommune at give stedet påbud, hvis der er tale om alvorlige forhold, eksempelvis hvis lovregler ikke er tilstrækkelig efterlevet, eller hvis der ikke er handlet på tidligere anbefalinger, og der ikke er særlige grunde hertil.

5 Kontaktoplysninger

Ved behov for yderligere oplysninger kan henvendelse ske til

HELEN HILARIO JØNSSON

Senior Manager og forretningsansvarlig

hej@bdo.dk

BDO Kommunernes Revision
Godkendt revisionsaktieselskab
Havneholmen 29
DK-1561 København V
Tlf: 33 12 65 45
www.bdo.dk

5.1 Præsentation af BDO

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 ungeområdet, 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.