

Tilsynsrapport
Gentofte Kommune
Social & Handicap
Bofællesskabet Østerled

Anmeldt tilsyn

August 2012

Indholdsfortegnelse

1	Tilsynets samlede vurdering	2
1.1	Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	3
2	Oplysninger	3
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>5</i>
3.2	Fysiske rammer	6
3.3	Pædagogik	6
3.3.1	<i>Pædagogisk referenceramme og metode</i>	<i>6</i>
3.3.2	<i>Pædagogiske planer</i>	<i>7</i>
3.4	Hverdagsliv	8
3.4.1	<i>Hverdag og aktiviteter</i>	<i>8</i>
3.4.2	<i>Medindflydelse og kommunikation.....</i>	<i>9</i>
3.4.3	<i>Sprogbrug og omgangsformer</i>	<i>9</i>
3.4.4	<i>Sundhed, kost og motion</i>	<i>10</i>
3.5	Særlige fokusområder	10
3.5.1	<i>Sammenhæng mellem dagtilbud og botilbud i øvrigt.....</i>	<i>10</i>
3.6	Procedurer og retningslinjer	11
3.6.1	<i>Medicinhåndtering</i>	<i>11</i>
3.6.2	<i>Magtanvendelse og konflikthåndtering</i>	<i>11</i>
3.6.3	<i>Administration af beboermidler</i>	<i>11</i>
3.7	Organisatoriske og personalemæssige forhold	12
3.7.1	<i>Overordnede rammer for arbejdet</i>	<i>12</i>
3.7.2	<i>Personalesituation, kontinuitet og stabilitet</i>	<i>12</i>
3.7.3	<i>Internt samarbejde og kommunikation</i>	<i>12</i>
3.7.4	<i>Kompetenceudvikling.....</i>	<i>13</i>
3.7.5	<i>Arbejds miljø og sikkerhedsforhold</i>	<i>14</i>
3.7.6	<i>Eksternt samarbejde</i>	<i>14</i>
4	Formål og metode	15
4.1	Formål med tilsynet.....	15
4.2	Metode	15
4.3	Tilsynets varsling og tilrettelæggelse	16
4.4	Definition på bemærkninger, anbefalinger og påbud	16
5	Kontaktoplysninger	17
5.1	Præsentation af BDO.....	17

1 Tilsynets samlede vurdering

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

Det overordnede indtryk af Bofællesskabet Østerled er, at den pædagogiske referenceramme og metoder, hvor der tages afsæt i neuropædagogik og total kommunikation, er med til at styrke beboernes selvbestemmelse, og dermed øge deres selvforståelse.

Tilsynet bliver ved tilsynets start budt velkommen af forstander Kit Rønholm, som har første dag på Østerled og af stedfortræder Jette Rasmussen, som har opsagt sin stilling fra 1.9.2012. Det er tilsynets vurdering, at personalsituationen - trods udskiftning i ledelsen - er præget af stabilitet og kontinuitet. Medarbejdergruppen giver udtryk for, at de har et velfungerende internt samarbejde, og at de ser frem til samarbejdet med den nye forstander.

Tilsynet vurderer, at der foregår et godt systematisk arbejde i relation til udarbejdelse og justering af de pædagogiske planer, hvilket betyder, at denne fungerer som et dynamisk redskab i dagligdagen til gavn for beboerne. I udarbejdelsesprocessen er der desuden et godt fokus på at inddrage beboerne via visualiseret interviewguide.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne har en god hverdag med relevante aktivitets tilbud, i overensstemmelse med beboernes interesser og formåen. Der findes et positivt samarbejde mellem Østerled og beboernes dagstilbud, og ved behov øges samarbejdet omkring beboerne. Tilsynet konstaterer, at de pårørende er tilfredse med stedet, dog efterspørges aktiviteter på tværs af huset. Tilsynet bemærker derfor, at der kunne være behov for en intern drøftelse af om det er muligt at tilrettelægge flere aktiviteter på tværs af afdelinger. Tilsynet bemærker desuden, 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 gendrøfte prisniveauet.

Beboerne er sikret stor med- og selvbestemmelse gennem deltagelse i formelle mødefora og ved deltagelse i udarbejdelsen af de pædagogiske planer. Implicit i den pædagogiske tilgang er der desuden et stort fokus på beboernes med- og selvbestemmelse, hvilket understøttes af en høj grad af visualisering.

Tilsynet vurderer, at der eksisterer et ordentligt sprogbrug og omgangsform mellem beboerne og mellem beboere og medarbejdere, og at denne tilgang er kendetegnet ved ligeværdighed og respektfuldhed. Der er desuden fokus på sund kost, fx via brug af foredragsholdere til beboere og medarbejdere, samt implicit at inkludere motion i hverdagen og tilbyde aktiviteter, der er motions relateret. Tilsynet konstaterer, at beboerne er bevidste om sund kost, hvilket de italesætter overfor tilsynet.

Tilsynet kan konstatere, at der findes relevante retningslinjer og procedure vedrørende medicinhåndtering, magtanvendelser samt for håndtering af beboernes økonomi. Det er tilsynets vurdering, at håndtering af disse områder er kendetegnet ved, at medarbejderne forholder sig systematisk og reflektivt til alle områder.

Medarbejderne tilkendegiver, at der er overensstemmelse mellem deres kompetencer og målgruppens behov. 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 mere pleje.

Det er tilsynets vurdering, at der er et fint samarbejde med forvaltningen, sagsbehandler og andre relevante samarbejdspartner, ligesom der eksisterer et godt samarbejde med de pårørende. 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.

Endelig er det tilsynets vurdering, at de fysiske rammer er velegnet til målgruppen. Overalt er rengøringsstandarten fin.

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 tilbuddet vil blive beskrevet som et § 108 tilbud på tilbudsportalen. 2. Tilsynet bemærker, at der kunne være behov for en intern drøftelse om det er muligt at tilrettelægge flere aktiviteter på tværs af afdelingerne. 3. 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 (atter) at drøfte prisniveauet for ferier. 4. 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. 5. Tilsynet bemærker, at der vil blive afholdt en ny APV. 6. 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.
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 SEL § 85 med § 108 indhold.
Antal pladser og belægningsgrad
29 pladser
Takst pr. døgn
Ifølge tilbudsportalens oplysninger er prisen pr. døgn kr. 1537,00
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 • 19 pædagoger • 5 pædagogmedhjælper • 1 praktikant • 1 sekretær • 1 pedel
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
20.8.2012 kl. 9 - 13
Deltagere i interviews
<p>Ledelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Forstander Kit Rønholm ansat 01.08.2012 (første dag på arbejde), uddannet socialpædagog, diplom i offentlig ledelse, efteruddannelse for socialpædagoger, og uddannelse koordinator. Har en bred arbejde og ledelses erfaring inden for det socialpædagogiske arbejdsfelt. • Jette Rasmussen, ansat siden 1. august 2011, har været konstitueret forstander i 2 perioder. Uddannet pædagog, efteruddannelse i organisation og projektledelse, samt seksualvejleder. <p>Medarbejdere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Psykolog uddannet (ansat i en pædagogmedhjælper stilling) AMR, medlem af MED-udvalget, ansat i 12 år (Rønne- og Kastanjegården). • Pædagog, AMR, medlem af MED-udvalget, ansat i 10 år (Bøge- og Pilegården). • Pædagogstuderende (ansat i pædagogstilling 30 timer) (Bøg- og Pilegården). • Pædagog og TR, medlem af MED-udvalget, ansat i 8,5 år (Bøge- og Pilegården). <p>Pårørende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Søster til beboer, der har boet på stedet i 10 år - (suppleant i bestyrelsen) • Far til beboer, der har boet på stedet i 2 år. <p>Beboere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beboer, der har boet på stedet i 31 år • Beboer, der har boet på stedet i mange år • Beboer, der har boet på stedet i 42 år. <p>BDO blev vist rundt på stedet af: af tre beboere. Forstander, souschef og medarbejder fulgte med rundt.</p>
Tilsynsførende
<p>Marianne Grube Christiansen (Chefkonsulent, cand.pæd., PD og socialpædagog) Karin Hjortkjær (Chefkonsulent, AAE Forvaltning)</p>

3 Datagrundlag

3.1 Opfølgning på foregående tilsyn

3.1.1 Opfølgning fra sidste tilsyn

Data	<p>Ved sidste tilsyn (anmeldt den 19.9.2011), gennemført af BDO, blev der givet følgende bemærkninger:</p> <ol style="list-style-type: none"> <i>Tilsynet bemærker, at der er udarbejdet en ledelsesstrategi for, hvordan der skal arbejdes med konsolidering af der psykiske arbejdsmiljø, og det videre arbejde. Dette er sket i samarbejde med Arbejdsmiljø Gentofte og Arbejdstilsynet.</i> <p>Det oplyses, at der har været et forløb sammen med Gentofte Kommune, Østerled og Mikkel Ejsing fra firmaet Resonans. I processen har der været fokus på ledelse, kompetencer og de områder, hvor det Østerled fungerer godt. Siden sidste tilsyn er Sofia Holch holdt op som forstander og stedfortræder Jette Rasmussen har i en periode været konstitueret som forstander. Det oplyses, at Jette Rasmussen har opsagt sin stilling og forlader Østerled 1. september 2012.</p> <p>Den nye forstander Kit Rønholm har første arbejdsdag, da tilsynet er på besøg, og hun beskriver, at hun har en plan for, hvordan hun vil angribe det videre forløb bl.a. med ansættelse af ny stedfortræder.</p> <p>Det er hensigten, at Mikkel Ejsing skal understøtte den videre proces.</p> <ol style="list-style-type: none"> <i>Tilsynet bemærker, at der fra beboernes side udtrykkes ønske om at få udleveret visualiserede referater fra beboermøderne til ALLE beboere. P.t. hænges de visualiserede referater op på fælles informationstavle.</i> <p>Alle beboere får nu visualiserede referater, og derudover er der generelt større opmærksomhed på indsatsen omkring visualisering og demokratiopfattelsen i forhold til beboerne.</p> <p>Det oplyses, at der ikke har været nogen klager.</p> <p>Tilsynet gør opmærksom på, at tilbuddet ikke er beskrevet som et § 108 tilbud på tilsynsportalen. Dette vil Kit Rønholm sørge for bliver tilrettet.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet konstaterer, at processen med at konsolidere det psykiske arbejdsmiljø er igangsat. På nuværende tidspunkt er processen dog sat på standby grundet ansættelse af ny forstander og stedfortræder.</p> <p>Tilsynet konstaterer, at alle beboere nu får visualiserede referater fra beboermøderne og at der generelt er en øget opmærksomhed på visualisering og demokratiopfattelsen.</p> <p>Tilsynet bemærker at Forstander Kit Rønholm vil sørge for, at tilbuddet bliver beskrevet som et § 108 tilbud på tilbudsportalen.</p>

3.1.2 Opfølgning fra andre tilsyn

Data	<p>Adspurgt om der har været tilsyn fra Embedslæge, Fødevaretilsynet og Arbejdstilsyn, er svaret nej</p> <p>Brandtilsynet har været på sit årlige besøg. Som opfølgning på dette, er der sat ekstra skumslukkere op i vaskerummet. Dette er ikke et krav fra</p>
------	--

	brandtilsynet, men et forslag, som Østerled nu har efterlevet.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der er fulgt relevant op på besøg af brandtilsynet.

3.2 Fysiske rammer

Data	<p>Østerled består af 29 lejligheder, der er mellem 37 - 42 m² med omkringliggende grønne arealer. Alle lejligheder består af to værelser og et badeværelse.</p> <p>Til hver lejlighed hører en separat terrasse eller lille have.</p> <p>Østerled er opdelt i fire levestruer som, hver har fælles stue/køkken, der er indrettet efter hjemligt præg. Derudover er der flere fælles aktivitets- og opholdsrum, bl.a. cafe fitness.</p> <p>Fælles arealerne er dekoreret med billeder, som bl.a. er kreeret af beboerne selv.</p> <p>I hver levestruer er der adgang til vaskemaskine og tørretumbler.</p> <p>Udearealet er indrettet med terrasser med spiseplads, motionsredskaber og en sansehav.</p> <p>ved rundvisningen observerer tilsynet visualiserede dagsprogrammer for beboere, lister på de medarbejdere, der er på arbejde, referater fra forskellige mødefora og visualiserede madopskrifter, m.m.</p> <p>Tilsynet får fremvist nogle af beboernes lejligheder, som er indrettet individuelt.</p> <p>Beboerne tilkendegiver overfor tilsynet, at de er meget tilfredse med deres lejligheder, og de pårørende udtrykker også tilfredshed med de fysiske rammer.</p> <p>Overalt ses en fint rengøringsstandard.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at de fysiske rammer er velegnet til målgruppen.</p> <p>Overalt er rengøringsstandard fin.</p>

3.3 Pædagogik

3.3.1 Pædagogisk referenceramme og metode

Data	<p>Medarbejderne forklarer, at den pædagogiske referencerammeramme og metoder fortsat baseres på neuropædagogik, men også at de har fået øget fokus på kommunikation, herunder brug af visualisering.</p> <p>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 eksemplificerer, hvordan screeningen har hjulpet dem med at målrette den pædagogiske indsats i forhold til en beboer med specielle madvaner.</p> <p>En medarbejder forklarer, hvordan man er blevet bevidst om at benytte low arousal (tilgang) til en beboer, hvilket har bevirket, at beboeren har fået en mindre udadreagerende adfærd. Generelt er det medarbejderens vurdering, at den nye forståelse har fungeret som en vigtig øjenåbner.</p> <p>Derudover er der kommet øget fokus på kommunikation. Nogle medarbejdere har deltaget i et kommunikationsprojekt med center for kommunikation i</p>
------	---

	<p>Hillerød og i et mindre projekt i Gentofte Kommune.</p> <p>Det oplyses, at medarbejderne også gør brug af VISO, psykolog og anden faglig ekspertise. Mange af de redskaber, de får indenfor specifikke områder, kan implementeres til andre områder, forklarer medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne og ledelse tilkendegiver at de gerne vil have frivillige, især folk med ekspertise indenfor It, er et ønske.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at den pædagogiske referenceramme og metoder, hvor der tages afsæt i neuropædagogik og total kommunikation er med til at styrke beboernes selvbestemmelse og dermed øge deres selvforståelse.</p>

3.3.2 Pædagogiske planer

Data	<p>Der er udarbejdet pædagogiske planer på alle beboere. Planerne udarbejdes i samarbejde med beboerne i det omfang beboerne ønsker at deltage. Medarbejderne forklarer, at den enkelte beboer og dennes kontaktperson i fællesskab udarbejder et oplæg til en pædagogisk plan. Herefter fremlægges og drøftes oplægget på personalemødet. Forstander kvalitetssikrer derefter den pædagogiske plan.</p> <p>Den pædagogiske plan tager sit afsæt i § 141 handleplanen. Forstanderen deltager i alle § 141 handleplansmøder.</p> <p>Medarbejderne forklarer, at de gør 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 på udformningen. Det oplyses, at der benyttes en interviewguide i forbindelse med udarbejdelse af den pædagogiske plan.</p> <p>Medarbejderne oplever, at den pædagogiske plan i sin udformning (skabelonen) ikke er brugervenlig, og at spørgsmålene kan være svære at forstå for beboerne. Derfor anvendes visualisering til sikring af, at beboerne kan forstå de områder, der spørges ind til. I den forbindelse nævner en medarbejder, at han har set (fra et andet tilbud) en pædagogisk plan i DVD form, hvilket alle medarbejdere tænker, at de måske på sigt kan gøre brug af.</p> <p>Adspurgt til, om den pædagogiske plan fungerer som et dynamisk redskab i dagligdagen, forklarer medarbejderne, at de drøfter den enkelte beboers plan hver tredje mdr. på personalemødet, og her foretages de nødvendige justeringer.</p> <p>Medarbejderne tilføjer, at der i planen indgår to til tre mål for beboerne, og at de har afsæt i den neuropædagogiske screening.</p> <p>Tilsynet gennemgår en pædagogisk plan på en beboer, som tilsynet også taler med</p> <p>Planen er fyldig beskrevet med basisoplysninger, hvor dato for udarbejdelse (07-06-2012) og sidste handleplansmøde er noteret (d.03-03-2011).</p> <p>Det fremgår tydeligt, at planen er udarbejdet sammen med beboeren, idet der indgår en beskrivelse af, hvordan planen er udarbejdet og hvordan beboeren er inddraget.</p> <p>Der er en fyldig beskrivelse af beboerens aktuelle livssituation, herunder med- og selvbestemmelse, faktuelle forhold, kommunikation, dagligdag (struktur/rutiner), interesser, helbred, succes og særlige udfordringer.</p> <p>Indsatsmål fra § 141 handleplanen er ikke indskrevet, det oplyses (i planen), at handleplanen uden held er forsøgt rekvireret.</p> <p>I planen indgår der desuden en evaluering af beboerens mål og ønsker fra sidste år med en uddybende beskrivelse, samt evaluering af sidste års</p>
------	--

	<p>pædagogiske mål ligeledes med en uddybende beskrivelse.</p> <p>Herefter følger beboerens mål og ønsker for de og det kommende år; beboeren har to mål, med beskrivelse af begrundelse, metode og samarbejdspartner til at nå målene.</p> <p>Der er pædagogiske mål for de og kommende år, med uddybende beskrivelser af langsigtede og kortsigtede mål.</p> <p>Der er beskrivelse af øvrige aftaler og/eller fokusområder og hvordan og hvem der indgår i arbejdet med disse, samt opfølgning og evaluering.</p> <p>Afsluttende med opfølgning og evaluering af planen med dato for dette (september 2012). Der er noteret dato d. 07-06-2012 og klokkeslæt for afholdelse af møde om den pædagogiske plan og hvem der deltog (forstander, sagsbehandler, dagtilbud og pårørende).</p> <p>Der er efter tilsagn fra beboeren udleveret en pædagogisk plan til dagtilbud, og pårørende.</p> <p>Beboer og medarbejder har underskrevet planen.</p> <p>Den pædagogiske plan er beskrevet i et ordentligt og etisk sprogbrug.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der foregår et godt systematisk arbejde i relation til udarbejdelse og justering af de pædagogiske planer, hvilket betyder, at denne fungerer som et dynamisk redskab i dagligdagen til gavn for beboerne.</p> <p>Ligeledes er det tilsynets vurdering, at der er godt fokus på at inddrage beboerne i udarbejdelsesprocessen.</p>

3.4 Hverdagsliv

3.4.1 Hverdag og aktiviteter

Data	<p>Beboerne er tilknyttet skoleforløb eller beskæftigelses tilbud. Alle beboere har en hjemmedag.</p> <p>Beboerne fortæller, at når de kommer hjem fra arbejde, så hygger de sig sammen med de andre beboere i fællestuen. Hvis de har behov for at slappe af alene, går de ind i deres lejligheder.</p> <p>Beboerne tilbydes forskellige fritidsaktiviteter, alt efter deres funktionsniveau og hvor meget de i forvejen går til; de kan bl.a. gøre brug af cafe fitness, som Klub Kildebakken også benytter. Af andre aktiviteter nævnes spil, kunstmaling, sang mm. Fx er der sangklub hver fredag og altid tilbud om en fællesaktivitet i weekenden.</p> <p>En af de beboere, som tilsynet taler med, fortæller, at hun går til spinning i cafe fitness. En anden beboer fortæller, at hun kommer i Klub Kildebakken.</p> <p>Der arrangeres forskellige ferieture i løbet af året. En beboer har været på krydstogt og fortæller begejstret om skibet med 13 etager og swimmingpool. En anden beboer har været til Festival og er meget glad for sine autografer fra bandet "Alfa Beat". Den tredje beboer skal på ferie til Gilleleje, hvor de skal bo i sommerhus. Der har i år desuden været arrangeret en sommerhøjskole, hvilket har været en stor succes.</p> <p>Beboerne fortæller samstemmigt, at de er meget glade for at bo på Østerled.</p> <p>Det oplyses, at dagligdagen er meget forskellig for beboerne, alt efter om de har hjemmedag eller skal på dagtilbuddet. Der er fælles aftensmad kl. 18 i de forskellige boenheder.</p> <p>Beboerne har også ledsagerordninger, som bruges til deltagelse i forskellige kulturelle aktiviteter i omegnen.</p> <p>Adspurg om, hvordan de pårørende oplever hverdagen for deres</p>
------	--

	<p>familiemedlemmer, bliver det tilkendegivet, at de generelt er tilfredse med stedet, og at deres pårørende er meget glade for at bo på Østerled.</p> <p>De pårørende oplever, at der til tider kan være mangel på personaleressourcer. Fx undrer en pårørende sig over, at de beboere, der var hjemme på "Kultur der Dur" dagen ikke fik tilbud om at deltage, men var afhængige af, at pårørende kunne køre, ligesom beboerne ikke kunne hentes efter et teaterarrangement.</p> <p>De pårørende efterspørger flere aktiviteter i weekenden, fx ved at afdelingerne samarbejder omkring de aktiviteter, de tilbyder (gælder også for aftenen), således at der tages hensyn til beboernes alder og behov. Derudover ønskes det, at der tages højde for i planlægningen, at der er medarbejdere med kørekort på arbejde, når der er behov for kørsel i relation til aktiviteter. Endvidere undrer de pårørende sig over det høje prisniveau på ferieturene og savner en mere prisbevidst "feriepolitik"</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at beboerne har en god hverdag med aktivitets tilbud i overensstemmelse med beboernes interesser og formåen. Tilsynet konstaterer, at de pårørende er tilfredse med stedet, men efterspørger aktiviteter på tværs af huset, og bemærker, at der kunne være behov for en intern drøftelse om det er muligt at tilrettelægge flere aktiviteter på tværs af afdelinger.</p> <p>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 (atter) at drøfte prisniveauet for ferier.</p>

3.4.2 Medindflydelse og kommunikation

Data	<p>Der holdes beboermøde hver 14 dag. Til møderne anvendes der visualiseret dagsorden og referater fra møderne. Det oplyses, at en fælles visualiseret dagsorden vil blive udarbejdet til alle afdelinger, så det er samme udgangspunkt for alle beboere.</p> <p>Medarbejderne forklarer, hvordan beboerne er med til at vælge menuen ved hjælp af en mappe med visualiserede opskrifter.</p> <p>Beboerne fortæller, at de deltager i beboermøderne og en beboer fortæller, at hun sidder i ansættelsesudvalget og er med til at bestemme, hvem der skal ansættes på Østerled.</p> <p>Endvidere er med- og selvbestemmelse generelt et højprioriteret fokus på Østerled, hvilket fremgår tydeligt i hverdagen, i den pædagogiske tilgang med understøttende total kommunikation, og i den pædagogiske plan.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at beboerne sikres stor med- og selvbestemmelse ved deltagelse i de formelle mødefora og ved at deltage i udarbejdelsen af den pædagogiske plan. Der ligger desuden implicit i den pædagogiske tilgang et stort fokus på beboernes med- og selvbestemmelse.</p>

3.4.3 Sprogbrug og omgangsformer

Data	<p>Beboerne fortæller, at de taler ordentligt til hinanden. Samtidig er det sådan, at når der opstår problemer, så går beboerne til personalet for at få hjælp til at håndtere konflikter. En beboer fortæller, at hun ved fx, at når hun kommer hjem fra arbejde, så kan hun godt være træt og har derfor ikke så stort et overskud. Det betyder, at hun godt kan komme til at blive vred på sine medbeboere, og derfor går beboeren altid i sin lejlighed og slapper af, før hun kommer ud i fællesrummet. Det er personalet, der har hjulpet hende med at</p>
------	--

	<p>finde ud af denne regel.</p> <p>Beboerne er glade for personalet og synes, at de er hjælpsomme og passer godt på dem.</p> <p>Medarbejderne oplever, at beboerne generelt har det godt med hinanden, og de er i øvrigt opmærksomme på pædagogisk at intervenere, når der opstår uoverensstemmelse. Medarbejderne er meget bevidste om, at deres tilgang til beboerne er tydelig og foregår etisk og med respekt.</p> <p>Tilsynet observerer under dialogen med beboerne, hvordan de giver plads til at alle får sagt noget, ligesom tilsynet også observerer, at medarbejderne møder beboerne ligeværdigt og anerkendende.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at der generelt er et ordentlig sprogbrug og omgangsform mellem beboerne og mellem beboere og medarbejdere, og at denne tilgang er kendetegnende ved at være ligeværdig og respektfuld.</p>

3.4.4 Sundhed, kost og motion

Data	<p>Beboerne, som tilsynet taler med, er opmærksomme på sund kost. En af beboerne forklarer, hvordan hun kan se på nøglelogoet på en madvare om den er sund. Samme beboer fortæller også, at hun har tabt sig efter, at hun er holdt op med at spise slik og kager så tit.</p> <p>Tilsynet observerer under dialogmødet med beboerne, at de indbyrdes taler om, at det fremsatte tørret frugt, nødder og frisk frugt, er sundt.</p> <p>I forhold til motion, fortæller beboerne, at de går til spinning. En beboer fortæller, at hun får motion ved at gå ture og hjælpe skolebørnene sikkert over vejen.</p> <p>Medarbejderne forklarer, at de følger Gentofte Kommunes kostpolitik og er opmærksomme på, at motion er inkluderet i hverdagens aktiviteter og i de aktivitetstilbud, som beboerne i øvrigt tilbydes.</p> <p>Stedet har haft en foredragsholder ude og fortælle om sund kost. Her var det netop vægtet, at fokus skulle være på kosten og ikke det at tabe sig. Det er medarbejdernes oplevelse, at foredraget var meget givtigt for beboerne.</p> <p>Medarbejderne erkender, at der kan opstå udfordringer i forhold til håndtering af dilemmaet mellem beboernes selvbestemmelsesret og omsorgspligten for beboerne. Dette dilemma søger medarbejderne at håndtere via positiv dialog med beboerne omkring deres kostvaner.</p> <p>Tilsynet observerer, at der i haven er flere motions redskaber.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at der er fokus på at gøre beboerne bevidste om sund kost, fx via foredragsholdere, samt implicit at inkludere motion i hverdagen og tilbyde aktiviteter, der er motions relateret. Tilsynet konstaterer, at beboerne er bevidste om sund kost, hvilket de italesætter overfor tilsynet.</p>

3.5 Særlige fokusområder

3.5.1 Sammenhæng mellem dagtilbud og botilbud i øvrigt

Data	<p>Der er generelt et positivt samarbejde med beboernes beskæftigelses tilbud. Medarbejderne fortæller, at flere af dem har besøgt beboernes dagtilbud, hvilket er med til at styrke samarbejdet, oplever medarbejderne. Derudover foregår kontakten via mail og telefonisk korrespondance.</p>
------	---

	I relation til enkelte beboere er samarbejdet udvidet (tæt kontakt), grundet beboernes behov.
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at der er et positivt samarbejde mellem Østerled og beboernes dagstilbud samt at samarbejdet øges, når der er behov for dette.

3.6 Procedurer og retningslinjer

3.6.1 Medicinhåndtering

Data	<p>Der forefindes relevante retningslinjer og procedure vedrørende medicinhåndtering på Østerled.</p> <p>Al medicin opbevares i låste medicinskabe, hvor der er påsat instruktion omkring håndtering af medicin, på skabslågerne.</p> <p>Fire af medarbejderne er uddannet i medicinhåndtering. Adspurgt til utilsigtede hændelser, oplyses det, at disse forekommer, især sker det i forhold til medicin, der glemmes. Derfor er indført tjeklister. På baggrund af de utilsigtede hændelser opsamles læring via eget indberetningssystem.</p> <p>Det oplyses, at flere beboere får somatisk medicin. Dette kommer doseret fra apoteket.</p> <p>Der er tilknyttet en psykiater til Østerled, der kommer hver tredje måned og har samtaler med de beboere, der har behovet.</p>
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at der findes relevante retningslinjer og procedure vedrørende medicinhåndtering, og at Østerled i øvrigt forholder sig systematisk- og reflektivt til læring af utilsigtede hændelser.

3.6.2 Magtanvendelse og konflikthåndtering

Data	<p>Østerled følger Gentofte Kommunes skriftlige retningslinjer og procedure for magtanvendelse. Når der har været en magtanvendelse, bliver hændelsen efterfølgende drøftet på personalemøde / afdelingsmøde, ligesom situationer der kan betegnes som værende i gråzonen drøftes, altid med perspektiv for læring. Medarbejderne tilkendegiver, at der er stor åbenhed i medarbejdergruppe til at drøfte medarbejdernes tilgang til beboerne.</p> <p>Adspurgt til, om de får svar tilbage fra kommunen vedrørende magtanvendelse, er det ikke medarbejderne bekendt.</p> <p>En ny medarbejder ved ikke om, hvorvidt hun er blevet introduceret til procedurer og retningslinjer vedr. magtanvendelse, men har kendskab til det fra en anden arbejdsplads.</p> <p>Det oplyses efterfølgende, at nye medarbejdere og praktikanter samles, hvor retningslinjer og procedure gennemgås.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet konstaterer, at Østerled følger Gentofte Kommunes retningslinjer og procedurer for magtanvendelse, ligesom der er praksis for fortløbende at drøfte situationer, der befinder sig i gråzonen.

3.6.3 Administration af beboermidler

Data	Der er nedskrevne retningslinjer for håndtering af beboernes økonomi, samt nedskrevne retningslinjer for beboernes betaling for kost og deltagelse i
------	--

	aktiviteter. Der henvises til hjemmesiden. Medarbejderne fortæller, at i og med alt bliver mere og mere digitaliseret, bliver det mere udfordrende at håndtere beboernes økonomi. Medarbejderne ser frem til de retningslinjer, Gentofte Kommune er ved at udarbejde.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der er nedskrevne retningslinjer for håndtering af beboernes økonomi, samt retningslinjer for beboernes betaling for kost og deltagelse i aktiviteter. Tilsynet konstaterer, at Gentofte Kommune er ved at udarbejde retningslinjer i forhold til, at håndtering af beboernes økonomi bliver mere digitaliseret.

3.7 Organisatoriske og personalemæssige forhold

3.7.1 Overordnede rammer for arbejdet

Data	De overordnede rammer har ikke ændret sig siden sidste tilsyn. Østerled er et selvejende botilbud med en driftsoverenskomst med Gentofte Kommune. Østerled har en bestyrelse bestående af repræsentanter fra Gentofte Kommune, forstanderen, forældrerepræsentanter samt en medarbejderrepræsentant og beboer. Gentofte Børnevenner udpeger bestyrelsesmedlemmer til bestyrelsen. Der afholdes bestyrelsesmøder mindst fire gange årligt. MED-udvalget, som er et centralt styringsorgan på Østerled, består af forstanderen, sikkerhedsrepræsentanten, souschef, tillidsmanden, samt to medarbejderrepræsentanter. MED-udvalget holder møder hver måned. De overordnede rammer for arbejdet består i de rammer, som er udstukket via bestyrelsen og driftsoverenskomsten med Gentofte Kommune. (kilde: tilsynsrapport 2011).
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der findes velbeskrevne rammer for arbejdet.

3.7.2 Personalesituation, kontinuitet og stabilitet

Data	Det oplyses, at medarbejdergruppen er stabil trods turbulens i forhold til tidligere forstanders fratrædelse. Der har siden sidste tilsyn været to opsagte pædagogstillinger, idet en medarbejder er gået på pension og en anden har bosat sig langt fra kommunen. Medarbejderne begrundet stabiliteten i personalegruppen med, at de trives med kollegaerne og er gode til at samarbejde. Medarbejderne tilføjer, at de ser frem til samarbejdet med den nye ledelse. Sygefraværet er på 4 %. Der har været en længerevarende sygdomsmedling, som ikke er arbejdsrelateret.
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at personalesituationen er præget af stabilitet og kontinuitet, trods udskiftning af ledelsesgruppen.

3.7.3 Internt samarbejde og kommunikation

Data	Der afholdes morgenmøder alle hverdage fra 9.15 til 9.30. Her bliver dagens
------	---

	<p>arbejde såvel praktisk som pædagogisk koordineret. Alle dage holdes der desuden overlap fra 14.45 - 15.00. Her videregiver de medarbejdere, der har været på arbejde nyttig information til de medarbejdere, der påbegynder deres arbejde, til gavn for beboere og det fælles arbejde.</p> <p>En gang om ugen holdes teammøde af 3 timer. Der udarbejdes dagsorden og referat af mødet. Beslutninger fra mødet lægges på fællesdrevet.</p> <p>MED-udvalgsmøder afholdes en gang om måneden. Fællesmøder holdes hver 6. uge. Bestyrelsesmøder holdes 4 gange årligt.</p> <p>Der er p.t. ingen fast supervision, men den nye forstander tilkendegiver, at hun vil søge dette indført, så vidt det er muligt.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de i perioden siden sidste tilsyn til nu har stået i et vadede, grundet usikkerhed om ledelsen. De har koncentreret sig om kerneydelsen, og har derfor nedtonet eventuelle projekter.</p> <p>Medarbejderne gentager (jvf. punkt 3.7.2), at de har et godt samarbejde og kan lide hinanden. Det oplyses, at der på personalemøderne er indført en trivselsrunde. De hilser endvidere den nye forstander velkommen.</p> <p>Der har været afholdt to temadagen med Mikkel Ejsing (se punkt 3.3.1) og det skal fortsætte i efteråret med endnu en temadag.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at medarbejdergruppen trods tidligere usikkerhed om ledelsesforhold, har et godt internt samarbejde. Tilsynet bemærker, at medarbejderne ser frem til samarbejdet med den nye forstander.</p>

3.7.4 *Kompetenceudvikling*

Data	<p>Der holdes årligt MUS- og GRUS-samtaler. Det ene team har holdt GRUS-samtale, det andet team venter til efter sommerferien. Der er ikke afholdt MUS-samtaler i 2011.</p> <p>Souschefen oplyser, at da hun blev konstitueret forstander holdt hun uformelle forventningssamtaler med medarbejderne, i relation til medarbejdernes kompetencer og beboergruppens behov. Der peges på, at beboergruppen består af flere ældre beboere, hvoraf nogle har begyndende demens. På sigt får medarbejderne derfor brug for mere viden om demens.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de er gode til at udnytte hinandens kompetencer igennem vidensdeling; fx i forhold til kommunikation, neuropædagogik herunder livshistorier m.m. Endvidere har medarbejderne haft en temadag omkring motivation af Dorte Birkemose, samt de før omtalte temadage med Mikkel Ejsing omkring selvledende teams / ledelsesfunktioner (jvf. 3.3.1).</p> <p>Det er medarbejdernes oplevelse, at der er god sammenhæng mellem deres faglige kompetencer og målgruppens behov.</p> <p>Det oplyses, at Østerled får god hjælp fra hjemmeplejen i forhold til beboere, der har somatiske sygdomme og derfor er det ikke medarbejdernes oplevelse, at de for øjeblikket har behov for andre personalekompetencer, fx social og sundhedsassistenter.</p> <p>Adspurgt til, hvordan nye medarbejdere introduceres til arbejdspladsen, fortæller medarbejderne, at de har en intro-mappe, samt en mentorordning for nye medarbejdere.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem medarbejdernes kompetencer og målgruppens behov. Tilsynet bemærker, at der grundet udvikling i beboergruppen er flere ældre beboere, hvoraf nogle har begyndende demens, vil opstå andre behov hos beboerne, fx i forhold demens og pleje.</p>

3.7.5 Arbejdsmiljø og sikkerhedsforhold

Data	<p>Der er sidst udarbejdet en APV i februar. Denne havde fokus på ledelse og styring. Den nye forstander oplyser, at der vil blive udarbejdet en ny APV, hvilket den nyansatte forstander har stor erfaring i at udarbejde.</p> <p>Der har været besøg af brandtilsynet, og der er udarbejdet en evakueringsplan som medarbejderne har kendskab til. Beboerne deltog ikke ved sidste brandtilsyn.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der er udarbejdet evakueringsplan i forhold til brand, og at medarbejderne har kendskab til proceduren i tilfælde af brand. Tilsynet bemærker, at der vil blive udarbejdet en ny APV.</p>

3.7.6 Eksternt samarbejde

Data	<p>Der er et fint samarbejde med eksterne samarbejdspartner. Forvaltningen, sagsbehandler og vejlederteamet fremhæves som særdeles positivt. En medarbejder sidder i MED-udvalget under Social-og Handicap teamet. De mødes 2 gange om året.</p> <p>Der er for øjeblikket ikke noget pårørenderåd, men det oplyses, at der generelt er et fint samarbejde med pårørenderådet.</p> <p>Pårørende tilkendegiver, at de også generelt oplever et fint samarbejde med Østerled. De oplever dog til tider, at informationen vedrørende beboerne ikke bliver givet videre i personalegruppe, hvilket går ud over beboernes trivsel. Det eksemplificeres med en beboer, der ikke kom rettidigt til fodterapeut og derfor udviklede ligtorne. En anden beboer kom ikke på ferie med sin kæreste, fordi medarbejderne ikke reagerede rettidig på forespørgsel fra kærestens bosted.</p> <p>Under den afsluttende dialog med ledelsen, fremlægges de pårørendes udsagn, og ledelsen giver udtryk for, at den interne daglige dokumentation vedrørende beboerne godt kunne optimeres.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at der er et fint samarbejde med forvaltningen, sagsbehandler og andre relevante samarbejdspartner, ligesom der eksisterer et godt samarbejde med de pårørende.</p> <p>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 godt kunne optimeres. Det er derfor tilsynets vurdering, at der er behov for intern refleksion og drøftelse af, hvordan den daglige dokumentation vedrørende beboerne højnes.</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 gennemarbejdede og afprøvede skabeloner. De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews, fokusgruppeinterviews, observation og gennemgang af dokumentation.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på dialog, udsagn, observationer samt det foreliggende baggrundsmateriale. Tilsynet er derfor ikke nogen garanti for, at *alle* forhold på

tilbuddet til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

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 Definition på bemærkninger, anbefalinger og påbud

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

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.