

# Tilsynsrapport Vesthimmerland Kommune

## Bofællesskabet Østermarken 8-10

*Uanmeldt tilsyn*

*Juni 2013*

## Forord

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

Sidste del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og ved gennemgang af dokumentation. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data og øvrige indtryk. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

Bagest i rapporten findes en kort beskrivelse af formål og metode samt kontaktoplysninger til BDO.

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

## Indholdsfortegnelse

<b>1</b>	<b>Tilsynets samlede vurdering .....</b>	<b>3</b>
1.1	Tilsynets bemærkninger og anbefalinger .....	5
<b>2</b>	<b>Oplysninger .....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Datagrundlag .....</b>	<b>6</b>
3.1	Opfølgning på foregående tilsyn .....	6
3.2	Fysiske rammer .....	7
3.3	Den pædagogiske, omsorgs- og plejemæssige praksis.....	7
3.3.1	<i>Referenceramme, pædagogik og metode</i> .....	7
3.3.2	<i>Pædagogisk plan</i> .....	9
3.4	Hverdagsliv .....	9
3.4.1	<i>Hverdag og aktiviteter</i> .....	9
3.4.2	<i>Indflydelse</i> .....	10
3.4.3	<i>Omgangsform og sprogbrug</i> .....	11
3.4.4	<i>Tryghed og trivsel</i> .....	11
3.5	Organisatoriske og personalemæssige forhold .....	12
3.5.1	<i>Internt samarbejde og kommunikation</i> .....	12
3.5.2	<i>Procedurer og retningslinjer</i> .....	12
<b>4</b>	<b>Formål og metode .....</b>	<b>14</b>
4.1	Formål med tilsynet.....	14
4.2	Metode .....	14
4.3	Tilsynets varslings og tilrettelæggelse .....	15
4.4	BDO's definition på bemærkninger og anbefalinger .....	15
<b>5</b>	<b>Kontaktoplysninger .....</b>	<b>16</b>
5.1	Præsentation af BDO.....	16

# 1 Tilsynets samlede vurdering

BDO har på vegne af Vesthimmerland Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Bofællesskabet Østermarken 8-10. 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 Østermarken 8-10 er, at det er et velegnet tilbud til målgruppen, hvor den pædagogiske referenceramme og de anvendte metoder er i overensstemmelse med målgruppens behov. Der arbejdes målrettet med neuropædagogik som tager udgangspunkt i den viden de neuropædagogiske screeninger giver. Der arbejdes med udgangspunkt i borgernes individuelle præmisser, ønsker og behov med henblik på at opnå størst mulig selvstændighed og livglæde hos den enkelte. Gennem brugen af tankeskemaer formår Østermarken at sætte fokus på den enkelte borgers ressourcer og udfordringer og søge kollegial sparring hos de øvrige medarbejdere under Aarstilbuddene. Tilsynet bemærker medarbejdernes ønske om at optimere anvendelsen af tankeskemaet i det pædagogiske arbejde. Endelig er det tilsynets vurdering, at borgerne tilbydes den nødvendige struktur og forudsigelighed, således at de får en god hverdag.

Det er tilsynets vurdering, at de pædagogiske handleplaner bliver anvendt som et dynamisk, pædagogisk redskab, hvor mål og delmål løbende justeres på medarbejdermøder. Mål/delmål tydeliggøres i det daglige arbejde ved at "poppe op" på Bostedsystemet, og bidrager herved til at gøre handleplanen til aktivt redskab i det pædagogiske arbejde.

Tilsynet vurderer, at der er fokus på at skabe en hverdag, hvor den enkelte borger har mulighed for at deltage i beskyttet beskæftigelse i det nærliggende Aktivitetshus. Ligeledes er medarbejderne opmærksomme på at sikre rammen til et trygt miljø, hvor borgerne selv kan bestemme, om de vil deltage i fællesskabet eller være sig selv.

Borgerne på Østermarken 8-10 sikres indflydelse dels gennem den pædagogiske handleplan samt gennem daglig kommunikation med medarbejderne. Medarbejderne redegør relevant for, hvorfor man har fravalgt afholdelse af formelle husmøder. Tilsynet bemærker, at Østermarken har etableret et pårørende råd, som kan søge indflydelse på vegne af borgerne.

Medarbejderne er opmærksomme på tydelig kommunikation i forhold til borgere, der ikke har noget verbalt sprog. Medarbejderne forholder sig fagligt og reflektivt til omgangsform og sprogbrug, og anvender en anerkendende tilgang og kommunikation.

Tilsynet vurderer, at borgerne tilbydes en overordnet ramme, hvor tryghed og trivsel hos borger er i fokus. Tryghed og trivsel sikres gennem en struktureret hverdag med gentagelse, rutiner og genkendelighed i hverdagens aktiviteter. Desuden giver respekten for borgernes særlige ønsker tryghed.

Det er tilsynets vurdering, at der er et velfungerende internt samarbejde og kommunikation, som er præget af en anerkendende og åben kommunikation. Medarbejderne har respekt for hinandens faglighed, og søger gerne sparring på tværs. Tilsynet bemærker i den forbindelse, at medarbejder har fokus på at implementere faglig sparring i hverdagen og derved bevare fagligheden i medarbejdergruppen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bekendte med procedurer og retningslinjer for magtanvendelser. Det er samtidig tilsynets vurdering, at medarbejderne drøfter gråzonetilfælde løbende på medarbejdermøder med henblik på at drage fælles læring og refleksion.

Tillige har medarbejderne kendskab til procedurer og retningslinjer for medicinhandling. Medarbejdere, der håndterer medicin, er uddannet hertil.

Tilsynet observerer ved rundvisningen på Østermarken 8, at der sidder nøgle i medicinskabet, og konstaterer dermed, at medicinen ikke opbevares forsvarligt. Derfor anbefaler tilsynet, at Vesthimmerland Kommune giver påbud om, at der straks findes en ordning, som sikrer, at nøglen til medicinskabet altid fjernes efter brug, og medicinen dermed opbevares forsvarligt.

Det er tilsynets vurdering, at der afholdes brand- og evakueringsøvelser for medarbejderne på Østermarken 8-10, men idet medarbejderne ikke erindrer hvornår der sidst er afholdt øvelser, anbefaler tilsynet, at der snarest afholdes brand- og evakueringsøvelser for medarbejderne på Østermarken 8-10.

Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer er velegnet til målgruppen, og tilsynet konstaterer, at medarbejderne er tilfredse med de fysiske rammer. Tilsynet observerer under rundvisning en flaske med afløbsrens, samt andre rengøringsmidler stående frit tilgængelige ved en åben dør indtil et vaskerum. Tilsynet anbefaler derfor Vesthimmerland Kommune at give et påbud til tilbuddet, om at sørge for at giftige rengøringsmidler opbevares aflåst.

## 1.1 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger, anbefalinger og påbud:

Bemærkninger
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tilsynet bemærker medarbejdernes ønske om at optimere anvendelsen af tankeskemaet i det pædagogiske arbejde.</li> <li>2. Tilsynet bemærker, at Østermarken har etableret et pårørenderåd, som kan søge indflydelse på vegne af borgerne.</li> <li>3. Tilsynet bemærker i den forbindelse, at medarbejder har fokus på at implementere faglig sparring i hverdagen og derved bevare fagligheden i medarbejdergruppen.</li> </ol>
Anbefalinger
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tilsynet anbefaler, at der snarest afholdes brand- og evakueringsøvelser for medarbejderne på Østermarken 8-10.</li> </ol>
Anbefaling om påbud
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tilsynet observerer under rundvisning en flaske med afløbsrens, samt andre rengøringsmidler stående frit tilgængelige ved en åben dør indtil et vaskerum. Tilsynet anbefaler derfor Vesthimmerland Kommune at give et påbud til tilbuddet, om at sørge for at giftige rengøringsmidler opbevares aflåst.</li> <li>2. Tilsynet observerer ved rundvisningen på Østermarken 8, at der sidder nøgle i medicinskabet, og konstaterer dermed, at medicinen ikke opbevares forsvarligt. Derfor anbefaler tilsynet, at Vesthimmerland Kommune giver påbud om, at der straks findes en ordning, som sikrer, at nøglen til medicinskabet altid fjernes efter brug, og medicinen dermed opbevares forsvarligt.</li> </ol>

## 2 Oplysninger

Adresse
Østermarken 8-10, 9600 Aars
Leder
Forstander Lis Carlsen og Afdelingsleder Hanne Meyer Eickstedt
Tilbudstype og juridisk grundlag
Tilbuddet er et kommunalt bofællesskab Tilbuddets juridiske grundlag er SEL § 108
Antal pladser
Østermarken 8 har 6 pladser og Østermarken 10 har 8 pladser. P.t. er der 7 beboere i Østermarken 10.
Takst pr. døgn
Ifølge tilbudsportalens oplysninger er prisen pr. døgn kr. 2049,00

<b>Målgruppebeskrivelse</b>
Målgruppen er udviklingshæmmede borgere i alderen 18-85+ år med både fysiske og psykiske funktionsnedsættelse.
<b>Antal ansatte og personalesammensætning</b>
Personalegruppen består af 27 ansatte, hvoraf 16 af disse udfører henholdsvis specialpædagogisk arbejde og omsorg for handicappede. Derudover udfører 4 medarbejdere pædagogisk medhjælp. Endvidere er 2 medarbejdere medhjælpere, 1 medarbejder er pædagog i fleksjob og 1 pædagogstuderende.
<b>Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg</b>
d. 1. august 2013, kl. 12.30- 15.00
<b>Deltagere i interviews</b>
<p>Ledelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Der var ingen fra ledelsen tilstede under tilsynet.</li> </ul> <p>Medarbejdere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En pædagog, ansat i 1,5 år i Østermarken 8 i flexjob. Medarbejderen har en vagt om ugen i nr. 8, mens de øvrige vagter er i nr. 10.</li> <li>En pædagog, ansat i 2 år primært i Østermarken 10.</li> </ul> <p>Borgere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tilsynet hilste på borgere på Østermarken 8 og 10.</li> </ul> <p>BDO blev vist rundt på stedet af: Medarbejderne.</p>
<b>Tilsynsførende</b>
<p>Heidi Pors Sørensen (Chefkonsulent, plejehjemsassistent, socialpædagog, supervisor og psykoterapeut)</p> <p>Nicoline Jørgensen (tilsynskonsulent, stud. cand. scient. pol.)</p>

### 3 Datagrundlag

#### 3.1 Opfølgning på foregående tilsyn

Data	<p>På baggrund af sidste uanmeldte tilsyn (d. 30. oktober 2012), foretaget af BDO, blev der givet følgende anbefalinger:</p> <p>1. <i>Tilsynet anbefaler, at der arbejdes med de opsatte mål og delmål i de pædagogiske handleplaner, og med løbende evaluering og justering af disse, så de pædagogiske handleplaner kan komme til at fungere som et aktivt redskab i hverdagen.</i></p> <p>Medarbejderne oplyser, at der har været afholdt et teammøde, hvor der blev undervist i, hvordan man opstiller mål og delmål. Der er afsat datoer for oprettelse af mål på den enkelte borger, og der er lavet en kontaktpersonsordning, således at der er to medarbejdere pr. borger. Mål og delmål bliver systematisk drøftet og justeret på medarbejdermøderne.</p>
------	--

	<p>2. <i>Tilsynet anbefaler, at der sikres en fælles forståelse og viden om de udarbejdede retningslinjer for håndtering og indberetning af magtanvendelse</i></p> <p>Medarbejderne fortæller, at der det første halve år har været fokus på magtanvendelser på medarbejdermøderne. Der har været faglige oplæg med f.eks. Ida Schwartz' fire magtanvendelsesformer.</p> <p>Det oplyses, at der siden sidste tilsyn er sket en organisationsændring i Aars tilbuddene. Det betyder, at Østermarken 8- 10, Dyrskuevej, Hobrovej og Øster Boulevard kommet under Aars-tilbuddene.</p> <p>Det oplyses, at der på nuværende tidspunkt er en ledig lejlighed i Østermarken 10, idet en borger er afgået ved døden. I Østermarken 10 er der indflyttet en ny borger, som kom fra Østre Boulevard 25.</p> <p>Adspurgt, om der har været nogen form for formelle klager oplyses det, at det har der ikke.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at tilbuddet har fulgt relevant op på anbefalingerne, og har noteret sig de øvrige oplysninger.

### 3.2 Fysiske rammer

Data	<p>Østermarken 8 er bygget i 1985 og består af 6 værelser, 3 badeværelser, opholdsstue og køkken-almrum samt dejlig lukket have med terrasse.</p> <p>Østermarken 10 er bygget i 1997. Her er 8 værelser, 6 badeværelser, opholdsstue og køkken-almrum. I to værelser og et badeværelse er der monteret loftlift. Desuden er der en lukket have med en stor terrasse. Der forefindes derudover personalefaciliteter, depotrum og vaskerum.</p> <p>Der er egen gangsti fra botilbuddet til det nærliggende Aktivitetshus. Aktivitetshusets lokaler og have med bålplads kan benyttes aften og weekend til samvær og aktiviteter af næsten enhver art. Tilbuddet har en handicapbus til rådighed samt en side-by-side cykel.</p> <p>Borgernes værelser er individuelt indrettede, og fællesarealerne fremstår pæne og hyggelige.</p> <p>Medarbejderne fremhæver, at det er gode fysiske rammer.</p> <p>Ved rundvisning på Østermarken 8 observerer tilsynet, at der står en flaske med afløbsrens og andre rengøringsmidler frit tilgængelig ved en åben dør indtil borgernes vaskerum, som ligger i umiddelbar nærhed af fællestuen.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer er velegnet til målgruppen, og tilsynet konstaterer, at medarbejderne er tilfredse med de fysiske rammer.</p> <p>Tilsynet observerer under rundvisning en flaske med afløbsrens, samt andre rengøringsmidler stående frit tilgængelige ved en åben dør indtil et vaskerum. Tilsynet anbefaler derfor Vesthimmerland Kommune at give et påbud til tilbuddet, om at sørge for at giftige rengøringsmidler opbevares aflåst.</p>

### 3.3 Den pædagogiske, omsorgs- og plejemæssige praksis

#### 3.3.1 Referenceramme, pædagogik og metode

Data	Ved det foregående tilsyn blev der redegjort for, at fundamentet for det pædagogiske arbejde bygger på den neuropædagogiske referenceramme, og at
------	---



	<p>der er fokus på den enkeltes borgers ressourcer, begrænsninger og muligheder for udvikling set ud fra et neuropsykologisk perspektiv.</p> <p>Der er udarbejdet neuropædagogiske screeninger på borgerne, og disse viser, at borgerne generelt har en lav udviklingsalder, som spænder fra et år og op til fire-fem år. Samtidig har borgerne en lang latenstid. Der er derfor behov for et individuelt blik på den enkelte borgers funktionsniveau og ressourcer, ligesom der skal arbejdes med detaljerede og konkrete mål, som borgerne har mulighed for at opfylde og bruge som udgangspunkt for udvikling.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at det pædagogiske arbejde tager afsæt i neuropædagogik og baseres på et værdigrundlag, som er kommet i stand efter et projekt sammen med Harbohus. Dette tager afsæt i den anerkendende tilgang og har fokus på at se borgerne, som de individuelle personligheder, de er - med hver deres ressourcer og udfordringer.</p> <p>Alle medarbejderne har deltaget i temadage eller kursusforløb om neuropædagogik, heraf deltager nogle af medarbejderne i et længerevarende uddannelsesforløb.</p> <p>Ved dette tilsyn beretter medarbejderne om brugen af tankeskema. Der har været afholdt temadag for Aarstilbuddene, hvor der blev undervist i brug af tankeskema. Hensigten er, at borgerens ressourcer og udfordringer skal fremgå af det interne drev via en beskrivelse, således at de øvrige kollegaer i Aarstilbuddene kan byde ind med løsningsforslag. Ved brug af denne metode og brainstorm fra de øvrige kollegaer øges handlemuligheder for den enkelte borger. Effekten er derudover en øget refleksion og faglighed hos medarbejderne. Medarbejderne giver udtryk for, at anvendelse af denne metode er i gang, og de ser gerne, at den anvendes oftere i det pædagogiske arbejde.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de arbejder meget med selv- og medbestemmelse, idet det pædagogiske arbejde altid har borgeren i centrum og foregår ud fra borgers præmisser, ønsker og behov. Medarbejderne tilkendegiver vigtigheden i, at der er plads til, at borgerne er forskellige, samt at det er deres individuelle behov, der er i centrum. Med denne tilgang er det lettere at arbejde med at vedligeholde og udvikle færdigheder og kompetencer hos den enkelte borger.</p> <p>Der arbejdes efter en vis grad af struktur, som sikrer borgerne forudsigelighed i hverdagen. Strukturen kommer til udtryk på forskellig måde, f.eks. har enkelte borgere tavler over en dag. Hos andre borgere anvendes konkrete for at understøtte dagsprogrammet, f.eks. vises en jakke eller sko, når borgeren skal ud eller en ble ved toilettider. I forbindelse med dagsstrukturen beretter en medarbejder om et eksempel hos en borger, som byttede om på dagsrytmen, således at hun var vågen om natten og sov om dagen. Medarbejderne fik supervision, og det viste sig, at borger havde brug for en tydeligere struktur over dagsprogrammet.</p> <p>På Østermarken 8 anvendes tegn til tale til enkelte borgere for derved at understøtte kommunikationen.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de besidder den viden og erfaring, der skal til i forhold til at matche målgruppens behov. Ifølge medarbejderne er der mulighed for at hente hjælp, hvis behovet opstår. F.eks. har en borger nogle psykiske problemer og i det tilfælde kommer, der en psykiater i huset, hvor hvor borgeren får den hjælp, vedkommende har behov for, og medarbejderne kan få viden gennem deres samarbejde med psykiateren. Et andet eksempel er demens, hvor medarbejderne oplyser, at de kan finde ekspertisen om dette hos andre medarbejdere under Aarstilbuddene.</p>
Tilsynets	Tilsynet vurderer, at den pædagogiske referenceramme og anvendte metoder

vurdering	<p>er i overensstemmelse med målgruppens behov. Der arbejdes målrettet med neuropædagogik som tager udgangspunkt i den viden de neuropædagogiske screeninger giver. Der arbejdes med udgangspunkt i borgernes individuelle præmisser, ønsker og behov med henblik på at opnå størst mulig selvstændighed og livsglæde hos den enkelte.</p> <p>Gennem brugen af tankeskemaer formår Østermarken at sætte fokus på den enkelte borgers ressourcer og udfordringer og søge kollegial sparring hos de øvrige medarbejdere under Aarstilbuddene. Tilsynet bemærker medarbejdernes ønske om at optimere anvendelsen af tankeskemaet i det pædagogiske arbejde.</p> <p>Endelig er det tilsynets vurdering, at borgerne tilbydes den nødvendige struktur og forudsigelighed, således at de får en god hverdag.</p>
-----------	--

### 3.3.2 Pædagogisk plan

Data	<p>Medarbejderne oplyser, at alle borgere har en pædagogisk handleplan. Der afholdes som udgangspunkt møde med sagsbehandler og pårørende ca. 1 gang om året.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder med de pædagogiske handleplaner. Der er to kontaktpersoner til hver borger, som sammen med borgeren opstiller de mål, der skal arbejdes med. Medarbejderne forklarer, at det ofte er begrænset, hvad den enkelte borger kan bidrage med i forhold til at opstille mål. Derfor er det ofte kontaktpersonens indgående kendskab til borgeren, der danner baggrund for de opstillede mål og delmål.</p> <p>I opstillingen af målene tages der udgangspunkt i borgerens individuelle kompetencer, ønsker og behov, hvorfra kontaktpersonen tilrettelægger den pædagogiske indsats. De enkelte mål og delmål "popper op" på Bostedsystemet, når medarbejderen åbner programmet, og minder dermed medarbejderen om hvilke mål, der arbejdes med i det pædagogiske arbejde. Endelig drøftes og evalueres målene kontinuerligt på medarbejdermøderne.</p> <p>Tilsynet får fremvist en pædagogisk handleplan og konstaterer, at der er en beskrivelse af livshistorie, vurdering, kompetenceområde, mål og delmål og indsats og resultatvurdering. Der forefindes datoer for påbegyndelse af de opsatte mål og datoer for ændring/afslutning af de opsatte mål.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at de pædagogiske handleplaner bliver anvendt som et dynamisk, pædagogisk redskab, hvor mål og delmål løbende justeres på medarbejdermøder. Mål/delmål tydeliggøres i det daglige arbejde ved at "poppe op" på Bostedsystemet, og bidrager herved til at gøre handleplanen til aktivt redskab i det pædagogiske arbejde.</p>

## 3.4 Hverdagsliv

### 3.4.1 Hverdag og aktiviteter

Data	<p>På Østermarken 10 er alle borgere i Aktivitetshuset alle dage. En enkelt borger har dog en egentlig hjemmedag.</p> <p>Ved hjemkomst er der fælles eftermiddagskaffe, hvorefter det er meget individuelt, hvad den enkelte borger ønsker at fordrive tiden med. Nogle borgere hører musik, ser tv, mens andre udfører kreative tiltag som perlearbejde og andre ønsker en cykel eller gå tur.</p> <p>Aftensmaden kommer udefra og skal således tilberedes/opvarmes, hvilket enkelte borgere kan bidrage med ved f.eks. at snitte salat og skrælle kartofler</p>
------	---

	<p>OSV.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der i weekenderne bliver arrangeret en køretur, når ønsket og ressourcerne er dertil. Derudover er der enkelte borgere, som besøger pårørende eller får besøg. Der er planlagt en sommerferie på en bondegård i Sønderjylland, blandt andet fordi en borger holder meget af køer. Medarbejderen fortæller, at det er først lige før ferieturen skal afvikles, at det bliver oplyst til borgerne, at de skal af sted. Dette skyldes, at enkelte borgere ikke har nogen tidsfornemmelse, og derfor ikke kan forholde sig til, at der er flere uger inden afgang.</p> <p>På Østermarken 8 er ligeledes alle borgere i dagbeskæftigelse i det nærliggende Aktivitetshus. Også her er der fælles eftermiddagskaffe ved hjemkomst.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at borgerne kommer hjem på forskellige tidspunkter, hvilket betyder, at den enkelte borger får mulighed for at vende tilbage i fred og ro, inden den næste borger ankommer.</p> <p>Det er kendetegnende, at borgerne er trætte efter en dag på arbejdet og har derfor brug for et frirum, når de kommer hjem. Borgerne ser tv, hører musik eller hviler sig efter arbejdet.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der fokus på motion, så der bliver ofte opfordret til gåture i den omkringliggende natur fra medarbejdernes side. En enkelt borger går til svømning, mens andre borgere modtager massage og fodterapi i huset.</p> <p>Borgerne er hjælpsomme i det omfang, de magter det. Medarbejderne fremhæver, at det er enkelte opgaver som f.eks. at bære sit vasketøj ud i vaskerummet, som borgerne magter at udføre.</p> <p>Aftensmaden bliver tilberedt/opvarmet, og enkelte borgere har små opgaver i forhold til dette. Medarbejder fortæller, at måltiderne har stor betydning for målgruppen. Det er ved måltiderne fællesskabet er at finde, men alligevel er det af stor betydning, at der er fred og ro ved måltidet.</p> <p>Tilsynet observerer under besøget, at borgerne, en efter en, vender hjem fra Aktivitetshuset. En borger sætter sig og ser tv, mens en anden borger efterspørger, om det snart er kaffetid.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der er fokus på at skabe en hverdag, hvor den enkelte borger har mulighed for at deltage i beskyttet beskæftigelse i det nærliggende Aktivitetshus. Ligeledes er medarbejderne opmærksomme på at sikre rammen til et trygt miljø, hvor borgerne selv kan bestemme, om de vil deltage i fællesskabet eller være sig selv.</p>

### 3.4.2 Indflydelse

Data	<p>Medarbejderne oplyser, at der ikke er mulighed for, at borgerne i Østermarken 8-10 sætter sig sammen omkring et bord og afholder en eller anden form for husmøde, da det er en for stor opgave for målgruppen, idet mange ikke har et verbalt sprog. Såfremt man forsøgte, vil effekten være, at borgerne bliver utrygge og reagerer med eksempelvis højtråbende adfærd.</p> <p>Medarbejderne forklarer, hvordan de i stedet sikrer borgerne indflydelse på egen hverdag. Det har f.eks. stor betydning, at der kun er to valgmuligheder, når det gælder påklædning. I den forbindelse viser medarbejderen f.eks. to trøjer frem for borgeren, som vedkommende så kan pege på. Medarbejderne forklarer, at hvis man giver for mange valgmuligheder, så bliver uoverskueligt for den enkelte borger at træffe et valg.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at det er igennem et indgående kendskab til den</p>
------	--

	<p>enkelte borger og igennem en daglig kommunikation med borgeren, at der træffes valg.</p> <p>Borgerne er desuden sikret indflydelse gennem udarbejdelse af den pædagogiske handleplan, hvor medarbejderne efter kendskab til borgerens ønsker og kompetencer, opstiller de enkelte mål/delmål.</p> <p>Det oplyses, at der afholdes pårørenderåd et par gange om året. Det er et udvalg, hvor alle pårørende kan mødes med leder, og f.eks. blive orienteret om organisationsændringer. Ligeledes kan pårørende komme med forslag til aktiviteter osv. Der er dagsorden samt referat fra disse møder, som ligger tilgængeligt på Bosted.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at borgerne på Østermarken 8-10 sikres indflydelse dels gennem den pædagogiske handleplan samt gennem daglig kommunikation med medarbejderne. Medarbejderne redegør relevant for, hvorfor man har fravalgt afholdelse af formelle husmøder. Tilsynet bemærker, at Østermarken har etableret et pårørenderåd, som kan søge indflydelse på vegne af borgerne.</p>

### 3.4.3 Omgangsform og sprogbrug

Data	<p>Medarbejderne fortæller, at størstedelen af borgerne ikke har noget verbalt sprog. Medarbejderne er derfor meget opmærksomme på at være tydelige og forberede disse borgere på, hvad der skal ske. Udgangspunktet er altid en anerkendende tilgang.</p> <p>Borgerne opsøger ikke hinandens selskab særlig ofte, men i de tilfælde hvor enkelte borgere ønsker hinandens kontakt, sker det ved, at en borger klapper på en anden borgers arm eller puster i borgerens hår.</p> <p>Medarbejderne på Østermarken 10 fortæller, at de har haft meget opmærksomhed rettet mod målgruppen, idet der var en borger som afgik ved døden. Der har ikke været nogen synlig sorgreaktion eller andre reaktioner på tabet af bofællen hos borgerne, men medarbejderne er meget opmærksomme på dette, og drøfter det ofte.</p> <p>Tilsynet observerer i Østermarken 10 en anerkendende tilgang og kommunikation fra en medarbejder til borgeren, som har hjemmedag. Borgeren har brug for hjælp, men har ikke noget verbalt sprog.</p> <p>Derudover observerer tilsynet i Østermarken 8 en anerkendende tilgang og stor omsorg fra en medarbejder, som blandt andet kommer til udtryk ved beroligende berøring fra medarbejderen til en borger, som er urolig og meget talende.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne er opmærksomme på tydelig kommunikation i forhold til borgere, der ikke har noget verbalt sprog. Medarbejderne forholder sig fagligt og reflektivt til omgangsform og sprogbrug, og anvender en anerkendende tilgang og kommunikation.</p>

### 3.4.4 Tryghed og trivsel

Data	<p>Medarbejderne oplyser, at de gennem en struktureret hverdag med gentagelse, rutiner og genkendelighed i hverdagen får skabt rammerne for tryghed og trivsel for borgerne i hverdagen. Strukturen er meget vigtig for borgerne. Dette kommer f.eks. til udtryk, hvis der er for mange vikarer i sommerferieperioden. På baggrund af dette er det prioriteret, at der altid skal være en fast medarbejder tilstede i ferieperioden, således at vikarer altid hurtigt kan få svar på spørgsmål i hverdagen.</p> <p>Medarbejderne påpeger vigtigheden af, at de er nærværende og let</p>
------	---

	<p>tilgængelig i relationen med borgerne, da dette sikrer tryghed og trivsel hos borgerne.</p> <p>Der er to vågne nattevagter, som dækker hver sit hus, og som tilser alle borgere hver nat, hvilket øger trygheden for de fleste borgere. En borger har installeret en krampealarm under sin madras, som registrer kramper. En anden borger har behov for at have lyset tændt om natten, hvilket respekteres.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at borgerne tilbydes en overordnet ramme, hvor tryghed og trivsel hos borger er i fokus. Tryghed og trivsel sikres gennem en struktureret hverdag med gentagelse, rutiner og genkendelighed i hverdagens aktiviteter. Desuden giver respekten for borgernes særlige ønsker tryghed.</p>

### 3.5 Organisatoriske og personalemæssige forhold

#### 3.5.1 Internt samarbejde og kommunikation

Data	<p>Medarbejderne oplyser, at det interne samarbejde og kommunikation er karakteriseret ved en anerkendende og åben kommunikation samt stor gensidig respekt for hinandens faglighed. Der hersker stor stabilitet i medarbejdergruppen, der er således en medarbejder i jobrotation på nuværende tidspunkt på Østre Boulevard 25.</p> <p>Medarbejderne beretter, at der har været afholdt en temadag under Aarstilbuddene, hvor formålet var, at medarbejderne drøftede det interne samarbejde, og hvordan de kan udnytte hinandens faglige kompetencer på bedste måde.</p> <p>Der har været fokus på at implementere faglig sparring blandt medarbejderne, hvor de sammen kan reflektere og dele hinandens faglighed. Indtil videre foregår faglig sparring på medarbejdermøderne, men medarbejderne tilkendegiver, at det er hensigten at udbrede den faglige sparring i hverdagen.</p> <p>Der afholdes medarbejdermøder hver 3. uge, hvor ledelsen deltager. Nogle gange afholdes møderne for hvert hus og andre gange er begge huse samlet.</p> <p>Når det gælder supervision, oplyser medarbejderne, at de ikke modtager supervision kontinuerligt, men at de altid kan søge om det, hvis behovet opstår.</p> <p>Medarbejder oplevet et godt informationsflow fra ledelsen via mails og hendes tilstedeværelse på medarbejdermøderne</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at der er et velfungerende internt samarbejde og kommunikation, som er præget af en anerkendende og åben kommunikation. Medarbejderne har respekt for hinandens faglighed, og søger gerne sparring på tværs. Tilsynet bemærker i den forbindelse, at medarbejder har fokus på at implementere faglig sparring i hverdagen og derved bevare fagligheden i medarbejdergruppen.</p>

#### 3.5.2 Procedurer og retningslinjer

Data	<p>Medarbejderne oplyser, at de har kendskab til procedurer og retningslinjer for magtanvendelser.</p> <p>Der forefindes en intern procedure for opfølgning på magtanvendelser på medarbejdermøderne. Medarbejderne oplyser, at når de oplever at være i gråzonen i relation til magt i det pædagogiske arbejde, taler de om disse i overlevering, og episoderne drøftes endvidere på medarbejdermøder.</p>
------	---

	<p>Medarbejderne oplyser, at det er nattevagten, som er uddannet medicin håndtering, som varetager dosering af medicin på stedet. Derudover har medarbejderne, der håndterer medicin, været på medicinkursus.</p> <p>Der registres, når medicinen er givet, ligesom der bliver indberettet ved utilsigtede hændelser.</p> <p>Medicinen opbevares i aflåste skabe, og medicinen til den enkelte dag opbevares i køkkenet på begge adresser.</p> <p>Tilsynet observerer under rundvisning på Østermarken 8, at der sidder en nøgle i medicinskabet i køkkenet. Da tilsynet påpeger dette overfor medarbejderen, handler hun straks derpå.</p> <p>Medarbejderen oplyser, at der afholdes brand- og evakueringsøvelser for medarbejderne. Dog erindrer medarbejderne ikke, hvornår der sidst har været afholdt øvelser på stedet. Medarbejderne vurderer, at borgerne ikke skal deltage i de egentlige øvelser, da resultatet vil være uro og utryghed. Det er derfor medarbejders opgave at sikre, at borgerne kommer ud i tilfælde af brand.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bekendte med procedurer og retningslinjer for magtanvendelser. Det er samtidig tilsynets vurdering, at medarbejderne drøfter gråzonen tilfælde løbende på medarbejdermøder med henblik på at drage fælles læring og refleksion.</p> <p>Tillige har medarbejderne kendskab til procedurer og retningslinjer for medicin håndtering. Medarbejdere, der håndterer medicin, er uddannet hertil.</p> <p>Tilsynet observerer ved rundvisningen på Østermarken 8, at der sidder nøgle i medicinskabet, og konstaterer dermed, at medicinen ikke opbevares forsvarligt. Derfor anbefaler tilsynet, at Vesthimmerland Kommune giver påbud om, at der straks findes en ordning, som sikrer, at nøglen til medicinskabet altid fjernes efter brug, og medicinen dermed opbevares forsvarligt.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at der afholdes brand- og evakueringsøvelser for medarbejderne på Østermarken 8-10, men idet medarbejderne ikke erindrer hvornår der sidst er afholdt øvelser, anbefaler tilsynet, at der snarest afholdes brand- og evakueringsøvelser for medarbejderne på Østermarken 8-10.</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 Vesthimmerland 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

Tilsynsforløbet besluttes og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår. Så vidt muligt foregår tilsynet på et tidspunkt hvor der er mulighed for dialog eller samvær med flere af beboerne/brugerne.

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 BDO's definition på bemærkninger og anbefalinger

<b>Bemærkninger</b>
Bemærkninger gives, hvor tilsynet finder anledning til at fremhæve bestemte forhold. Det kan være forhold, som er i udvikling eller som tilbuddet og kommunen skal være opmærksomme på i tiden frem til det næste tilsyn. Bemærkninger kan have vejledende og/eller informerende karakter.
<b>Anbefalinger</b>
Anbefalinger gives, hvor der er tale om forhold, der kan forbedres og som tilbuddet derfor bør arbejde med. Tilbuddet forventes at forholde sig til anbefalingen, fx ved at tage stilling til hvornår og hvordan de vil tage hånd om den givne anbefaling. Såfremt der ikke handles på anbefalingen forventes det, at tilbuddet har taget stilling til, hvorfor anbefalingen ikke er fulgt op.
<b>Anbefaling om påbud</b>
BDO kan anbefale Vesthimmerlands Kommune at give påbud, hvor der er alvorlige forhold, som af en given grund fordrer hurtig/øjeblikkelig handling. Her forventes det, at det pågældende tilbud indenfor fire uger fremsender en redegørelse til kommunen om, hvordan de har taget hånd om problemet.



## 5 Kontaktoplysninger

Ved behov for yderligere oplysninger kan henvendelse ske til

HELEN HILARIO JØNSSON

Senior Manager og forretningsansvarlig

[hej@bdo.dk](mailto:hej@bdo.dk)

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