

Tilsynsrapport Vesthimmerland Kommune

Boformen Østermarken

Uanmeldt tilsyn

Oktober 2012

Forord

Rapporten er bygget 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

1	Tilsynets samlede vurdering	3
1.1	Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	4
2	Oplysninger	5
3	Datagrundlag	6
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>	8
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>	10
3.4.4	<i>Tryghed og trivsel</i>	11
3.5	Organisatoriske og personalemæssige forhold	11
3.5.1	<i>Internt samarbejde og kommunikation</i>	11
3.5.2	<i>Procedurer og retningslinjer</i>	13
4	Formål og metode	15
4.1	Formål med tilsynet.....	15
4.2	Metode	15
4.3	Tilsynets varslings og tilrettelæggelse	16
4.4	BDO's definition på bemærkninger og anbefalinger	16
5	Kontaktoplysninger	17
5.1	Præsentation af BDO	17

1 Tilsynets samlede vurdering

BDO har på vegne af Vesthimmerland Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Boformen Østermarken. 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 Boformen Østermarken er, at der er tale om et godt tilbud til målgruppen, og hvor der fokus på kvalitets- og kompetenceudvikling.

Tilsynet vurderer, at den pædagogiske referenceramme og anvendte metoder er i overensstemmelse med målgruppens behov. Der arbejdes målrettet med neuropædagogik, og med brug af neuropædagogiske screeninger, som støtte til en pædagogisk praksis, der er målrettet den enkelte beboer. Tilsynet noterer sig en af medarbejdernes ide om, at der med afsæt i den nye viden om neuropædagogik kunne være et udviklingspotentiale i at gennemføre de udarbejdede neuropædagogiske screeninger med henblik på evt. at justere i disse. Det er endvidere tilsynets vurdering, at der er god overensstemmelse mellem personalets samlede kompetencer og den viden, som målgruppen forudsætter, ligesom der er fokus på løbende at tilbyde medarbejderne kompetenceudvikling indenfor det neuropædagogiske videns felt.

I relation til arbejdet med de pædagogiske handleplaner er der taget flere gode initiativer, herunder er der dannet kontaktteams omkring den enkelte beboer. På baggrund af tilsynet, er det tilsynets vurdering, at der fortsat er behov for fokus på området, idet handleplanerne endnu ikke opleves som et aktivt redskab i hverdagen, ligesom der endnu ikke er skabt systematik omkring de interne drøftelser af de opsatte mål og delmål. Tilsynet anbefaler derfor, at der arbejdes med de opsatte mål og delmål, og med løbende evaluering og justering af disse, så de pædagogiske handleplaner kan komme til at fungere som et aktivt redskab i hverdagen.

Dette er tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes en god hverdag med aktiviteter, der er tilrettet den enkelte beboers behov og interesser. Der er fokus på at udnytte beboernes ressourcer og kompetencer i de daglige gøremål samt på at tilbyde beboerne indflydelse og valgmuligheder i overensstemmelse med deres funktionsniveau og interesser. Tilsynet vurderer endvidere, at der generelt er en god omgangsform og sprogbrug, hvor der er fokus på at anvende et sprogbrug og kommunikationsform, der er velegnet til den enkelte beboer.

I relation til beboernes tryghed og trivsel, så vurderer tilsynet, at medarbejderne på fin vis redegør for, at forudsigelighed og genkendelighed i hverdagen er afgørende for beboernes tryghed og trivsel. Derudover er det tilsynets vurdering, at medarbejderne har stor opmærksomhed på, hvor afgørende vigtigt det er, at beboerne forstås og mødes med en individuel tilgang.

Tilsynet vurderer, at det interne samarbejde er velfungerende og kendetegnet ved åbenhed og respekt for forskellighed. Medarbejderne udnytter hinandens faglige kompetencer, og der er iværksat en proces, hvor de to huse har fokus på at udnytte personaleressourcerne optimalt.

Medarbejderne beskriver, at de har kendskab til procedurer og retningslinjer vedrørende indberetning af magtanvendelser, og at gråzoner i relation til magtanvendelser drøftes internt i personalegruppen. Samtidig kan tilsynet dog konstatere, at der er usikkerhed om, hvorvidt procedurer og retningslinjer er nedskrevne, jf. anbefalingen fra sidste tilsyn, ligesom der synes at være usikkerhed omkring, hvad der kan defineres som magtanvendelser. Ved den faktuelle høringsproces fremsendes der dokumentation for, at der i februar 2012 er udarbejdet procedure vedrørende indberetning af magtanvendelser. Idet denne procedure ikke er præsent for alle medarbejdere, anbefaler tilsynet, at der sikres en fælles forståelse for og viden om de udarbejdede retningslinjer.

Når det gælder medicinbehandling, så er det tilsynets vurdering, at der findes relevante procedurer og retningslinjer for dette. Under tilsynet kan tilsynet dog observere, at der står medicin fra apoteket uaflåst på kontoret, ligesom der står smertestillende og diverse dråber/salver frit fremme på kontoret. Idet det således kan konstateres, at medicinen ikke altid opbevares forsvarligt, anbefaler tilsynet, at Vesthimmerland Kommune udsteder et påbud om, at det indskræpes, at al medicin skal opbevares aflåst.

Når det gælder brand og sikkerhed, så vurderes det, at medarbejderne har kendskab til evakueringsplanen, og at der er opmærksomhed på, hvordan man skal håndtere en evt. brand i forhold til målgruppen.

Derudover er det tilsynets vurdering, at medarbejderne har kendskab til Vesthimmerland Kommunes retningslinjer vedrørende håndtering af beboernes økonomi.

Og endelig er det tilsynets vurdering, at de fysiske rammer er velegnede til målgruppen.

1.1 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger, anbefalinger og påbud:

Bemærkninger
1. Tilsynet bemærker, der med afsæt i den nye viden om neuropædagogik kunne være et udviklingspotentiale i at gennemføre de udarbejdede neuropædagogiske screeninger med henblik på evt. at justere i disse.
Anbefalinger
1. 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. 2. Tilsynet anbefaler, at der sikres en fælles forståelse og viden om de udarbejdede retningslinjer for håndtering og indberetning af magtanvendelser.
Anbefaling om påbud
Idet tilsynet observerer medicin, der ikke opbevares aflåst, anbefaler tilsynet, at Vesthimmerland Kommune udsteder et påbud om, at det indskræpes, at al medicin skal opbevares aflåst.

2 Oplysninger

Adresse
Østermarken 8-10, Aars
Leder
Forstander Lis Carlsen og Afdelingsleder Hanne Meyer Eickstedt
Tilbudstype og juridisk grundlag
Tilbuddet er et kommunalt tilbud Tilbuddets juridiske grundlag er SEL § 108
Antal pladser og belægningsgrad
Østermarken 8 har 6 pladser og Østermarken 10 har 8 plader. P.t. er der kun 7 beboere i Østermarken 10.
Takst pr. døgn
Ifølge tilbudsportalens oplysninger er prisen pr. døgn kr. 2.049
Målgruppebeskrivelse
Målgruppen er borgere med betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne. (kilde: hjemmeside)
Antal ansatte og personalesammensætning
Personalegruppen består af 21 ansatte hvoraf hovedparten er uddannet pædagoger, derudover er der ansat omsorgsmedhjælpere, SOSU hjælpere samt lønnet praktikanter.
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 30. oktober 2012 kl. 14 - 17
Deltagere i interviews
Ledelse: Der var ingen fra ledelsen tilstede under tilsynet. Medarbejdere: <ul style="list-style-type: none"> • Pædagog, ansat i 6 år, forinden studerende, Østermarken 8 • Pædagog, ansat ½ år, forinden studerende i A-huset, Østermarken 10 Beboere: <ul style="list-style-type: none"> • Tilsynet hilste på beboere i både Østermarken 8 og 10 BDO blev vist rundt på stedet af: medarbejderne.
Tilsynsførende
Lene Thorius (Manager, cand.pæd., PD og socialpædagog) Heidi Pors Sørensen (Chefkonsulent, socialpædagog, terapeut og supervisor)

3 Datagrundlag

3.1 Opfølgning på foregående tilsyn

Data	<p>På baggrund af sidste tilsyn (december 2011), foretaget af BDO, blev der givet følgende anbefalinger:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Medarbejderne arbejder med at lægge beboernes delmål ud i Bostedsystemet, således at der kan følges løbende op på disse og at de på den måde kan fungere som et aktivt værktøj i dagligdagen. Tilsynet anbefaler, at der arbejdes målrettet videre med dette tiltag, således at delmålene i højere grad understøtter og kvalificerer den daglige praksis.</i> <p>Medarbejderen i Østermarken 8 fortæller, at delmålene nu ligger synligt i Bostedstedet, så det er tydeligt, hvilke delmål som medarbejderne skal holde fokus på. Dog vurderer medarbejderen, at det fortsat er behov for fokus på selve dokumentationen af arbejdet, i relation til delmålene.</p> <p>Medarbejderen påpeger, at der er forskel på medarbejdernes IT-kompetencer, hvilket betyder, at nogle af delmålene står mindre overskueligt. Ifølge medarbejderen er leder opmærksom på dette, og det er hendes vurdering, at leder støtter medarbejderne i at øge overskueligheden.</p> <p>Medarbejderen i Østermarken 10 oplyser, at der i relation til en af beboerne er tydelige delmål for arbejdet med vedkommende. Medarbejderen vurderer, at der fortsat er behov for at målrette dette arbejde yderligere.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. <i>Tilsynet anbefaler, at de uskrevne retningslinjer for indberetning af - og intern opfølgning på magtanvendelser, nedskrives. Tilsynet foreslår desuden, at "gråzoner tilfælde", der hvor man er i tvivl, om der har været en magtanvendelse, også indgår.</i> <p>Medarbejderen på Østermarken 8 oplyser, at så vidt vedkommende er orienteret, så er der ikke er udarbejdet skriftlige retningslinjer vedrørende magtanvendelser.</p> <p>Der har for nylig været en magtanvendelse, hvor en medarbejder har været nødt til at lave en magtanvendelse; fastholdelse. Magtanvendelsen er blevet indberettet. Selve situationen er sidenhen blevet drøftet på personalemødet, med henblik på læring, ligesom løbende emnet indgår i personalets refleksioner, bl.a. fordi en studerende har bragt gråzoner op på et personalemøde.</p> <p>Medarbejderen på Østermarken 10 oplyser, at der er udarbejdet procedure vedr. magtanvendelse, dateret den 8. februar 2012. Tilsynet får fremvist proceduren. Derudover findes en mappe med vejledning i at indberette magtanvendelser.</p> <p>Adspurgt om der er udarbejdet skriftlige procedurer vedr. håndtering af gråzoner i relation til magtanvendelser, så oplyser medarbejderen, at der er der ikke.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet konstaterer, at der er taget initiativ til at følge op på tilsynets anbefalinger, både i forhold til opsættelse af delmål i Bosted og i relation til magtanvendelsesområdet. For uddybning henvises til emnerne; 3.3.2 Pædagogiske planer samt 3.5.2 Procedurer og retningslinjer.</p>

3.2 Fysiske rammer

Data	<p>Østermarken 8 er bygget i 1985 og består af 6 værelser, 3 badeværelser, opholdsstue og køkken-alrum samt dejlig lukket have med terrasse.</p> <p>Østermarken 10 er bygget i 1997. Her er 8 værelser, 6 badeværelser, opholdsstue og køkken-alrum. I to værelser og et badeværelse er monteret loftlift. Desuden er der en lukket have med en stor terrasse.</p> <p>Der er monteret lyddæmpende plader i loftet, hvilket har givet et bedre miljø for både beboere og ansatte.</p> <p>Beboernes værelser er individuelt indrettede, og fællesarealerne fremstår pæne og hyggelige.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer er velegnede til målgruppen.

3.3 Den pædagogiske, omsorgs- og plejemæssige praksis

3.3.1 Referenceramme, pædagogik og metode

Data	<p>Ved det foregående tilsyn blev der redegjort for, at fundamentet for det pædagogiske arbejde bygger på den neuropædagogiske referenceramme, og at der er fokus på den enkeltes ressourcer, begrænsninger og muligheder for udvikling set ud fra et neuropsykologisk perspektiv.</p> <p>Der er udarbejdet neuropædagogiske screeninger på beboerne, og disse viser at beboerne generelt har en lav udviklingsalder som spænder fra et fire og op til fire-fem år. Samtidig har beboerne en lang latenstid. Der er derfor behov for et individuelt blik på den enkelte beboers funktionsniveau og ressourcer, ligesom der skal arbejdes med detaljerede og konkrete mål, som brugeren har mulighed for at opfylde og muligvis bruge som udgangspunkt for udvikling.</p> <p><i>Østermarken 8</i></p> <p>Medarbejderen 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 beboerne som de individuelle personligheder som de her, med hver deres ressourcer og udfordringer.</p> <p>Der arbejdes med forudsigelighed i forhold til de beboere, som har behov for dette. I relation til en konkret beboer er der udarbejdet en struktur til støtte for personalet, idet beboeren blev påvirket negativt, når der kom nye medarbejdere i huset. Planen er handleanvisende for personalet, hvilket betyder, at der opnås en større ensartethed i tilgangen til beboeren.</p> <p>Der udarbejdes ikke visualiseret materiale eller dagstukturer. Det har været anvendt tidligere, men det vurderedes ikke at være brugbart.</p> <p>Der er desuden fokus på at udnytte beboerens ressourcer, fx at lade beboerne være med i processen omkring madlavningen. I et konkret tilfælde er en beboer blevet vænnet til at spise grøntsager, hvilket er sket ved, at beboeren nu er med til at tilberede grøntsager. En anden beboer har udviklet sig således, at han nu kan overskue at gå en tur selv, fx går beboeren nu selv til sit dagtilbud i A-huset.</p> <p>Alle medarbejderne har deltaget i temadage eller kursusforløb omkring neuropædagogik, heraf deltager nogle af medarbejderne p.t. i et længerevarende uddannelsesforløb. I relation til dette påpeger</p>
------	--

	<p>medarbejderen, at der kunne være et udviklingspotentiale i at - med den nye viden - at gennemse de udarbejdede neuropædagogiske screeninger med henblik på evt. at justere i disse.</p> <p>Det er medarbejderens vurdering, at der samlet set er de fornødne kompetencer i personalegruppen til at kunne arbejde med målgruppen. Hvis der savnes viden, er der praksis for at man indhenter viden fra andre instanser. Medarbejderen savner selv viden om fx pleje af beboerne, men i relation til dette, er der ansat sundhedsfagligt personale i huset, som medarbejderen, der er pædagog, kan trække på.</p> <p><i>Østermarken 10</i></p> <p>Medarbejderen redegør for, at der arbejdes med neuropædagogik, og at medarbejderen, der kun har været ansat i ½ år, allerede har deltaget i to temadage omkring neuropædagogik, ligesom der skal afholdes endnu en temadag med samme emne.</p> <p>Der er udarbejdet neuropædagogiske screeninger for alle beboere, og her udarbejdes der både beskrivelser fra bostedet og fra A-huset.</p> <p>Som nyt tiltag udarbejdes der som opfølgning på en temadag, nu tankeskemaer. Temadagen var case-baseret og gav anledning til interne drøftelser og god læring, vurderer medarbejderen.</p> <p>Det er medarbejdernes vurdering, at der er god overensstemmelse mellem målgruppens behov og medarbejdernes kompetencer. Når der opstår behov for mere viden kontaktes relevante videns personer, fx fra VISO. I relation til en konkret beboer, som stedet fik vejledning omkring, af VISO, blev det aftalt, at der fremover skal arbejdes med en visualiseret dagsstruktur, som støtte til at vedkommende kan overskue sin hverdag.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at den pædagogiske referenceramme og anvendte metoder er i overensstemmelse med målgruppens behov. Der arbejdes målrettet med neuropædagogik, herunder med omsættelse af viden fra de neuropædagogiske screeninger til pædagogisk praksis, der tilrettes til den enkelte beboer. I forlængelse af dette bemærker tilsynet, at der - med den nye viden - kunne være et udviklingspotentiale i at gennemse de udarbejdede neuropædagogiske screeninger med henblik på evt. at justere i disse.</p> <p>Det er endvidere tilsynets vurdering, at der er god overensstemmelse mellem personalets samlede kompetencer og den viden, som målgruppen forudsætter. Derudover er der løbende fokus på kompetenceudvikling indenfor det neuropædagogiske videns felt.</p>

3.3.2 Pædagogisk plan

Data	<p>Der anvendes Bosted i arbejdet med de pædagogiske handleplaner. Disse udarbejdes af kontaktpersonerne, og delmålende drøftes i personalegruppen. Forinden der afholdes handleplansmøde drøfter medarbejderne således de beskrevne udviklingstiltag og status, men det er medarbejdernes vurdering, at de opsatte mål og delmål ikke anvendes aktivt i tiden mellem handleplansmøderne.</p> <p>Der afholdes handleplansmøde 1 gang om året. Der er ikke indarbejdet en egentlig systematik omkring, hvor tit man tager den enkelte handleplan op. Adspurgt om der kunne være behov for en sådan systematik for, hvor ofte og når handleplanerne skal tages op, peger medarbejderne på, at det måske kan være en praksis, der indarbejdes i de nye teams. Siden sidste tilsyn er der nemlig indført kontaktteams, hvor beboerne har hver en primær og sekundær</p>
------	---

	<p>kontaktperson.</p> <p>Beboerne drøftes løbende på personalemøderne og hvis der sker justeringer i de opsatte mål, så er det kontaktpersonen, der reviderer i handleplanen. Der gives eksempel på, at VISO har været tilknyttet, hvor målene blev justeret og indarbejdet i beboerens handleplan. Som ny medarbejder opleves der da også, at være god overensstemmelse mellem de opsatte mål og det, der rent faktisk bliver arbejdet med. Dog opleves de opsatte mål og delmål ikke at være aktive i hverdagen, jf. 3.1. Opfølgning på sidste tilsyn.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der er taget flere gode initiativer i relation til at optimere arbejdet med de pædagogiske handleplaner, herunder at der er dannet kontaktteams omkring den enkelte beboer. Det er samtidig tilsynets vurdering, at der fortsat er behov for fokus på området, idet handleplanerne endnu ikke opleves som et aktivt redskab i hverdagen, ligesom der endnu ikke er skabt systematik omkring de interne drøftelser af de opsatte mål og delmål. Tilsynet anbefaler derfor, at der mellem handleplanmøderne arbejdes med de opsatte mål og delmål, og med løbende evaluering og justering af disse, så de pædagogiske handleplaner kan komme til at fungere som et aktivt redskab i hverdagen.</p>

3.4 Hverdagsliv

3.4.1 Hverdag og aktiviteter

Data	<p><i>Østermarken 8</i></p> <p>Alle beboerne er i dagtilbud i A-huset. Beboerne kommer i A-huset kl. 9, men hvis der er behov for det, kan enkelte beboer komme senere afsted. Beboerne er her inddelt i grupper, afhængig af behov og interesser, og der foregår forskellige kreative aktiviteter. Beboerne spiser frokost i A-huset, og kommer hjem ca. kl. 15, hvor de får lidt at spise og får en kop kaffe.</p> <p>Udover dagtilbuddet har beboerne hver deres dagstruktur, fx kommer en beboer tidligere hjem om tirsdagen fordi vedkommende skal til ridning. En anden beboer får hvile hver dag, mens vedkommende lytter til musik, og en tredje beboer får hver dag en gåtur. Der er også tilbud om svømning, når dette kan lade sig gøre.</p> <p>Om eftermiddagen forberedes salaten til aftenmaden. Her deltager nogle af beboerne, mens andre nyder duften af maden.</p> <p>Østermarken får mad udefra, dog ikke i weekender, hvor maden laves fra bunden af. Medarbejderen oplever, at det er godt at kunne tilbyde beboerne denne aktivitet, idet det giver dem gode sanseoplevelser.</p> <p>Østermarken har fået mad udefra i ca. 3 måneder, og begrundelsen for nu at få maden udefra er, at der anvendes færre personaleressourcer til denne opgave.</p> <p>Efter maden er der også mulighed for gåture. Det er medarbejderens vurdering, at beboerne er meget glade for at gå tur, fx kan man på vejen købe lidt chokolade, hvilket de er meget glade for. Hvis der er cirkus forsøger man også at komme afsted til det. Meget afhænger af beboernes individuelle ønsker, fx tages der til halballer, man går i kirke, tager i cirkus.</p> <p><i>Østermarken 10</i></p> <p>Alle er i A-huset alle dage, dog har en beboer en ugentlig hjemmedag. Beboeren er afsted fra kl. 8.15 til ca. kl. 15. Om eftermiddagen går man ofte tur, cykler en tur, alt efter behov og interesse, fx kan en beboer godt lide at</p>
------	--

	<p>få neglelak på. De borgere, der er visiteret til fysioterapi får det, mens de er i dagtilbuddet.</p> <p>Også i Østermarken 10 kommer maden udefra i hverdagen, mens der laves mad fra bunden i weekenderne. Der laves hver dag salat og skrælles kartofler, og her kan beboerne indgå. Der er her fokus på at udnytte beboernes ressourcer og kompetencer, fx deltager en af beboerne i at skrælle kartofler, en anden tømmer opvaskemaskine og to lægger vasketøj sammen. Om eftermiddagen er der derudover fokus på nærvær og samvær.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at beboerne tilbydes en god hverdag med aktiviteter, der er tilrettet den enkelte beboers behov og interesser. Der er desuden fokus på at udnytte beboernes ressourcer og kompetencer i de daglige gøremål.

3.4.2 Indflydelse

Data	<p>Østermarken 8</p> <p>Der afholdes ikke husmøder. Medarbejderen oplyser, at kun en af beboerne har verbalt sprog, hvorfor der anvendes tegn-til-tale til nogle af beboerne. ifølge medarbejderen kan personalet anvende tegn-til-tale "til husbehov".</p> <p>Beboerne anvender selv konkreter i deres kommunikation, fx henter en sine sko, når vedkommende gerne vil gå tur, en åbner skabet med glas, når vedkommende vil have noget at drikke. Medarbejderen fremhæver beboernes ressourcer på dette område, og fortæller, at medarbejderne forsøger at opfylde beboernes ønsker, når der er mulighed for det.</p> <p>Der arbejdes med fleksibilitet i forhold til valg, hvor nogle beboere fx kan overskue at vælge mellem pålæg, hvor der er flere valgmuligheder, mens andre ikke kan vælge mellem mere en to slags pålæg.</p> <p>Østermarken 10</p> <p>Der afholdes ikke husmøder eller beboermøder. Kun en af beboerne har verbalt sprog, men det er medarbejderens vurdering, at beboerne ofte er gode til at give udtryk for deres ønsker. Ved tegn-til-tale anvendes der ofte de samme ord til de enkelte beboere, og tilsynet kan observere, at der er ophængt tegn. En af beboerne har i sin handleplan desuden et mål om, at der skal arbejdes med tegn-til-tale.</p> <p>Valgmuligheder gives ved hjælp af konkreter, fx ved valg af tøj, så gives der til en beboer 2-3 valgmuligheder, en anden kan håndtere valget mellem 2 - 3 CD'er, ligesom der gives varierende valgmuligheder til frokosten.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at beboerne tilbydes indflydelse og valgmuligheder i overensstemmelse med deres funktionsniveau og interesser, ligesom kommunikationen tilrettes den enkelte beboers formåen.

3.4.3 Omgangsform og sprogbrug

Data	<p>Østermarken 8</p> <p>Det er medarbejderens oplevelse, at der generelt er et godt sprogbrug og omgangsform i kontakten med beboerne. I relation til enkelte beboere kan det være nødvendigt at anvende korte og bydende sætninger, fx "gå ud i gangen og tag din jakke".</p> <p>I forhold til en anden beboer tales der "babysprog", hvilket påvirker beboeren på en positiv måde. Beboeren smiler og pludrer med - og det fremstår som en</p>
------	---

	<p>god måde at spejle beboeren på.</p> <p>Tilsynet observerer, at to beboere griner og har det dejligt, mens de ser TV. Dette foregår mens tilsynet taler med medarbejderen. Medarbejderen fortæller, at når en griner, så smitter det ofte til de andre beboere.</p> <p>Tilsynet observerer, at medarbejderne anvender et anerkendende og værdigt sprogbrug til og med beboerne.</p> <p><i>Østermarken 10</i></p> <p>Det er medarbejderens vurdering, at der generelt er en god omgangsform og sprogbrug, og der anvendes tegn-til-tale samt konkrete i kommunikationen. Medarbejderen fortæller, at beboerne imellem ikke er særlig opmærksomme på hinanden. Kun en af beboerne er opmærksom på en anden beboer, og vedkommende er kontaktsøgende, og aer den anden beboer.</p> <p>Stedet har for noget tid siden mistet en beboer, og her talte medarbejderne med den beboer, der har verbalt sprog omkring dødsfaldet. Derudover tog medarbejderne beboeren med på kirkegården, og hun fik lagt blomster på gravpladsen. Medarbejderne har også talt med de andre beboere om dødsfaldet i det omfang, hvor det har været relevant og har givet mening for den enkelte beboer.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der generelt er en god omgangsform og sprogbrug, hvor der er fokus på at anvende et sprogbrug som er velegnet til den enkelte.

3.4.4 Tryghed og trivsel

Data	<p>Medarbejderne i Østermarken fremhæver, at struktur og genkendeligheden i hverdagen er vigtigt for at beboerne kan opleve sig tryk.</p> <p>Derudover fremhæves den individuelle forståelse og tilgang til beboerne som værende afgørende vigtig. Som medarbejder skal man forstå og håndtere beboerne på hver deres måde. Dette betyder også, at beboerne kan betrygges på forskellige måder, fx kan dét, at pjatte med en beboer betyde, at en evt. utryghed falder, mens en anden beboer har behov for skærmning for at kunne opnå den fornødne ro.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at forudsigelighed og genkendelighed i hverdagen er afgørende for beboernes tryghed og trivsel. Derudover er det tilsynets vurdering, at medarbejderne har stor opmærksomhed på, hvor afgørende vigtigt det er, at beboerne forstås og mødes med en individuel tilgang.

3.5 Organisatoriske og personalemæssige forhold

3.5.1 Internt samarbejde og kommunikation

Data	<p>Det oplyses, at medarbejderne primært er tilknyttet et af husene, men at de dækker hinanden ind, fx ved sygdom.</p> <p>En af medarbejderne oplyser, at de besparelser der har været, har betydning for den pædagogiske indsats, fx var der tidligere tid til at sætte sig sammen med beboerne i hverdagen. Samtidig er medarbejderne inde i en proces, hvor de skal lære at lade vasketøjet være, idet beboerne er de vigtigste. Som led i håndteringen af besparelserne er medarbejderne også blevet langt bedre til fx at ringe og spørge om nogle beboere fra det andet hus, som vil med på en tur. Ifølge medarbejderen handler det om tilvænnning, og den proces er man i gang</p>
------	--

med.

Østermarken 8

Medarbejderen i Østermarken 8 beskriver, at det interne samarbejde i huset er velfungerende. Som studerende oplevede medarbejderen, at der var god åbenhed, respekt for forskellighed og en nussgerrighed overfor hinandens måde at gøre tingene på. Derudover er det medarbejderens oplevelse, at der er en god stemning i huset.

Når der opstår uenigheder eller konflikter indbyrdes, så har medarbejderen som tilsynet taler med, fundet ud af, at det er en god idé at tale med en anden kollega om situationen. Dette sker med henblik på at få sparring til selv at kunne løse uenigheden. Det er dog meget sjældent, at det sker, oplyser medarbejderen.

Der har tidligere været et kursus i magt-afmagt, og selv om der har været udskiftning i personalegruppen siden, så er den gode kultur fortsat.

Der afholdes personalemøde hver 3. uge, og derudover bruges bosted til at videregive informationer. Endelig er der en intern informationsbog, som også benyttes. Der er ikke fast tilbud om supervision.

Ledelsen bruger Bostedet til information, hvor der forskellige fora, og det er medarbejderens vurdering, at der er et godt informationsflow.

Der er ikke altid overlap i dagligdagen, men overlap mellem aften til nat samt om morgen.

Der afholdes desuden fælles møde med Østermarken 10 ca. hver 3. måned. Her gives der generel information fra ledelsens side. Derudover kan der være oplæg fra medarbejderne, fx om forflytning, eller der kan være opsamling og opfølgning på temadage.

Ledelsen har fokus på at skabe et tættere samarbejde med de øvrige tilbud i Aars tilbuddene, og der afholdt fælles temadage. To medarbejdere fungerer som Frontløbere, som holder nogle møder med Frontløbere fra de andre Aars tilbud. Der afholdes store fælles temadage med alle Aars tilbuddene. I november skal alle medarbejdere afsted på internat i Løgstør.

Der kan ikke gives oplysninger om det aktuelle sygefravær.

Der er ikke den store udskiftning. Siden sidste tilsyn er en medarbejder stoppet, og i stedet er en medarbejder fra A-huset blevet ansat.

Østermarken 10

Ifølge medarbejderen er der fokus på at anvende hinandens kompetencer og trække på hinandens specialviden. Samtidig er der respekt omkring, at man er forskellige.

Som ny medarbejder oplever medarbejderen sig godt modtaget, idet der er åbenhed, hvor vedkommende har følt sig velkommen.

Som ny medarbejder får man to følvagter, og derudover er der en introplan samt en infomappe med alle praktiske oplysninger.

Indenfor det sidste år er der kommet to nye medarbejdere, og endnu en medarbejder er kommet til indenfor det sidste 1½ år, dvs. at der i alt er kommet tre nye medarbejdere indenfor ca. 1½ år. Det at personalegruppen består af både nye og gamle fungerer fint, oplever medarbejderen. Det at der er lavet nye teams, betyder, at der er sket nogle ændringer som gælder for alle. Det giver et fælles og nyt fundament for arbejdet, hvilket er positivt, oplever medarbejderen.

Ifølge medarbejderen er sygefraværet ikke højt.

Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at det interne samarbejde er velfungerende og kendetegnet ved åbenhed og respekt for forskellighed. Medarbejderne udnytter hinandens faglige kompetencer, og der er iværksat en proces, hvor de to huse har fokus på at udnytte personaleresourcerne optimalt.
---------------------	---

3.5.2 Procedurer og retningslinjer

Data	<p>Østermarken 8</p> <p>Medarbejderen oplyser, at hun har kendskab til retningslinjer og procedurer vedrørende magtanvendelser, men er jf. 3.1 Opfølgning fra sidste tilsyn ikke klar over om der er udarbejdet skriftlige retningslinjer og procedurer for indberetning af - og intern opfølgning på magtanvendelser samt for håndtering af gråzoner i relation til magtanvendelser.</p> <p>Medarbejderen påpeger, at en studerende har bragt emnet op på et personalemøde, hvilket har betydet, at man fx har drøftet situationer, som ligger udover den fysiske magtanvendelse. Man har bl.a. drøftet de dilemmaer, der kan opstå i hverdagen, ligesom der er fokus på at gøre tingene på samme måde.</p> <p>I forhold til medicin håndtering er en medarbejder medicinansvarlig, vedkommende er pædagog og har medicinkursus. Derudover oplyses det, at alle medarbejdere har været på medicinkursus. Der anvendes dosisdispenseret medicin. Der er fokus på utilsigtede hændelser, og man har netop haft emnet oppe på personalemødet, hvilket fx har betydet, at det er aftalt, at man ikke må tale med den medarbejder, der er ved at uddele medicin.</p> <p>Utilsigtede hændelser indberettes via www.dpsd.dk og gennemgås derefter af kommunens risk manager samt nærmeste leder.</p> <p>Der er desuden lavet en medicinmappe med billede af pillerne, hvilket skal optimere sikkerheden. Derudover er der navn og cpr-nr. på æskerne, men ikke billede af beboerne.</p> <p>I relation til brand og sikkerhed, så er der lavet en evakueringsplan. Medarbejderen, som tilsynet taler med i Østermarken 8 fortæller, at det internt er blevet talt om, hvordan beboerne ville agere i tilfælde af brand. Det er desuden afklaret, at man kan komme i situationer, hvor man må anvende magt for at undgå, at beboerne kommer til skade.</p> <p>Alle beboerne har en økonomisk væрге. Hver beboer har en kasse med lommepenge, max 200 kr. En af beboerne har en særaftale omkring dette. Der afholdes regnskab for lommepengene, og medarbejderen redegør for, at de følger de retningslinjer, der er udarbejdet i Vesthimmerland Kommune.</p> <p>Østermarken 10</p> <p>Medarbejderen har kendskab til retningslinjer og procedurer vedr. magtanvendelser. Viden omkring magtanvendelser indgår i introduktionen som ny medarbejder. Gråzoner i relation til magtanvendelser er blevet drøftet på et personalemøde, fx hvordan man bedst skærmer en beboer mod en anden. Her er der desuden blevet lavet en handleplan for, hvordan man skal håndtere sådanne situationer. Ifølge medarbejderen foregår der ikke løbende drøftelser på personalemødet omkring gråzoner, dette sker mere i forhold til diskussioner omkring konkrete situationer. Medarbejderen påpeger, at der i forbindelse med at VISO har været inde over en beboer har været talt om, at magtanvendelser også handler om brug af verbal magt.</p> <p>I relation til medicin håndtering har den nye medarbejder fået introduktion til medicinen, og alle har fået et et-dages medicinkursus i SOSU regi.</p>
------	---

	<p>Nattevagten er medicinansvarlig. Vedkommende er pædagog med særlige medicinkompetencer.</p> <p>To af beboerne får dosisdispenseret medicin, mens de øvrige beboere får medicin, der doseres af personalet.</p> <p>Medicinen opbevares aflåst, dog observerer tilsynet, at der på kontoret står en pose med medicin. Medarbejderen understreger, at døren til kontoret altid er aflåst. Tilsynet observerer endvidere, at der på kontoret står et stort glas med forskellige medikamenter, såsom smertestillende medicin, øredråber og øjensalve.</p> <p>I relation til utilsigtede hændelser, så indberettes disse til Sundhedsstyrelsen, oplyser medarbejderen. Tilsynet observerer et opslag om, hvordan indberetningen skal foretages. På sidste personalemøde er der blevet samlet op på de utilsigtede hændelser med henblik på læring.</p> <p>Der er ophængt brandinstrukser og som ny medarbejder bliver man også introduceret til dette. Det er ikke aktuelt med en introduktion til beboerne eller afholdelse af brandøvelse.</p> <p>Medarbejderen oplyser, at alle har økonomiske værger samt en kasse med lommepege, op til 300 kr. Medarbejderen redegør for, at der skal to underskrifter på bilag; en leders og en medarbejders. Derudover laves der regnskab ifølge retningslinjerne fra Vesthimmerland.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der er kendskab til procedurer og retningslinjer vedrørende indberetning af magtanvendelser, ligesom gråzoner drøftes internt i personalegruppen. Samtidig kan tilsynet dog konstatere, at der er usikkerhed om, hvorvidt procedurer og retningslinjer er nedskrevne, jf. anbefalingen fra sidste tilsyn, ligesom der synes at være usikkerhed omkring, hvad der kan defineres som magtanvendelser. Derfor anbefaler tilsynet, at der sikres en fælles forståelse for og viden om de udarbejdede retningslinjer for magtanvendelsesområdet.</p> <p>Når det gælder medicin håndtering, så er det tilsynets vurdering, at der findes relevante procedurer og retningslinjer for dette. Dog kan tilsynet observere, at der står medicin fra apoteket uaflåst på kontoret. Derudover står smertestillende og diverse dråber/salver frit fremme på kontoret. Idet det således kan konstateres, at medicinen ikke altid opbevares forsvarligt, anbefaler tilsynet, at Vesthimmerland Kommune udsteder et påbud om, at det indskærpes, at al medicin skal opbevares aflåst.</p> <p>Når det gælder brand og sikkerhed, så vurderes det, at medarbejderne har kendskab til evakueringsplanen, og at der er opmærksomhed på, hvordan man skal håndtere en evt. brand i forhold til målgruppen.</p> <p>Endelig er det tilsynets vurdering, at medarbejderne har kendskab til Vesthimmerland Kommunes retningslinjer vedrørende håndtering af beboernes økonomi.</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

Bemærkninger
Bemærkninger gives, hvor tilsynet finder anledning til at fremhæve bestemte forhold. Det kan være forhold, som er i udvikling eller som tilbuddet og kommunen skal være opmærksomme på i tiden frem til det næste tilsyn. Bemærkninger kan have vejledende og/eller informerende karakter.
Anbefalinger
Anbefalinger gives, hvor der er tale om forhold, der kan forbedres og som tilbuddet derfor bør arbejde med. Tilbuddet forventes at forholde sig til anbefalingen, fx ved at tage stilling til hvornår og hvordan de vil tage hånd om den givne anbefaling. Såfremt der ikke handles på anbefalingen forventes det, at tilbuddet har taget stilling til, hvorfor anbefalingen ikke er fulgt op.
Anbefaling om påbud
BDO kan anbefale Vesthimmerland 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

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.