



Tilsynsrapport – Socialtilsyn Hovedstaden

Tilsynstype: Driftsorienteret tilsyn

Område: Sociale tilbud

Praktiske oplysninger

Tilsynsrapporten indeholder socialtilsynets bedømmelse og vurdering af om tilbuddet fortsat har den fornødne kvalitet og samlet set fortsat opfylder betingelserne for godkendelse, jf. §§ 6 og 12-18 i Lov om socialtilsyn.

En del af oplysningerne i tilsynsrapporten skal, jf. § 22 i Lov om socialtilsyn, fremgå af Tilbudsportalen. Disse oplysninger er markeret med *

Socialtilsynets bedømmelse af kvaliteten foretages med udgangspunkt i kvalitetsmodellens kriterier og indikatorer ved hjælp af en 5-trins skala jf. § 6 i Lov om socialtilsyn. Kvalitetsbedømmelsen indgår i en kvalitetsvurdering, hvor socialtilsynet, afhængig af tilbudstype og målgruppen, har mulighed for at inddrage andre relevante forhold, der ligger inden for de 7 temaer, men som ikke er indeholdt i indikatorer og kriterier.

Socialtilsynet indhenter og vurderer endvidere øvrige oplysninger, der har betydning for godkendelsen, herunder økonomiske og organisatoriske forhold jf. §§ 12-18 i Lov om socialtilsyn. Oplysningerne indgår i vurderingen af, om tilbuddet samlet set fortsat opfylder betingelserne for godkendelse.

Tilsynsrapporten og konklusionerne heri indgår i socialtilsynets feedback og opfølgning i forhold til tilbuddet.

For tilbud med flere afdelinger udarbejdes der én samlet kvalitetsvurdering.

Tilbud: Rødbo



1. Stamoplysninger

*Tilbuddets navn:	Rødbo
*Adresse:	2750
*Kontaktoplysninger:	Tlf.: 44776162 E-mail: msi@balk.dk Hjemmeside: www.roedbo.dk
*Tilbudstyper:	§ 104 (aktivitets- og samværstilbud) § 108 (almindeligt længerevarende botilbud til voksne)
*Målgrupper:	18 til 85 år (erhvervet hjerneskade) 18 til 85 år (erhvervet hjerneskade, kommunikationsnedsættelse, mobilitetsnedsættelse, anden fysisk funktionsnedsættelse)
Pladser i alt:	
Tilsynsrapporten er udarbejdet af:	Susanne Hellstrøm (Socialtilsyn Hovedstaden)
Dato for tilsynsrapport:	20-02-2015

2. Samlet vurdering (jf. § 6 og 12-18 i Lov om socialtilsyn)



*Samlet vurdering:

Rødbo er et botilbud med egne lejligheder til voksne med vidtgående fysiske handicap. Beboerne har i voksenlivet fået et alvorligt handicap, som har medført fysisk og/eller psykisk funktionsnedsættelse på grund af erhvervet hjerneskade, sclerose eller anden sygdom

Tilbuddets juridiske grundlag er SEL § 104 og SEL § 108 med plads til 40 borgere.

Borgerne har lejekontrakter på deres lejligheder.

I henhold til SEL § 111 er boformer efter SEL §§ 107 og 108 ikke omfattet af lejelovgivningen. Men når borgerne, som her har en lejekontrakt, er de derimod omfattet af de rettigheder og pligter, der følger af lejeloven.

Der vil på baggrund heraf, i forbindelse med den kommende regodkendelse af jeres tilbud i 2015, blive udstedt vilkår om, at Ballerup kommunen senest et år efter regodkendelsen har fundet sted, får bragt lovgrundlaget for Rødbo i orden.

Ud fra de temaer, Socialtilsynet har berørt under tilsynsbesøgene, er det Socialtilsynets konklusion, at tilbuddet samlet set har den fornødne kvalitet, der sikrer, at borgerne får den hjælp og støtte, de har brug for.

Socialtilsynet konkluderer, at tilbuddet anvender faglige metoder og tilgange, der er relevante for målgruppen. Socialtilsynet konkluderer, at tilbuddet arbejder med mål for borgerne, men at tilbuddet vil profitere af en mere målrettet dokumentation af dette arbejde. De handleplaner Socialtilsynet har set, indeholder en bred beskrivelse af borgerne og de mål der er opsat. Tilbuddet kan med fordel arbejde med en praksis, hvor der opsættes konkrete målbare mål og hvor disse mål systematisk evalueres således, at man opsamler viden til brug for tilrettelæggelse af den videre indsats.

Socialtilsynet konkluderer, at tilbuddet understøtter borgernes selvbestemmelse og deres inddragelse i eget liv samt livet på tilbuddet. Dette gør tilbuddet blandt andet gennem fokus på kommunikationen, uanset borgerens sproglige forudsætninger.

Socialtilsynet konkluderer, at borgerne trives på tilbuddet, selvom borgerne også er påvirket af det sidste års personalemæssige situation.



Socialtilsynet konkluderer, at tilbuddet forebygger og håndterer eventuelle magtanvendelser gennem den pædagogiske praksis. Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet kan styrke den faglige indsats gennem tydeligere dokumentation af denne praksis.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet løbende diskuterer magtanvendelser. Socialtilsynet vurderer, at det vil styrke tilbuddets faglige indsats, hvis tilbuddet i denne forbindelse også har fokus på en struktureret og eventuelt dokumenteret diskussion af gråzoneområderne, magtanvendelser / omsorgssvigt.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet med fordel kunne arbejde en del mere systematisk med dokumentation af tilbuddets indsats i forhold til situationer, hvori disse dilemmaer opstår. Yderligere kunne udarbejdes procedurer for håndtering af dem, både konkret hos den enkelte borger og generelt i tilbuddet.

Socialtilsynet konkluderer ligeledes, at tilbuddet forebygger overgreb borgerne imellem, gennem den pædagogiske praksis.

På baggrund af tilsynsbesøgene konkluderer Socialtilsynet, at tilbuddets daglige drift står over for udfordringer.

Socialtilsynet er bekendt med, at tilbuddet har været gennem en omstrukturering i 2013 og har været ramt af et højt sygefravær igennem 2014, hvilket har været med til at udfordre stabiliteten på tilbuddet.

Socialtilsynet vurderer, at ledelsen på tilbuddet har taget hånd om de mange sygemeldinger, og har løbende arbejdet på at genetablere stabiliteten på tilbuddet.

Medarbejderne oplever dog fortsat udfordringer i det daglige arbejde, hvorfor Socialtilsynet vurderer, at ledelsen med fordel kan udarbejde en langsigtet handlingsplan, hvis formål er at tage stilling til hvordan der igen kan skabes og bevares stabilitet i medarbejdergruppen. Det er Socialtilsynets vurdering at bl.a stabilitet i medarbejdergruppen er en forudsætning for at skabe trivsel og tryghed blandt borgerne og en forudsætning for udvikling af det pædagogiske og sundhedsfaglige arbejde.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets medarbejdere besidder de kompetencer, der er nødvendige i forhold til tilbuddets målsætninger og målgruppe, og at medarbejderne er kompetente til at anvende de metoder, tilbuddet anvender samt



	til at imødekomme borgernes aktuelle behov.
*Afgørelse:	Godkendelse afventer
Påbud:	
Opmærksomhedspunkter:	<ul style="list-style-type: none"> - Opstille konkrete, handlingsanvisende og målbare mål for alle borgere. - Udarbejde en procedure for en evaluering af de opstillede mål, til dokumentation af de opnåede resultater og til løbende læring. - Indhente bestillinger fra de visiterende kommuner. - Udarbejde en procedure for bearbejdning af erfaringer omkring eventuelle magtanvendelserne, herunder opsamling og dokumentation til løbende læring - Udarbejde dokumentation af de afprøvede tiltag for at undgå magtanvendelser. - Systematisere diskussioner samt dokumentere overvejelser og vurderinger i forbindelse med gråzoneområderne. - At ledelsen anbefales, at udarbejde en langsigtet handlingsplan for at genskabe og fastholde stabilitet i medarbejdergruppen, og at denne meldes ud til medarbejderne, alt til formål for at skabe tryghed og stabilitet til gavn for borgerne. <p>Ved det driftsorienterede tilsynsbesøg på Rødbo, har Socialtilsynet Hovedstaden konstateret, at tilbuddet ikke er oprettet i henhold bestemmelserne om bolig i Servicelovens § 107/108, idet Ballerup Kommune har visiteret borgerne – ikke til en boform i henhold til serviceloven - men til en bolig i henhold til almenboligloven med individuelle lejekontrakter. Borgerne modtager derfor støtte efter SEL §85 i eget hjem.</p> <p>I henhold til SEL § 111 er boformer efter SEL §§ 107 og 108 ikke omfattet af lejelovgivningen. Men når borgerne, som her har en lejekontrakt, er de derimod omfattet af de rettigheder og pligter, der følger af lejeloven.</p> <p>Der vil på baggrund heraf, i forbindelse med den kommende regodkendelse af jeres tilbud i 2015, blive udstedt vilkår om, at Ballerup kommune senest et år efter regodkendelsen har fundet sted, får bragt lovgrundlaget for Rødbo i orden.</p>



3. Oplysninger om datakilder

<p>Dokumenter:</p>	<p>Tilsynsrapport fra BDO september 2013 Tilbuddets hjemmeside Oplysninger fra Tilbudsportalen Referater fra Bruger- Pårørendemøder</p> <p>Uanmeldt tilsyn d. 26.11.14: Referat fra et teammøde vedr. en borger ADL vurdering på en borger Pædagogisk handleplan 2014 på en borger</p> <p>Anmeldt tilsyn d. 14.01.14: Pædagogisk handleplan 2014 på en borger</p>
<p>Observation</p>	
<p>Interview</p>	<p>Uanmeldt tilsyn d. 26.11.14: Medarbejder, social og sundhedsassistent, ansat 4,5 år på tilbuddet Medarbejder, social og sundhedsassistent, ansat knap 2,5 år på tilbuddet Majbritt, social og sundhedsassistent, ansat 26 år på tilbuddet Medarbejder, social og sundhedsassistent, ansat 7,5 år på tilbuddet</p> <p>Borger, boet på tilbuddet i 2,5 år</p> <p>Telefon interview med sagsbehandler Eva Tiilgren, Ballerup kommune vedr. borger Elin Herskind Telefon interview med sagsbehandler Anne Mette Ovesen, Ballerup kommune vedr. borger Linda Jørgensen</p>



Anmeldt tilsyn d. 14.01.14:

Elsebeth Fjord, specialkonsulent i Ballerup kommune.

Anja Metling, udviklingskonsulent i Ballerup kommune

Marianne Sinding, forstander, uddannet sygeplejerske, diplom i ledelse, forstander på Rødbo siden 2007

Allan Randlev, afdelings leder og faglig leder i hus A og B, uddannet pædagog, ansat 6 år på tilbuddet

Dorte Lis Hansen, stedfortræder, socialpædagog, ansat 7 år på tilbuddet

Shila Høeg, personaleleder, ansat 0,5 år på tilbuddet

Medarbejder, pædagog samt social og sundhedshjælper, ansat 7 år på tilbuddet

Medarbejder, social og sundhedsassistent, neurofaglig uddannelse, med i tværgruppen på tilbuddet, ansat 5 år på tilbuddet

Medarbejder, social og sundhedsassistent, tillidsrepræsentant, ansat 1 år på tilbuddet

Medarbejder, pædagog, ansat 2 år på tilbuddet

Medarbejder, ergoterapeut, ansat 2,5 år på tilbuddet

Borger, boet på tilbuddet i 3 måneder

Borger, boet på tilbuddet i 3 år

Borger, boet på tilbuddet i 14 år

Borger, boet på tilbuddet i 8 år

Borger, boet på tilbuddet i 8 år

Pårørende til en datter, der har boet på tilbuddet i 8 år

Pårørende til en søster, der har boet på tilbuddet i 6,5 år

Pårørende til en datter, der har boet på tilbuddet i 8 år



Interviewkilder	Anbringende kommune Beboere Ledelse Medarbejdere Pårørende
------------------------	--

4. Oplysninger om tilsynsbesøg

Dato	Start: 26-11-2014. Slut: 20-02-2015.
Oversigt over tilsynsbesøg	14-01-15: Klausdalsbrovej 621 A-E, 2750 Ballerup 26-11-14: Klausdalsbrovej 621 A-E, 2750 Ballerup
Tilsynskonsulenter	Henriette Aase Kær Philipsen
	Susanne Hellstrøm
Afdelinger	
	Hus A
Besøgstype	Anmeldt

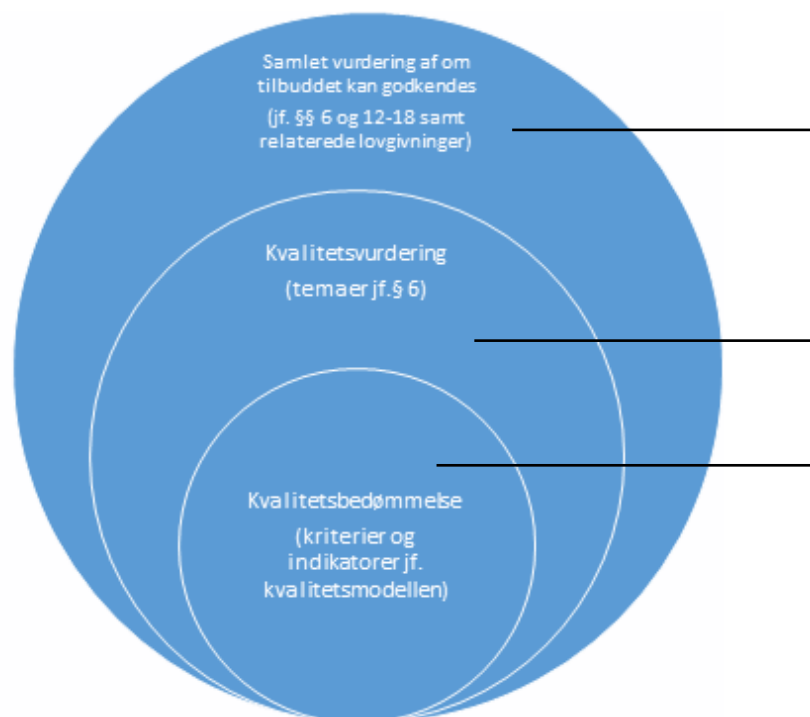


<p>Særligt fokus på udvalgte temaer, kriterier eller indikatorer</p>	<p>Rapporten bygger på to tilsynsbesøg.</p> <p>Der er tale om et uanmeldt tilsyn d. 26.11.14 med fokus på følgende områder i Kvalitetsmodellen: Kriterium 3: Tilbuddet arbejder med afsæt i en klar målgruppebeskrivelse systematisk med faglige tilgange og metoder, der fører til positive resultater for borgerne Kriterium 6 : Tilbuddet forebygger og håndterer magtanvendelser Kriterium 7 : Tilbuddet forebygger overgreb. Kriterium 9 : Tilbuddets daglige drift varetages kompetent Kriterium 10 : Kompetencer</p> <p>Der er tale om et anmeldt tilsyn d. 14.01.15 med fokus på følgende områder i Kvalitetsmodellen: Kriterium 3: Tilbuddet arbejder med afsæt i en klar målgruppebeskrivelse systematisk med faglige tilgange og metoder, der fører til positive resultater for borgerne Kriterium 4: Tilbuddet understøtter borgernes medinddragelse og indflydelse på eget liv og hverdagen i tilbuddet Kriterium 5: Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel Kriterium 6 : Tilbuddet forebygger og håndterer magtanvendelser Kriterium 7 : Tilbuddet forebygger overgreb. Kriterium 9 : Tilbuddets daglige drift varetages kompetent Kriterium 10 : Kompetencer</p>
---	---



5. Bedømmelse og vurdering af kvalitet (jf. § 6 i Lov om socialtilsyn)

Nedennævnte figur illustrerer tre centrale elementer, der indgår i socialtilsynets vurdering af hvorvidt tilbuddet har fornøden kvalitet og samlet set fortsat opfylder betingelserne for godkendelse. Dette afsnit omhandler bedømmelse og vurdering af kvalitet.



Samlet vurdering af om tilbuddet kan godkendes: For at kunne træffe en afgørelse indhenter og vurderer Socialtilsynet øvrige oplysninger, der har betydning for fortsat godkendelse, herunder oplysninger om økonomiske og organisatoriske forhold jf. Lov om socialtilsyn (§§12-18) samt relaterede lovgivninger fx Lov om social service, retssikkerhedsloven m.m.

Kvalitetsvurdering: Socialtilsynet laver en samlet vurdering af kvaliteten ud fra kvalitetsmodellens syv temaer (§6). I den samlede vurdering af om tilbuddet fortsat har den fornødne kvalitet, kan det være relevant at inddrage forhold, der falder inden for de 7 temaer, men som ikke er indeholdt i kvalitetsmodellens kriterier og indikatorer.

Kvalitetsbedømmelse: Socialtilsynet bedømmer tilbuddet ud fra kvalitetsmodellens kriterier og indikatorer.



- 5.1 Kvalitetsmodellen

I kvalitetsmodellen er både 'Gns. bedømmelse' på temaniveau og 'Bedømmelse' på indikatorniveau angivet på følgende skala:

5. i meget høj grad opfyldt.
4. i høj grad opfyldt.
3. i middel grad opfyldt.
2. i lav grad opfyldt.
1. i meget lav grad opfyldt.

Vurderingen af temaerne bygger på kvalitetsbedømmelsen, og der kan, afhængigt af tilbudstype og målgruppe, inddrages andre relevante forhold, som ikke er indeholdt i kvalitetsmodellens indikatorer.

Tema	Gns. bedømmelse	* Vurdering af tema	Udviklingspunkter
<p>*Målgruppe, metoder og resultater</p>	<p>3,2</p>	<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet redegør for relevante faglige tilgange og metoder, som er tilpasset målgruppen i tilbuddet og at tilbuddets faglige tilgange og metoder kan medvirke til at sikre udvikling og trivsel hos borgerne. Socialtilsynet vurderer dog, at tilbuddets faglige tilgange og metoder ikke anvendes på alle borgere, hvorfor indsatsen ikke kan betegnes kontinuerligt. Tilbuddet udarbejder handleplaner for borgerne og opstiller overordnede mål i handleplanerne. Socialtilsynet vurderer at en bearbejdning af de overordnede mål ud i konkrete, målbare mål vil styrke den faglige indsats. Ligeledes vurderer Socialtilsynet, at det vil styrke den faglige indsats med en systematisk evaluering af målene, således at tilbuddet har dokumentation for de resultater, der opnås og mulighed for løbende læring.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Opstille konkrete, handlingsanvisende og målbare mål for alle borgere. - Udarbejde en procedure for en evaluering af de opstillede mål, til dokumentation af de opnåede resultater og til løbende læring. - Indhente bestillinger fra de visiterende kommuner. - Udarbejde en procedure for systematisk bearbejdning af eventuelle magtanvendelserne, herunder opsamling og dokumentation til løbende læring - Udarbejde dokumentation af de afprøvede tiltag i forhold til borgere med særlige udfordringer. - Systematisere og dokumentere overvejelser og vurderinger i forbindelse med gråzoneområderne.



Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet understøtter borgernes medinddragelse og medindflydelse på eget liv og på hverdagen i tilbuddet.

Tilbuddet vægter kommunikationen med alle borgerne uanset borgerens sproglige forudsætninger, tilbuddet afholder beboermøder og beboer-pårørende råd og inddrager borgene i overordnede beslutninger på tilbuddet, såsom ansættelser.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet understøtter borgerne fysiske og mentale sundhed og trivsel.

Tilbuddet har fokus på sund kost og bevægelse og forsøger at motiverer borgerne til livsstilsændring, når det er relevant.

Hertil tilbyder tilbuddet en bred vifte af aktiviteter til borgerne.

Det fremgår af interviewene, at borgerne trivsel er påvirket af det sidste års personalemæssige uroligheder. Socialtilsynet vurderer i den forbindelse, at ledelsen er i gang med at tage hånd om de forhold, der ligger til grund for dette., og at tilbuddet med fordel kan udarbejde en langsigtet strategi for at genskabe og fastholde stabiliteten i tilbuddet.

Socialtilsynet vurderer at tilbuddet arbejder med at forebygge magtanvendelser gennem den pædagogiske tilgang.



	<p>Socialtilsynet vurderer videre, at tilbuddet afprøve forskellige pædagogiske tiltag til at forebygge magtanvendelser, men tilbuddet mangler en klar dokumentation af disse tiltag. Det er Socialtilsynets vurdering, at tilbuddet med fordel kan udarbejde denne dokumentation, da den dels kan sikre tilbuddets rets stilling og dels vil tydeliggøre den pædagogiske indsats samt de handlemuligheder, der er tilbage.</p> <p>Endelig vurderer Socialtilsynet, at det vil styrke den faglige indsats, hvis medarbejderne har et rum til løbende diskussion af dilemmaerne i arbejdet med magtanvendelser, herunder gråzoneområderne i feltet mellem magtanvendelser og omsorgssvigt.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet forsøger at forebygge overgreb borgerne imellem, gennem den pædagogiske praksis.</p>	
Kriterium	Bedømmelse af kriterium	<i>Tema: Målgruppe, metoder og resultater</i>
<p>Kriterium 03: Tilbuddet arbejder med afsæt i en klar målgruppebeskrivelse, systematisk med faglige tilgange og metoder, der fører til positive resultater for borgerne</p>	<p>Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet i middel grad arbejder med afsæt i en klar målgruppebeskrivelse, og i lav grad arbejder systematisk med faglige tilgange og metoder, der fører til positive resultater for borgerne.</p> <p>Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet anvender metoder og faglige tilgange der matcher tilbuddets målgruppe og som med fuld implementering vil være med til at sikre trivsel og udvikling hos borgerne. Socialtilsynet bemærker, at der ikke er udarbejdet en plejeplan, et neurofagligt skema og et kommunikationsskema på alle borgere, hvorfor metoderne ikke er omsat til handlinger for alle borgere. Dette har Socialtilsynet ladet indgå i bedømmelsen.</p> <p>Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet beskriver hvordan der grundigt arbejdes med borgerne og at medarbejderne reflekterer over de forskellige metoder og resultater. I forlængelse af dette bedømmer Socialtilsynet, at tilbuddet</p>	



med fordel kan dokumenterer denne refleksion og de opnåede resultater.
 Socialtilsynet bedømmer, at handleplanerne beskriver de faglige tilgange og tilstanden hos en borger og der opstilles overordnede mål for det kommende år.
 Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet med fordele kan konkretisere disse mål, eventuelt ud i delmål, således målene bliver handlingsanvisende og målbare. Socialtilsynet bedømmer, at dette ville gøre det nemmere for tilbuddet at måle og dokumenter de gode resultater, der opnås på tilbuddet. Socialtilsynet har ladet indgå i bedømmelsen, at tilbuddet mangler dokumentation af de opnåede resultater, enten i handleplanerne eller i den daglige dokumentation.
 Socialtilsynet bedømmer videre, at tilbuddet med fordel kan udarbejde aktuelle handleplaner på alle borgere. Endeligt har Socialtilsynet ladet indgå i bedømmelsen, at tilbuddet mangler mål fra de visiterende kommuner, og kan således ikke dokumentere resultater i forhold til disse.

Indikator	Bedømmelse	Bedømmelse af indikator	<i>Tema: Målgruppe, metoder og resultater</i>
<p>Indikator 03.a: Tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til tilbuddets målsætning og målgruppe</p>	<p>3 (i middel grad opfyldt)</p>	<p>Oplysninger fra Tilbudsportalen: I følge Tilbudsportalen er der ansat 7 pædagoger, 3 pædagogmedhjælpere, 19 social- og sundhedsassistenter, 20 social- og sundhedshjælpere, 6 fysio/ergoterapeuter og 2 sygeplejersker som plejepersonale på tilbuddet.</p> <p>Uanmeldt tilsyn d. 26.11.14: Medarbejderne: Medarbejderne oplyser, at der på tilbuddet er en intention om, at der skal være en plejeplan, et neurofagligt skema og et kommunikationsskema på alle borgere, og at det aktuelt ligger på nogle borgere, men ikke alle. Omkring hver borger, er der en kommunikationsgruppe, der er med til at udvikle kommunikationsredskaber, så borgeren har mulighed for at udtrykke sig. Medarbejderne oplyser desuden, at tilbuddet herudover arbejder med livshistorier for borgerne, der bruges af medarbejderne som et grundlag, til at kommunikere med borgerne.</p>	



D. 05.01.2015 - opringning til sagsbehandler Eva Tilgreen Ballerup kommune vedr. borger. Sagsbehandler oplyser, at den aktuelle borger får den nødvendige hjælp på Rødbo og at borgerens behov imødekommes og at borgeren trives i tilbuddet.

D. 06.01.2015 - opringning til sagsbehandler Anne Mette Ovesen, Ballerup kommune vedr. borger. Sagsbehandleren oplyser, at borgeren trives rigtig godt på Rødbo og at de på tilbuddet er gode til at understøtte borgerens tilværelse, så det bliver et liv på borgerens egne betingelser. Sagsbehandleren oplyser, at borgeren får den nødvendige støtte til den personlige pleje, som borgeren har brug for. Derudover oplyser, sagsbehandleren at der er et aktivt samarbejde mellem borger, pårørende og Rødbo.

Anmeldt tilsyn d. 14.01.15:

Ledelsen:

Ledelsen oplyser, at målgruppen er bred, hvor borgerne er fra vegetativ stadie til borgere, der kan kommunikeres med.

Tilbuddet anvender, ifølge ledelsen, en neurofaglig tilgang til borgerne. Tilbuddet benytter neurofaglige skemaer, hvor borgerne afdækkes med deres historik, fysiske og psykiske udfordringer og ressourcer.

Ledelsen fortæller, at årsagen til at tilbuddet vælger den neurofaglige tilgang er, at al forskning, inder for hjerneskader viser, at det er det tværfaglige arbejde sammenholdt med viden om hjernen, der bedst støtter denne målgruppe.

Tilbuddet startede med at anvende neurofaglige skemaer sidste år, og flere og flere af borgere er blevet afdækket på tilbuddet. Ledelsen informerer om, at tilbuddet har et neurofagligt team, sammensat af medarbejdere, der er uddannet i neuropædagogik, som støtter og hjælper de øvrige medarbejdere med problemstillinger vedr. borgerne.

Ud over de neurofaglige skemaer, oplyser ledelsen at tilbuddet anvender livshistorier, handleplaner



og kommunikationsafdækning i det pædagogiske arbejde.

Ledelsen oplyser, at fordelene ved livshistorierne er, at de giver medarbejderne et grundlag at samtale med borgeren ud fra. Tilbuddet prioriterer udarbejdelse af livshistorier på alle borgere, hvilket ikke er tilfældet aktuelt. Tilbuddet har derfor fokus på det og 2 medarbejdere står for opgaven. Aktuelt ligger der livshistorier på ca. halvdelen af borgerne på tilbuddet.

Når livshistorierne er udarbejdet, skal de ligge i tilbuddets dokumentationssystem, EKJ, så medarbejderne kan anvende det.

Ledelsen oplever, at redskaberne er gode, og påpeger, at f.eks. kommunikationsafdækningen er vigtig i forhold til de borgere, som ikke har noget aktivt sprog. Ledelsen uddyber, at kommunikationsafdækningen skal hjælpe medarbejderne til at se, hvad der fungerer med den enkelte borger. Ledelsen fortæller, at tilbuddet har oplevet nogle borgere, der havde god kommunikation med en medarbejder, hvor så medarbejderen stopper, hvorefter de øvrige medarbejdere ikke vidste, hvad det var der fungerede mellem den tidligere medarbejder og borgeren. Det skal kommunikationsafdækningen afhjælpe.

Ledelsen gør opmærksom på, at tilbuddet ikke er opdateret på materialer på alle borgere, da tilbuddet har været hårdt ramt det sidste år på grund af højt sygefravær. 9 medarbejdere er opsagt, så ledelsen uddyber, at hverdagen har handlet om overlevelse.

Den kommunale konsulent udtrykker, at man kan se udvikling i det faglige arbejde og metoderne på tilbuddet, i forhold til hvordan det var i 2007.

F.eks. er det neurofaglig skema en videreudvikling af tankeskemaet, der blev anvendt tidligere, men hvor det neurofaglige skema også uddyber ressourcerne hos borgerne.

Medarbejderne:

Medarbejderne oplyser, at målgruppen på tilbuddet er mennesker med erhvervet hjerneskade, hvor borgerne kommer med forskellige baggrunde og med forskellige skader.

Medarbejder uddyber, at de møder borgerne med relationspædagogik, og møder borgeren hvor borgeren er, og medarbejderne fortæller, at der er et langt forløb at lære borgerne at kende.



Medarbejderne oplyser desuden at de benytter affolter konceptet. Specielt ergoterapeuten oplyser at benytte det sanseintegrationsmæssigt.

Medarbejderne fortæller at de arbejder med langsomme bevægelser omkring borgeren og holder kontakt til borgeren, i bevægelsen. Det giver borgeren mulighed for at mærke sine omgivelser og sin krop.

Medarbejderne fortæller, at metoden giver mening i forhold til hjerneskade og medarbejderne bygger dette på det observerede.

Medarbejderne ser, at borgerne bliver roligere, og har bl.a. oplevet en borger, der blive urolig og slår væk, hvis dynen bare lægges på, hvorimod borgeren bliver rolig og ligger sig til rette, hvis dynen får lov til at glide op over kroppen.

Et andet eksempel, ifølge medarbejderne, er en borger, der bliver rolig og afslappet af at blive trykket på over kroppen. Medarbejderne vurderer, at hvis man laver et studie på tilbuddet, vil man kunne måle, at det gør en forskel at gøre tingene langsomt og roligt.

En medarbejder udtrykker, at de faste medarbejdere kan mærke på borgerne, hvis der har været mange vikarer på arbejdet, da vikarerne gør tingene anderledes. Borgerne virker, ifølge medarbejderen, mere rolige når de faste medarbejdere er der.

Medarbejderne fortæller, at de også arbejder meget med borgerens kommunikation og bl.a. har udarbejdet kommunikationsskemaer på en del af borgerne.

Kommunikationsskemaet er en beskrivelse i punktform af borgerens skade og kommunikationsmuligheder. Skemaet beskriver, hvad medarbejderen skal tage højde for i kommunikationen med borgeren, f.eks. stå på højre side el. lign. Medarbejderne medsender tillige skemaet til hospitalet ved indlæggelser.

Medarbejderne fortæller, at tilbuddet stadig arbejder med skemaerne, og det er ikke alle medarbejdere, der har kendskab til dem.

Medarbejderne oplyser, at tilbuddet anvender en billeder til nogen af borgene, og at dette er under stadig udvikling.

Ellers udtrykker medarbejderne at gentagelser, samt tryghed, struktur og forudsigelighed er



		<p>kendetegnende for arbejdet på tilbuddet, og at holde fast i opgaven – hvilket, ifølge medarbejderne, fører til succeser for borgerne.</p>
<p>Indikator 03.b: Tilbuddet dokumenterer resultater med udgangspunkt i konkrete, klare mål for borgene til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen</p>	<p>2 (i lav grad opfyldt)</p>	<p>Uanmeldt tilsyn d. 26.11.14: Dokumentation: Socialtilsynet har set et eksempel på en handleplan på en borger, en ADL vurdering på en borger samt et referat fra et teammøde omkring en borger. Handleplanen beskriver borgeren og opstiller overordnede mål for borgeren, der er udarbejdet i samarbejde med borgeren. Der er ingen opremsning eller evaluering af tidligere mål i handleplanen. ADL vurderingen beskriver en analyse af en borgers morgenrutine og afsluttes med en konkret, handlingsanvisende plan for en afgrænset periode og med en planlagt slutevaluering. Referatet fra teammødet beskriver en borgers nuværende situation, ud fra de forskellige perspektiver i teamet omkring borgeren. Referatet beskriver konkrete aftaler og tiltag, teamet beslutter vedrørende borgeren.</p> <p>Medarbejderne: Medarbejderne oplyser, at borgerens handleplan udvikles på handleplansmødet. Borgeren inviteres med til mødet og deltager oftest. Efter mødet skrives handleplanen ind i dokumentationssystemet EKJ. I handleplanen står hvordan der arbejdes med målet, og hvem der er ansvarlig for det. Målene evalueres én gang om året, i følge medarbejderne, med mindre der sker noget, så evalueres målene oftere. Handleplanen indeholder både faglige mål og borgerens mål. Medarbejderne fortæller, at de to typer mål ofte er sammensmeltet. Medarbejderne uddyber, at målene primært tager udgangspunkt i borgerens ønsker, hvor medarbejderne udnytter deres faglighed til at udarbejde de metoder, der ska anvendes for at opnå borgerens mål. Medarbejderne oplyser, at det der står i handleplanen skal afspejle sig i dagligdagen, men medarbejderne vurderer, at tilbuddet skal være bedre til at integrere handleplanen i dagligdag.</p>



Målene dokumenteres løbende i dagbogen i EKJ, men medarbejderne fortæller, at nogle medarbejdere er bedre til at få det gjort, end andre.

Herudover beskriver medarbejderne, at borgerne evalueres og diskuteres på de løbende refleksionsmøder. Her fortæller medarbejderne, at de diskuterer når noget lykkedes og medarbejderne drøfter hvorfor.

I forhold til specifikke borgeremner, noterer medarbejderne det efterfølgende i EKJ, hvad der er diskuteret på refleksionsmødet.

Medarbejderne oplyser tillige, at de også benytter neurofaglige skemaer, når de vurderer en borger. Medarbejderne fortæller, at der endnu ikke foreligger et sådan skema på alle borgere, med de er under udarbejdelse.

Anmeldt tilsyn d. 14.01.15:

Dokumentation:

Socialtilsynet har set et eksempel på en handleplan på en borger.

Handleplanen beskriver borgeren og opstiller overordnede mål for borgeren. Det tyder ikke på at borgeren er inddraget i udarbejdelse af planen, grundet borgerens funktionsniveau. Der er ingen opremsning eller evaluering af tidligere mål i handleplanen.

Ledelsen:

Ledelsen tilkendegiver, at tilbuddet har et udviklings potentiale i forhold til at arbejde med mål i handleplanerne og at tilbuddet sidste år lavede en strukturændring, for at styrke dette arbejde.

Ledelsen oplyser, at tilbuddet har planer om at tage målene ud af handleplanen og gøre det mere overskueligt.

Ledelsen uddyber, at en del af problematikken er at nogle medarbejdere har svært ved at skrive og



nogle også ved at læse, så først skridt er at hjælpe medarbejderne med udarbejdelsen af handleplanerne.

Hertil fortæller ledelsen, at tilbuddets elektronik ikke understøtter arbejdet med handleplanerne, men at tilbuddet arbejder med det.

Ledelsen tilkendegiver, at arbejdet med handleplanerne er en generel udfordring, hvor der ikke altid er tænkt over, hvordan man skal nå derhen, hvor målet er.

Ledelsen oplyser, at næsten alle borgere har en handleplan, men at nogle handleplaner er ældre og alle er ikke lige gode. Dette sammenholdt med, at 2014 har været et underdrejet år på tilbuddet, så handleplanerne er ikke fulgt op hele vejen rundt.

Socialtilsynet påpeger, at tilbuddet kan snyde sig selv for succeser, når målene er for store og for mange – så bliver opfyldelsen af målene for urealistisk.

Medarbejderne:

Medarbejderne tilkendegiver, at de ikke er så gode til at bruge EKJ til registrering af de gode erfaringer. Medarbejderne snakker i stedet om dem og fortæller succeserne videre. Medarbejderne oplyser dog, at de skriver det i plejeplanerne, når de har fundet en god metode.

Medarbejderne fortæller videre, at tilbuddets elektroniske system skal ændres, og at det lige nu fungerer som en stopklods for et bedre handleplanskoncept.

Medarbejderne fortæller, at de ikke registrerer arbejdet med borgernes mål i EKJ, da systemet ikke er sat op til det. Medarbejderne oplever således, at de mangler en metodedel til udarbejdelse af handleplaner og en plads til evaluering.

Medarbejderne oplyser, at intentionen er at lave handleplan på hver borger hvert år og at den skal evaluere hvert ½ år, men det er ikke helt gjort.

Borgerne:

Alle borgerne oplyser at have en handleplan, på nær en borger, der har boet kort på tilbuddet.



<p>Indikator 03.c: Tilbuddet kan dokumentere positive resultater i forhold til opfyldelsen af de mål, de visiterende kommuner har opstillet for borgernes ophold</p>	<p>2 (i lav grad opfyldt)</p>	<p>Denne borger tilkendegiver at have talt med medarbejderne om, hvad borgeren skal have støtte til.</p> <p>Uanmeldt tilsyn d. 26.11.14: Medarbejderne: Medarbejderne oplyser, at nogle borgere har §141 handleplaner, men ikke alle. Medarbejderne fortæller at de ofte oplever, at kommunerne beder tilbuddet om at sende borgerens pædagogiske handleplan til kommunen, således sagsbehandleren kan udarbejde en §141 handleplan på baggrund af denne. Medarbejderen oplyser dog, at flere borgere ikke er interesseret i at deres følsomme oplysninger på denne måde deles med sagsbehandleren, hvorfor tilbuddet ikke gør det. Medarbejderne oplyser således, at nogle gange hænger §141 og den pædagogiske handleplan sammen, og er tæt på identiske, men ellers har tilbuddet ikke selvstændige §141 handleplaner, der arbejdes med.</p> <p>Anmeldt tilsyn d. 14.01.15: Ledelsen: Ledelsen oplyser, at tilbuddet ikke får en egentlig bestilling fra kommunen. Dog vælger sagsbehandlerne oftest tilbuddet, da tilbuddet har fysioterapi og døgnbemanding, og borgene kommer til at bo sammen med jævnaldrende. Ledelsen fortæller, at målene for opholdet således kan være at opretholde det fysiske niveau, og ellers at have et godt liv. Konsulenten fra kommunen uddyber, at nu hvor VUM udredningerne er kommet tilbage, vil sagsbehandlerne begynde at arbejde med mål igen, og tilbuddet vil få flere og flere VUM på borgerne. Ledelsen tilkendegiver, at på de fleste af borgerne ved tilbuddet ikke ved hvad den individuelle bestilling er fra kommunen, men det vil komme med VUM.</p>
---	-------------------------------	--



		Medarbejderne: Medarbejderne oplyser, at de kender kommunernes §141 handleplan, og fortæller, at oftest er der sammen fald mellem §141 handleplanen og tilbuddets pædagogiske handleplan. Medarbejderne uddyber, at ikke alle borgere har en §141 handleplan.
Kriterium	Bedømmelse af kriterium <i>Tema: Målgruppe, metoder og resultater</i>	
Kriterium 04: Tilbuddet understøtter borgernes medinddragelse og indflydelse på eget liv og hverdagen i tilbuddet	<p>Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet i høj grad understøtter borgernes medinddragelse og indflydelse på eget liv og hverdagen i tilbuddet.</p> <p>I bedømmelsen har Socialtilsynet lagt vægt på, at tilbuddet inddrager borgeren i udarbejdelse af handleplanerne og i handleplansmødet, i det omfang borgeren magter det.</p> <p>Ligeledes har Socialtilsynet lagt vægt på, at tilbuddet gør en stor indsats for at sikre kommunikationen med alle borgerne, uanset den enkelte borgers udgangspunkt.</p> <p>Socialtilsynet har ligeledes ladet indgå i bedømmelsen, at tilbuddet har afprøvet en model til at inddrage borgerne i fordelingen af kontaktpersoner, at tilbuddet afholder beboermøder samt beboer-pårørende råd og at tilbuddet inddrager borgene i overordnede beslutninger på tilbuddet, såsom ansættelser.</p>	
Indikator	Bedømmelse	Bedømmelse af indikator <i>Tema: Målgruppe, metoder og resultater</i>
Indikator 04.a: Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt	4 (i høj grad opfyldt)	<p>Anmeldt tilsyn d. 14.01.15:</p> <p>Ledelsen:</p> <p>Ledelsen fortæller, at borgerne inviteres de med til handleplansmødet, hvis det er relevant eller muligt for borgeren at deltage. Forud for mødet har borgerne samtale med kontaktpersonen og bliver interviewet, evt. med billeder, i forhold til ønsker til handleplanen eller til valg af kontaktperson.</p> <p>Ledelsen uddyber, at medarbejderne forsøger at tolke borgernes ønsker og behov, gennem de pårørende eller gennem egne erfaringer med borgeren. Medarbejderne benytter også livshistorien i forståelsen af borgerne.</p>



Medarbejderne:

Medarbejderne fortæller, at de forsøger at gøre borgerne så medbestemmende i deres eget liv som muligt. Medarbejderne er dog udfordret af, at flere af borgerne har begrænset kommunikationsevne. Medarbejderne oplyser, at medarbejderne bl.a. støtter sig til borgerens kommunikationsskema og anvender en metode, hvor medarbejderne spørger borgerne igen om det samme. Hertil oplyser medarbejderne, at de kigger på borgerens kropssprog, om de kan lide det der sker eller ej. Medarbejderne uddyber, at hvis der er pårørende, inddrages de. Medarbejderne er samtidig bevidste om, at pårørende kan have ældre og uaktuelle oplysninger om borgerne. Medarbejderne kommer med flere eksempler på hvordan de spørger borgerne og afvente svaret og er opmærksomme på borgernes længere latetid og på, ikke at stille ledende spørgsmål. Medarbejderne tilkendegiver, at de respekterer borgernes privat boliger og oplyser, at de banker på før de går ind, og afventer borgerens svar, hvis borgeren kan svare. Hvis borgeren ikke kan svare, beskriver medarbejderne hvordan de langsomt og med tilkendegivelser, går ind i lejligheden. Medarbejderne fortæller, at de spørger borgerne fra gang til gang, når der er behov for at gå ind i en borgers lejlighed, mens borgeren ikke er hjemme. Medarbejderne skriver borgerens svar i EKJ, men kunne evt. også skrive det ind i handleplanen. Medarbejderne udtrykker, at deres opgave er at give tilbud til borgerne, som borgerne så kan gribe. Medarbejderne fortæller, at de kan ikke pådutte borgerne noget, men skal indgå i et samspil, hvilket er med til at give borgerne værdighed.

Borgerne:

Et par af borgerne tilkendegiver, at lejlighederne her et større end på et tidligere bosted, og at borgerne er glade for det. Borgerne fortæller, at de faste medarbejdere banker på døren til lejligheden, før de går ind, men at vikarerne ikke altid husker at banke på. En borger tilkendegiver at have været med til ansættelsessamtaler på tilbuddet. Borgerne fortæller, at hvis der er noget, de er utilfreds med eller gerne vil drøfte, kan borgerne tage



		<p>det op på beboermøderne og eller tale med forstanderen og personalelederen. Borgerne fortæller, at hvis de mister tøj i forbindelse med vask på tilbuddet, bliver det erstattet, med mindre tøjet ikke er mærket.</p>
<p>Indikator 04.b: Borgerne har indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv og hverdagen i tilbuddet i overensstemmelse med deres ønsker og behov</p>	<p>4 (i høj grad opfyldt)</p>	<p>Anmeldt tilsyn d. 14.01.15: Ledelsen: Ledelsen informerer om, at tilbuddet afholder faste beboermøder i husene en gang om måneden. Ledelsen tilkendegiver, at denne intention er skredet det sidste år, på grund af en urolig personalesituation, men udgangspunktet er, at der er beboermøder 1 x måneden hvor medarbejder og afdelingsleder eller den faglige leder deltager. Tilbuddet har tillige et beboer-pårørende råd, hvor der, ifølge ledelsen, sidder fire beboerrepræsentanter, tre pårørende, tre medarbejderrepræsentanter og forstanderen. Ledelsen fortæller, at borgerne i dag har indkaldt til et borger for-møde, inden beboer-pårørende rådsmødet i aften. Der vil være medarbejdere med, til at støtte borgerne. Aftenens dagsorden vil blive gennemgået og om der evt. skal andre punkter på. Ledelsen informerer om, at for at give borgerne medindflydelse på eget liv, har tilbuddet afprøvet i to huse, at borgerne er med til at vælge kontaktperson. Borgerne bliver præsenteret for de forskellige medarbejdere ved billeder, da visualiseringen er vigtig, frem for et navn, således at borgerne kan se medarbejderne. Borgene afgiver ønsker og ledelsen fordeler så medarbejderne ud fra borgernes ønsker og ud fra, at få det hele til at gå op. Borgerne har hver to kontaktpersoner, og som udgangspunkt er det en sosu assistent og en pædagog. Medarbejderne: Medarbejderne fortæller, at de afholder beboermøder med borgerne og her får borgerne indflydelse på eget liv. Medarbejderne oplyser videre, at de inddrager borgerne i udarbejdelsen af borgerens handleplan, og taler med borgeren om, hvad borgeren godt kunne tænke sig. Medarbejderne tilkendegiver, at det kan være en udfordring af og til, idet borgerens ønske er langt fra medarbejdernes råd og</p>



	<p>vejledning. Ellers fortæller medarbejderne, at de laver forløb med borgerne, hvor de indgår aftaler om, hvad borgeren skal have hjælp til. Medarbejderne uddyber, at borgerne ofte kunne noget tidligere, som borgeren ikke kan mere, så aftale medarbejder og borger, hvad er skal til, for at nå derhen igen. Medarbejderne vurderer, at borgeren beholder sin medbestemmelse og identitet.</p> <p>Borgerne: Borgerne fortæller, at de afholder beboermøde 1 x måneden, og de giver udtryk for at kende til borger-pårørenderådet, men de er ikke selv repræsenteret der. I stedet fortæller borgerne, at de hører om møderne fra repræsentanten. Borgerne tilkendegiver, at de selv bestemmer maden på tilbuddet. I forhold til påklædning lægger den ene borger selv sit tøj frem om aftenen. En anden borger fortæller medarbejderen hvad borgeren vil have på, f.eks. bukser og bluse, hvorefter medarbejderen finder noget tøj frem, som borgeren så godkender. En borger fortæller om at blive pålagt at gå i seng om aftenen, fordi personalet skal gå. Borgeren ville gerne i seng kl. 22.15 – 22.30, men bliver lagt i seng kl. 22.00. En anden borger påpeger, at der er overlap for medarbejderne kl. 22.30. Borgerne fortæller, at der er mange aktiviteter på tilbuddet. Der er bl.a. fysioterapi 2 gange om ugen, der kommer en musikterapeut 1 x ugen og spiller og synger, der er banko 1 x måneden for alle borgere og der går nogle rundt og tegner i husene. Borgerne fortæller videre, at det ene hus tager til Tyskland 2 x året og handler, tilbuddet afholder sommerfest og afholder husets fødselsdag.</p>
<p>Kriterium</p>	<p>Bedømmelse af kriterium <i>Tema: Målgruppe, metoder og resultater</i></p>
<p>Kriterium 05: Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel</p>	<p>Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet i middel grad understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel. I bedømmelsen har Socialtilsynet lagt vægt på, at både pårørende og borgere udtrykker, at det sidste års tids høje</p>



forbrug af vikarer, har påvirket borgernes trivsel på tilbuddet. Ligeledes har Socialtilsynet lagt vægt på, at borgerne tilbydes adgang til relevante sundhedsydelse, men at de pårørende oplever, at støtten er svingende. Socialtilsynet har også lagt vægt på, at tilbuddets omstruktureringer i 2013 har medført at tilbuddet i dag tilbyder en aktivitetsvagt, der giver mulighed for individuelle aktiviteter med borgerne og at både ledelse og medarbejdere udtrykker tilfredshed med dette tiltag. Ligeledes har Socialtilsynet lagt vægt på, at tilbuddet tilbyder borgerne en bred vifte af aktiviteter på tilbuddet, og at tilbuddet forholder sig til borgernes seksualitet.

Indikator	Bedømmelse	Bedømmelse af indikator	Tema: Målgruppe, metoder og resultater
<p>Indikator 05.a: Borgerne trives i tilbuddet</p>	<p>3 (i middel grad opfyldt)</p>	<p>Anmeldt tilsyn d. 14.01.15: Borgerne: Borgerne udtrykker, at de er glade for at bo på tilbuddet. Bl.a. udtrykker borgerne tilfredshed med de mange aktivitetstilbud, der forefindes på tilbuddet. Det var dog tydeligt under interviewene, at borgene er påvirket af de mange vikarer gennem det sidste års tid. F.eks. var det det først, borgerne talte om, og de vendte flere gange tilbage til at der har været mange vikarer på tilbuddet. Pårørende: De pårørende udtrykker, at de stort set er tilfredse med deres pårørendes ophold på tilbuddet, selvom de pårørende godt kan mærke, at borgerne er påvirket af den usikre personalesituation og de mange vikarer gennem det sidste års tid.</p>	
<p>Indikator 05.b: Borgeren har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelse</p>	<p>3 (i middel grad opfyldt)</p>	<p>Anmeldt tilsyn d. 14.01.15: Ledelsen: Ledelsen oplyser, at tilbuddet har stor kontakt til hospitaler, borgernes egen læge og til forskellige speciallæger.</p>	



		<p>Medarbejderne: Medarbejderne fortæller, at alle borgere får et årlige sundhedstjek af lægen, der kommer ud på tilbuddet.</p> <p>Pårørende: To af de pårørende fortæller, at de ikke oplever medarbejderne har tid til at varetage opgaven vedrørende tandlægebesøg med borgerne, og at de pårørende har overtaget opgaven. Den ene pårørende gjorde kun dette i en periode, hvorefter tilbuddet igen står for opgaven. Den pårørende oplever dog, at den seneste tandlæge tid er aflyst og nu afventer pårørende, hvornår den næste tid bliver, og den pårørende uddyber, at dette er det typiske billede, at tiderne bliver aflyst 2 og 3 gange, før besøget finder sted. Den tredjes pårørende udtaler, at borgeren kommer til tandlægen.</p>
<p>Indikator 05.c: Tilbuddet har i sin pædagogiske indsats fokus på forhold, som har betydning for borgernes fysiske og mentale sundhed</p>	<p>4 (i høj grad opfyldt)</p>	<p>Anmeldt tilsyn d. 14.01.15: Ledelsen: Ledelsen oplyser, at tilbuddet har en opmærksomhed på borgernes fysiske, såvel som mentale sundhed. Tilbuddet lavede en omstrukturering af arbejdstiderne i 2013, hvor tilbuddet indførte en M-vagt. Denne vagt er, ifølge ledelsen, tænkt som en mellemvagt uden praktiske opgaver, således at medarbejderen kan lave individuelle aktiviteter med borgerne eller aktiviteter i små grupper. Formålet med vagten er på denne måde at styrke den mentale sundhed. Hertil oplyser ledelsen, at tilbuddet har fokus på kost og fysisk bevægelse. Tilbuddet har bl.a. uddannet en medarbejder i kost og ernæring, der kan motivere borgerne til at have indflydelse på retterne og til at smage på de forskellige retter. Tilbuddet har også, ifølge ledelsen, flere borgere som er storryger eller med diabetes 2. Her forsøger medarbejderne at motivere borgerne til en livsstilsændring, men borgene har deres frie valg og tilbuddet kan ikke bestemme. I forhold til seksualitet, fortæller ledelsen, at tilbuddet har sat fokus på det og tilbuddet har en</p>



	<p>individuet tilgang til borgerne. Tilbuddet har, ifølge ledelsen borgere, der har udtrykt interesse for at få mere viden om seksuelle spørgsmål, og tilbuddet har for dem, lavet et temamøde med en seksualvejleder. Seksualvejlederen har også holdt oplæg for medarbejderne og tilbuddet skal i gang med at udvikle et koncept for, hvordan medarbejderne vil forholde sig til borgernes seksualitet.</p> <p>Medarbejderne: Medarbejderne udtrykker, at de er opmærksomme på borgernes mentale helbred såvel som på det fysiske. Medarbejderne uddyber, at tilbuddet bl.a. har en musik terapeut, der kommer og synger, og at tilbuddet har massage. Hertil er der nogle borgere, der har en ledsager, der er ansat gennem Bruger-Hjælper formidlingen, og i flere tilfælde er der tale om en af de faste medarbejdere, der har et ekstrajob. Medarbejderne fortæller, at de forholder sig til borgernes seksualitet.</p> <p>Pårørende: En pårørende fortæller om oplevelser med, at medarbejderne glemmer at sætte nødkaldet på borgeren, men også at der ikke altid reageres på nødkaldet. En anden pårørende fortæller om en fejlbehandling, hvor en borger fik et ligtorneplaster på et tryksår og havde det på i fire dage før fejlen blev opdaget.</p>
Kriterium	Bedømmelse af kriterium <i>Tema: Målgruppe, metoder og resultater</i>
<p>Kriterium 06: Tilbuddet forebygger og håndterer magtanvendelser</p>	<p>Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet i middel grad forebygger og håndterer magtanvendelser. I bedømmelsen har Socialtilsynet ladet indgå, at tilbuddet har fokus på at undgå magtanvendelser gennem den pædagogiske tilgang. Socialtilsynet har lagt vægt på, at tilbuddet illustrerer at medarbejderne forholder sig til magtanvendelserne og dilemmaer i arbejdet og diskuterer disse ad hoc på personalemøder og refleksionsmøder. Ligeledes har Socialtilsynet lagt vægt på, at medarbejderne afprøver forskellige tiltag for at mindske eller undgå</p>



magtanvendelser. Dog bedømmer Socialtilsynet, at der mangler en tydelig dokumentation af, hvad der er afprøvet og hvilke handlemuligheder det så efterlader. Dette forhold har Socialtilsynet ladet indgå i bedømmelsen. Ligeledes bedømmer Socialtilsynet, at tilbuddet er lidt usikre på de tilfælde, der falder indenfor gråzoneområderne, og hvorvidt der er tale om magtanvendelser eller ej. Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet med fordel kan sætte fokus på diskussionerne af gråzonetilfældene og systematisere dokumentationen af overvejelserne. F.eks. dokumenter overvejelser og vurderinger i forbindelse med borgere, der har særlige udfordringer. Socialtilsynet bemærker, at alle medarbejderne udtrykker at være bekendt med, at magtanvendelser skal registreres og indberettes. Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet med fordel kan udarbejde en procedure for at dokumenterer bearbejdningen af magtanvendelserne, således tilbuddet sikrer, at alle magtanvendelse evalueres til løbende læring.

Indikator	Bedømmelse	Bedømmelse af indikator	<i>Tema: Målgruppe, metoder og resultater</i>
<p>Indikator 06.a: Tilbuddets pædagogiske indsats sikrer, at magtanvendelser så vidt muligt undgås</p>	<p>4 (i høj grad opfyldt)</p>	<p>Uanmeldt tilsyn d. 26.11.14: Medarbejderne beskriver hvordan de gennem den pædagogiske tilgang, søger at undgå magtanvendelser. For eksempel fortæller medarbejderne, hvordan de i plejesituationer altid først beder om borgerens samtykke til det, der skal ske, og afventer borgerens svar. Medarbejderne uddyber, at det handler meget om tillid, borger og medarbejder imellem, hvor medarbejderen i talesætter hvad der skal ske, beder om samtykke og vente på svaret.</p> <p>Medarbejderne har eksempel på en konkret borger, hvor medarbejdernes tilgang er blevet bedre og forebygger konflikterne, efter de er blevet gode til at anvende den samme metode overfor borgeren. Medarbejderne har diskuteret meget konkret om ord og vendinger, der kan benyttes overfor borgeren og har f.eks. aftalt, ikke at bruge vendingen "at have styr på det" men i stedet bruge vendingen "at have orden på noget".</p>	



En medarbejder beskriver en dilemmafyldt situation med en borger, der har diabetes og som altid protesterer med lyde, når medarbejderne skal måle borgerens blodsukker.

Medarbejderen oplyser, at medarbejderne har dokumenteret i borgerens handleplan og i plejeplanen, at borgeren er meget taktil sky samt hvilket tiltag, der er afprøvet for at få målt blodsukkeret uden borgerens råb og lyde, men det lykkedes fortsat ikke medarbejderne, at få måle blodsukkeret uden at borgeren protesterer.

Medarbejderen oplyser, at tilbuddet har diskuteret om det er en magtanvendelse, og at tilbuddet ikke indberetter situationen som en magtanvendelse. Medarbejderne har diskuteret, om de skal søge om en midlertidigt tilladelse til magtanvendelse, men da der er usikkerhed på, om det er en magtanvendelse og da medarbejderne vurderer, at magtanvendelsen i fald ikke kun bliver midlertidigt, har tilbuddet ikke søgt.

Socialtilsynet kommenterer, at det er godt for tilbuddet at have nogle procedurer for håndteringen af dilemmaet, der sikrer både borgeren og medarbejderne. Det vil sige en dokumentation på, hvad der er afprøvet og hvilke handlemuligheder det så efterlader.

Medarbejderne fortæller om en situation fra et andet hus, hvor der er en borger, der ofte er udadreagerende overfor personalet og andre borgere, med magtanvendelser til følge.

Medarbejderne søger at afhjælpe disse konfliktsituationer ved at imødekomme borgeren, før udfaldene, men det er vanskeligt for medarbejderne at aflæse borgeren, da medarbejderen oplever, at udfaldene sker umotiveret.

Medarbejderne har forsøgt sig med et VISO forløb og supervision, og med kun at benytte faste medarbejdere overfor borgeren, men uden videre resultat. Medarbejderne oplyser, at de indberetter magtanvendelserne hver gang.

Medarbejderne fortæller om et andet hus, hvor medarbejderne netop har søgt om tilladelse til en midlertidig magtanvendelse på en borger, der har behov for sårpleje, og hvor borgeren ikke giver samtykke til sårplejen.



Medarbejderne oplyser, at de diskuterer magtanvendelserne på husmøderne og på refleksionsmøderne. Blandt andet kan medarbejderne diskutere konkrete tiltag eller vendinger, der er nyttige i forhold til en borger, og medarbejderne kan diskutere grænser og dilemmaer. En medarbejder fortæller tillige, at medarbejderne i et hus har diskuteret, på baggrund af konkrete episoder, hvorvidt tiltaleformen til en konkret borger var anerkendende nok.

Medarbejderne fortæller, at de oplever de kan komme langt med relationen til borgeren i forhold til at forebygge magtanvendelser.

Anmeldt tilsyn d. 14.01.15:

Ledelsen:

Socialtilsynet spørger ind til den handleplan, der ligger på en borger, som reagerer med råb, når blodsukkeret skal måles.

Ledelsen fortæller, at borgeren er oppe til løbende refleksion i medarbejdergruppen.

Her beskriver medarbejderne de forskellige episoder, de står i med borgeren. Ledelsen oplyser, at borgeren kan være svær at tolke på, så det kan være vanskeligt for medarbejderne at afgøre, om der er tale om en magtanvendelse. Ledelsen fortæller, at borgeren er svær at vurdere, da borgeren er meget taktil sky og reagerer på små ting, hvor medarbejderne knap rører borgeren. Ledelsen uddyber, at tilbuddet derfor ikke tænker på situationen som et overgreb eller en magtanvendelse.

Medarbejderne:

Medarbejderne fortæller, at i forhold til at undgå magtanvendelser, har de gjort sig nogle erfaringer med borgerne. Bl.a. fortæller medarbejderne, at de ved, at sang eller det at tale stille og rolig til borgeren, der får målt sit blodsukker og reagere voldsomt ved berøring, beroliger denne borger. En medarbejder beskriver at have stået på sidelinjen og set, hvordan borgerens skuldre er falder



		<p>ned, når der synges. Denne borger har også evnen til at trække sin hånd tilbage, i forbindelse med måling af blodsukker, men gør det ikke. Medarbejderne oplever, at borgeren er svær at tolke og er i tvivl om borgerens udbrud er udtryk for et nej eller for noget andet. Medarbejderne er derved også i tvivl om de laver magtanvendelser på borgeren.</p> <p>Socialtilsynet bemærker, at da der her er tale om en gråzoneproblematik, er det vigtigt at medarbejderne er tydelige med hvad de gør, hvad der er afprøvet og hvad medarbejderne tolker.</p> <p>Dokumentation: Socialtilsynet har set handleplanen på den borger, der kommer med lyde i forbindelse med måling af blodsukkeret. I handleplanen fremgår det ikke tydeligt, hvad der er afprøvet for at mindske borgerens protester, men det fremgår af handleplanen, at medarbejderne har gjort sig gode erfaringer med at synge eller nynne.</p>
<p>Indikator 06.b: Tilbuddet dokumenterer og følger op på eventuelle magtanvendelser med henblik på løbende læring og forbedring af indsatsen</p>	<p>2 (i lav grad opfyldt)</p>	<p>Uanmeldt tilsyn d. 26.11.14: Medarbejderne oplyser, at de har en procedure for håndtering af eventuelle magtanvendelser, men der er ikke en fast procedure for evaluering af magtanvendelser. Et hus oplyser dog, at de har magtanvendelser på som et fast punkt på husmøderne. Herudover oplyser medarbejderne, at de diskuterer magtanvendelserne på refleksionsmøderne.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at når der har været en magtanvendelse, udfylder den pågældende medarbejder et skema over den utilsigtede hændelse (UTH skema). På dette skema beskriver medarbejderen episoden og forholder sig til, hvad der kunne være gjort anderledes. Medarbejderne oplyser, at i nogle situationer kontakter medarbejderne ligeledes lederen.</p> <p>Anmeldt tilsyn d. 14.01.15: Ledelsen: Ledelsen oplyser, at tilbuddet dagligt dokumenterer, hvorledes medarbejderne forholder sig til borgerne. Ledelsen uddyber, at tilbuddet gerne vil have flere medarbejdere til at fortælle, hvad det</p>



	<p>er de kan, når noget lykkedes. Derfor har tilbuddet vidensopsamling og –deling på møderne. Socialtilsynet fortæller, at nogle tilbud har glæde af at benytte video, til at bevidstgøre hvad det er der går godt, når noget lykkedes.</p> <p>Konsulenten fra kommunen oplyser, at kommunen har en marte meo terapeut, som tilbuddet kan trække på. Ledelsen udtrykker, at videodokumentation er spændende som læring og som dokumentation.</p> <p>Socialtilsynet bemærker videre, at tilbuddet må have mange gråzone tilfælde.</p> <p>Ledelsen oplyser, at det er vigtige at have dialog om gråzoneområderne, og at tilbuddet afholder refleksionsmøder dagligt, hvor det bl.a. diskuteres.</p> <p>Ledelsen oplyser desuden, at tilbuddet afholder teammøder, der er møder vedrørende en konkret borger. Hertil er der pædagogiske møder, hvor medarbejderne diskutere generelt, og hvor magtanvendelserne er på som et fast punkt. Tilbuddet er, ifølge ledelsen, bevidst om, at forrålsen ligger i gråzonen og kan komme snigende, og ledelsen fortæller videre, at lederteamet snakker om sprogbruget på tilbuddet og i tale sætter magtanvendelser.</p> <p>Medarbejderne:</p> <p>Medarbejderne oplyser, at magtanvendelser står som et fast som punkt på alle pædagogiske møder. Her diskuteres problematikker i forhold til magtanvendelser.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der er en borger, der skal skiftes og som ikke vil. Borgeren kan godt slå ud efter medarbejderne, og ligesom slå dem væk. Dette konkluderer medarbejderne, i forbindelse med tilsynsbesøget, også er en magtanvendelse, hvor det kan være relevant at undersøge, om alt er afprøvet.</p>
Kriterium	Bedømmelse af kriterium <i>Tema: Målgruppe, metoder og resultater</i>
<p>Kriterium 07: Tilbuddet forebygger overgreb</p>	<p>Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddet i middel grad forebygger overgreb blandt borgerne. I bedømmelsen har Socialtilsynet lagt vægt på, at tilbuddet gør en pædagogisk indsats, for at skærme borgerne mod overgreb.</p>



Socialtilsynet bedømmer dog, at tilbuddet med fordel kan overveje, om det vil styrke den pædagogiske indsats med en bevidstgørelse af, hvordan medarbejdere og tilbuddet kan forebygge overgreb.

Indikator	Bedømmelse	Bedømmelse af indikator <i>Tema: Målgruppe, metoder og resultater</i>
<p>Indikator 07.a: Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at der ikke forekommer overgreb i tilbuddet</p>	<p>4 (i høj grad opfyldt)</p>	<p>Uanmeldt tilsyn d. 26.11.14: Medarbejderne oplyser, at de ikke oplever problematikken aktuelt i alle husene.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der i et hus er beboermøde en gang om måneden. Her diskuterede borgerne bl.a. hvordan de kan forebygge en uro, der kan opstå ved spisningen, hvor der opstår uenigheder mellem to borgere. Medarbejderne oplyser, at de vælger at løse op for situationen ved at sætte sig ved denne borger under maden. I dette hus er der også gjort andre tiltag i forhold at mindske konflikterne ved maden, i form af at skærme borgerne, for eksempel ved at ændre på spisetider eller spise i hold og ved at give mulighed for at spise i egen lejlighed. Medarbejderne diskuterer problematikkerne på faglig refleksion og gennem supervision.</p> <p>Anmeldt tilsyn d. 14.01.15: Ledelsen: Overgreb forebygges bl.a. ved, at der altid er personale til stede, ofte også i borgernes lejligheder.</p> <p>Medarbejderne: Medarbejderne oplyser, at de beskytter borgerne mod overgreb fra andre borgere, ved at vise, at medarbejderne er tilstede. Medarbejderne fortæller, at når en borger foranlediger, at andre borgere bliver urolige, vælger medarbejderne at lave aktiviteter med denne borger, inde i borgerens lejlighed, for at skærme både borgeren selv og de andre borgere. Medarbejderne har også oplevet, at to borgere kommer op at toppes korporligt, hvor en</p>



		<p>medarbejder måtte lægge sig imellem og få dem stoppet. Medarbejderne fortæller, at de efterfølgende talte episoden igennem med borgerne. Medarbejderne tilkendegiver, at de har refleksion hver dag i hvert hus.</p> <p>Pårørende: Den ene pårørende oplyser, at den pårørendes borgeren er utryk i sit hus, da der er en anden borger, der kaster med ting. Medarbejderne har tacklet dette ved at sætte en skærm op for at beskytte de øvrige borgere.</p>
<p>Indikator 07.b: Tilbuddets beredskab i forhold til at forebygge overgreb er tilpasset målgruppen og er kendt af medarbejderne</p>	<p>3 (i middel grad opfyldt)</p>	<p>Uanmeldt tilsyn d. 26.11.14: Medarbejderne oplyser, at tilbuddet ikke har noget beredskab, der forebygger overgreb mellem borgere.</p> <p>Anmeldt tilsyn d. 14.01.15: Ledelsen: Ledelsen oplyser, at beredskabet mod overgreb er at skærme borgerne. Ledelsen uddyber, at de fleste borgere på tilbuddet er fysisk handicappede og kan ikke selv flytte sig. Medarbejderne skærmer så borgerne, mod andre borgere, der kan være opfarende.</p> <p>Medarbejderne: Medarbejderne oplyser, at tilbuddet ikke har en nedskrevet procedure i forhold til at forebygge overgreb blandt borgerne. Medarbejderne uddyber, at hvis der har sket et overgreb, følger medarbejderne selv op på de borgere, der har været impliceret eller vidne til episoden. Medarbejderne oplyser, at de har pligt til at politianmelde, hvis den forurettede borgeren ønsker det. Medarbejderne tilkendegiver, at de kan bruge tilbuddets faglige koordinatore, og at de oplever at få støtte og at være klædt på til opgaven.</p>



Tema	Gns. bedømmelse	* Vurdering af tema	Udviklingspunkter
*Organisation og ledelse	1,7	<p>På baggrund af det kriterium, der blev gennemgået ved tilsynsbesøget vurderer Socialtilsynet, at tilbuddets daglige drift i lav grad varetages kompetent. Socialtilsynet vurderer, at ledelsen har taget hånd om de mange sygdommeldinger, tilbuddet har været ramt af og ledelsen har således fået genbesat næsten alle stillingerne, idet kun en stilling fortsat er ubesat. Ligeledes har ledelsen ansat nye vikarer til at støtte den daglige drift. Medarbejderne oplever dog fortsat udfordringer i det daglige arbejde, hvor organiseringen af arbejdet, i følge medarbejderne, ikke er optimalt. Det er Socialtilsynets vurdering, at ledelsen med fordel kan udarbejde en handlingsplan, der kan genskabe og fastholde stabiliteten i medarbejdergruppen og som medarbejderne orienteres om, og som er grundlaget for borgernes behov for tryghed og stabilitet.</p>	<p>Det er Socialtilsynets vurdering, at ledelsen med fordel kan udarbejde en handlingsplan, der kan genskabe og fastholde stabiliteten i medarbejdergruppen og som medarbejderne orienteres om, og som er grundlaget for borgernes behov for tryghed og stabilitet.</p>
Kriterium	Bedømmelse af kriterium		<i>Tema: Organisation og ledelse</i>
Kriterium 09: Tilbuddets daglige drift varetages kompetent	<p>Socialtilsynet bedømmer at tilbuddets daglige drift i lav grad varetages kompetent.</p> <p>På baggrund af interviewene ved tilsynsbesøgene bedømmer Socialtilsynet, at personalsituationen på tilbuddet forringer borgernes oplevelse af tryghed og stabilitet. Der har været en del personalegennemstrømning på dele af tilbuddet gennem det sidste år, sammen med et stort sygefravær siden oktober 2013, hvilket Socialtilsynet, sammen med tilbuddet, bedømmer er årsag til den pressede</p>		



situation for tiden.
 Socialtilsynet bedømmer, at ledelsen er bekendt med situationen blandt medarbejderne og ledelsen har således taget hånd om sygemeldingerne og ledelsen forventer fremover, at der vil løses op for situationen. Ledelsen har genbesat de ledige stillinger, og aktuelt mangler der at blive besat en stilling. Hertil har ledelsen ansat nye vikarer, der aktuelt er under oplæring. Således mangler der aktuelt at blive besat en stilling på tilbuddet, samt besat en barselsorlov, der netop er kommet til.

Socialtilsynet bedømmer, at ledelsen med fordel kan overveje at udarbejde en handleplan, for hvordan der kan gendannes og fastholdes en stabilitet i medarbejdergruppen, og som medarbejdergruppen orienteres om, og som danner grundlag for at skabe stabilitet og tryghed for borgerne i tilbuddet.

Indikator	Bedømmelse	Bedømmelse af indikator <i>Tema: Organisation og ledelse</i>
<p>Indikator 09.a: Borgerne har i forhold til deres behov tilstrækkelig kontakt til personale med relevante kompetencer</p>	<p>2 (i lav grad opfyldt)</p>	<p>Uanmeldt tilsyn d. 26.11.14: Medarbejderne oplyser, at tilbuddet har kommunikationsskemaer og anvendelige beskrivelser på alle borgere, om den enkelte borgers rutiner. Dette er til brug for både faste medarbejdere og til vikarer.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at opgaverne i dagligdagen bliver fordelt af en leder, og medarbejderne oplever, at organiseringen af arbejdet ikke altid er optimal.</p> <p>Medarbejderne uddyber, at de således har oplevet, at en ny medarbejder har stået som ansvarlig for borgere med et stort hjælpebehov, mens en mere erfaren medarbejder har stået som ansvarlig for borgere med et mindre hjælpebehov. Medarbejderne oplyser, at tilbuddet tillige har oplevet perioder med højt sygefravær, hvorfor der har været mange vikarer på vagt. Det har, i følge medarbejderen, medført utryghed hos borgerne og medarbejderne fortæller om en borger, der gerne ville lægges i seng allerede kl.13.00, da borgeren ikke vidste hvem der kom om aftenen. Så lå borgeren i sengen fra kl. 13.00 til næste morgen.</p>



Medarbejderen beretter endvidere, at de oplever nu, i modsætning til tidligere, at der kan være tidspunkter, hvor der kun er vikarer på arbejde i et af husene. Medarbejderne fortæller, at selvom vikarerne er erfarne, oplever medarbejderne ikke, at vikarerne har det samme overblik som de faste, hvilket bevirker, at medarbejderne har en del opfølgingsarbejde, når der har været vikarer på arbejde.

Medarbejderne fortæller, at den faste medarbejderstab har påtaget sig meget ekstraarbejde, for at opretholde tryghed og stabilitet for borgerne, og medarbejderne oplever ikke, at situationen helt er stabil endnu.

Anmeldt tilsyn d. 14.01.15:

Ledelsen:

Ledelsen oplyser, at der har været nogle omstruktureringer på tilbuddet i 2013, der gav noget personalemæssigt uro. Ledelsen uddyber, at tilbuddet var lige ved at komme i balance igen, da der så i 2014 kom en masse sygemeldinger, der ikke alle var arbejdsrelateret. Dette har bevirket, at der har været mange skiftende medarbejdere og mange vikarer på arbejdet og borgerne har derfor, i en længere periode, ikke haft stabil kontakt til faste medarbejdere.

Ledelsen oplyser, at tre huse i dag fungerer fint, mens et fjerde hus fortsat er udfordret med mange nye medarbejdere og flere plejekrævende borger. Ledelsen udtrykker, at dette hus også er undervejs til bedre forhold, men at tingene tager tid.

Socialtilsynet spørger til ledelsens plan for at få stabiliseret personalesituationen?

Ledelsen tilkendegiver, at flere af medarbejderne stadig er påvirket af den seneste tids uro og at det tager tid, at få dem op. Ledelsen har fokus på problemet og vil yde støtte i dagligdagen, dels gennem at besætte de ledige stillinger, og dels ved at afsætte to hele dage, hurtigst muligt, til at klæde de nye medarbejdere på. Ledelsen fortæller, at tilbuddet yderligere er udfordret af, at nogle af de nyansatte medarbejdere, valgte ikke at møde op eller de stoppede igen efter 14 dage.

Ledelsen tilkendegiver, at den kan blive bedre til at melde ud til medarbejderne.



Medarbejderne:

Medarbejderne oplyser, at i forhold til de personalemæssige uroligheder, tilbuddet har været igennem, kender de ikke ledelsens planer for at skabe ro på tilbuddet.

Medarbejderne fortæller, at nogle medarbejdere har haft møde med ledelsen i november 2014 og blev lovet en opfølgning snarest, hvilket der ikke har været og medarbejderne oplever forholdene er uændret.

Borgerne:

Borgerne udtrykker en generel utilfredshed med vikarerne og hyppigheden af at møde dem.

Borgerne siger, at der tit er vikarer, og borgerne føler sig misforstået af vikarerne, da de ikke kender borgerne så godt.

Borgerne påpeger, at vikarerne ikke kender borgernes rutiner, og en borger oplever tit at få sendt vikarerne ind til sig, da borgeren er i stand til at formulere sig.

En anden borger udtrykker, at det kan give en dårlig dag, når dagen starter med vikarer.

Pårørende:

De pårørende oplever at tilbuddet har været belastet af mange vikarer og at der mangler struktur.

De pårørende udtrykker tillige udfordringer med at få fat i relevante kontaktpersoner til deres pårørende. En pårørende oplever, at borgeren ikke har en kontaktperson for tiden.

De pårørende oplever også at det kan være vanskeligt at ringe til tilbuddet, da de ofte mødes af en telefonsvarer, som de ikke oplever bliver fulgt op på.

De pårørende oplever tillige at det er vanskeligt at få fat på relevante medarbejdere i forbindelse med ferie- og helligdagsperioder.

Den ene pårørende oplever, at der mangler uddannelse blandt medarbejderne. Den pårørende fortæller at have oplevet, at borgeren falder sammen i stolen og den pårørende oplever ikke, at borgeren får hurtig hjælp til at sidde rigtigt.



		En anden pårørende fortæller om en borger, der havde en for stram sele på, der strammede ved halsen med opkast til følge. Medarbejderen opdagede, ifølge den pårørende, ikke remmen.
Indikator 09.b: Personalegennemstrømningen på tilbuddet er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser	2 (i lav grad opfyldt)	<p>Uanmeldt tilsyn d. 26.11.14: Medarbejderne oplyser, at to af de fire huse har oplevet stor personalegennemstrømning gennem den sidste tid. Medarbejderne oplever, at dette til dels skyldes, at det kan være svært at fastholde pædagogerne, da medarbejderne oplever, at nogle pædagoger ikke trives med det høje niveau af sundhedspleje, der er på tilbuddet. Ligeledes oplever medarbejderne, at de omstruktureringer, der har været den seneste tid, har været medvirkende til at øge personalegennemstrømningen og medarbejderne vurderer videre, at arbejdssituationer med mange vikarer, er en medvirkende årsag.</p> <p>Anmeldt tilsyn d. 14.01.15: Ledelsen: Tilbuddet har haft en del personaleudskiftninger gennem den sidste tid. Ledelsen oplyser, at de opsagte stillinger er ved at blive besat, og at der aktuelt mangler at blive besat en stilling. Ledelsen informerer om, at tilbuddet også er ved at oplære nye vikarer. Ledelsen søger at skabe ro hos medarbejderne, ved at fylde op med nye medarbejdere og ansætte nye vikarer. Et hus mangler stadig en enkel medarbejder og der er kommet en barsel. Dette hus har også en borger med særlige udfordringer.</p> <p>Medarbejderne: Medarbejderne oplyser, at der mangler 2 pædagoger i det ene hus, hvoraf den ene stilling er besat pr. 01.02.15 og der skal en på barsel i et andet hus.</p>
Indikator 09.c: Sygefraværet blandt medarbejderne er ikke på	1 (i meget lav grad opfyldt)	<p>Uanmeldt tilsyn d. 26.11.14: Medarbejderne oplyser, at der har været et højt sygefravær på tilbuddet, gennem den senere tid, i</p>



<p>højere niveau i forhold til sammenlignelige arbejdspladser</p>		<p>nogle huse mere end andre. Derfor har der været mange vikarer på tilbuddet.</p> <p>Leder på tilbuddet oplyser, at der har været 23 (1/3 del af medarbejderne) medarbejdere, som har været langtidssygemeldt af forskellige sygdomsårsager, hvor lederen vurderer, at kun få er arbejdsrelateret. Lederen oplyser, at denne situation har stået på siden oktober 2013 og har været en meget stor belastning for de tilbageværende medarbejdere og for borgerne. Lederen uddyber, at der er opsagt 9 medarbejdere, som følge af deres sygdom og at der netop er 2 ledige stillinger, som er ved at blive besat. Lederen vurderer, at dette skaber ro på personalesituationen.</p> <p>Lederen oplyser derudover, at der har været en ledelsesmæssig omstrukturering i januar måned 2014, hvor der er ansat 1 personaleleder og 2 faglige ledere, i stedet for afdelingsledere på afdelingerne. Dette har til formål at fremme det faglige arbejde. Lederen fortæller, at der også er langtidssygdom i ledergruppen, hvilket også medfører udfordringer i organisationen.</p> <p>Anmeldt tilsyn d. 14.01.15: Ledelsen:</p> <p>Ledelsen oplyser, at der har været meget langtidssygefravær på tilbuddet gennem det sidste år, men at sygefraværet har været skævt fordelt mellem husene. Det ene hus har kun haft en langtidssyg medarbejder. Ledelsen uddyber, at de to huse, der er mest ramt, også har en langtidssyg afdelingsleder oven i de andre sygemeldinger, hvilket har øget til ustabiliteten i de to huse.</p>	
Tema	Gns. bedømmelse	* Vurdering af tema	Udviklingspunkter
*Kompetencer	4	Socialtilsynet vurderer, at medarbejderne i tilbuddet har de kompetencer, som er nødvendige i forhold til tilbuddets målsætning og målgruppe, og at der anvendes relevante metoder, der imødekommer borgernes behov. Medarbejderne beskriver, at de arbejder med borgeren i	



	<p>centrum og ser på den enkelte borgers potentialer. Socialtilsynet vurderer, på baggrund af ledelsens oplysninger samt på baggrund af oplysninger fra tilbuddets hjemmeside, at medarbejderne tilbydes et relevant niveau af kompetenceløft. Socialtilsynet vurderer, at borgerne i perioder gennem 2014 ikke har haft tilstrækkelig kontakt til medarbejdere med relevante kompetencer, da der på grund af et højt sygefravær, har været mange vikarer i tilbuddet.</p>	
Kriterium	Bedømmelse af kriterium	
	<i>Tema: Kompetencer</i>	
Kriterium 10: Tilbuddets medarbejdere besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder	<p>Socialtilsynet bedømmer, at tilbuddets medarbejdere i høj grad besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder.</p> <p>Socialtilsynet bedømmer, at medarbejdergruppen fremstår kompetent og erfaren, at de kompetenceløftes relevant og at medarbejderne arbejder med fokus på borgeren og borgerens ressourcer. Tilbuddet har i løbet af 2013 gennemgået en strukturændring, og medarbejderne udtrykker, at det har løftet det faglige niveau på tilbuddet.</p> <p>Socialtilsynet bemærker, at tilbuddet har udarbejdet retningslinjer og introduktionsforløb til nye medarbejder.</p>	
Indikator	Bedømmelse	Bedømmelse af indikator
	<i>Tema: Kompetencer</i>	
Indikator 10.a: Medarbejdergruppen har samlet set relevant uddannelse, opdateret viden og erfaring med målgruppen og tilbuddets	4 (i høj grad opfyldt)	<p>Dokumentation:</p> <p>På hjemmesiden oplyser tilbuddet, at de er i gang med en beskrivelse af deres interne uddannelsesprogram, som omfatter:</p> <p>Neuropædagogisk kursus, Internatuddannelse med fokus på hjerneskadeområdet, Forflytningskursus, Medicin kursus, Hygiejne kursus, Praktikvejleder kursus og Amu-kurser.</p>



metoder

Unmeldt tilsyn d. 26.11.14:

Medarbejderne:

Medarbejderne oplyser, at de samlet set oplever, at deres kompetencer matcher borgernes behov.

Medarbejderne beskriver, at der i nyere tid har været en strukturændring på tilbuddet, hvor vagtplanerne blev ændret. Tidligere var der ét hold medarbejdere fast på i dagvagterne og et andet hold medarbejdere fast på i aftenvagterne. Denne fordeling er nu brudt op, således medarbejderne arbejder i skiftende vagter hen over døgnet.

Medarbejderne oplyser, at formålet med strukturændring var at udvikle alle medarbejderes faglighed, og nedbryde den forskel, der var mellem dag- og aftenpersonalet.

Medarbejderne oplyser, at ændringen tog sig forskelligt ud i de forskellige huse.

I to huse har strukturændringen fungeret godt, mens et tredje hus oplevede store personaleudskiftninger på grund af det, hvilket rokkede ved fundamentet i huset, og medarbejderen beskriver, at det er noget, huset stadig arbejder med.

Det fjerde hus oplevede også turbulens på grund af strukturændringen, men medarbejderen beskriver, at huset også profiterer af ændringen, og huset oplever det som en fordel, at der er kommet en M-vagt til, hvilket er en aktivitetsvagt på tværs af dagen.

Medarbejderne beskriver generelt, at den nye struktur har løftet det faglige niveau blandt medarbejderne, selvom den sætter krav til kommunikationen og tilliden medarbejderne imellem.

Det er ikke mere muligt for medarbejderne, med de skiftende vagter, altid selv at følge op på aftaler eller tiltag, hvorfor medarbejderne er afhængige af, at kollegaerne tager over. I følge medarbejderne løses denne udfordring tilfredsstillende i to af husene, mens to andre huse oplever det udfordrende.

Medarbejderne oplyser, at tilbuddet årligt sender 3 medarbejdere på et 2-dags neuropædagogisk kursus, og at nogle blandt medarbejderne også har den lange neuropædagogiske uddannelse.



Medarbejderne informerer om, at der tillige er interne kurser på tilbuddet, f.eks. har der været kurser om seksualitet, hjernens opbygning samt sclerose og der har været oplæg om magtanvendelser.

Medarbejderne fortæller, at de også har mulighed for at komme med specifikke kursusønsker, men de oplever at de ofte afslås af økonomiske grunde.

Når der er nye medarbejdere, informerer medarbejderne om, at tilbuddet har et introforløb med følvagter, en velkomstbog, "Velkommen til Rødbo" og en introplan, hvor der kan krydses af, når emnerne er gennemgået.

Medarbejderen oplevede introduktionen af nye medarbejdere tilfredsstillende.

Anmeldt tilsyn d. 14.01.15:

Ledelsen:

Ledelsen oplyser, at alle nye medarbejdere tages imod med et introprogram, hvor medarbejderen præsenteres for et forflytningskursus, kursus i at udarbejde handleplaner og det neurofaglige skema samt introduktion til EKJ systemet. Nye medarbejdere introduceres også til samarbejdet med pårørende og værger. Endeligt introduceres nye medarbejder til neuropædagogikken af en fra ledelsen.

Herudover oplyser ledelsen, at tilbuddet afholder brandkurser og temadage i magtanvendelser, som konsulenten fra kommunen underviser i, på foranledning af forrige tilsynsbesøg.

Ledelsen fortæller, at tilbuddet havde nogle temadag i foråret, hvor alle medarbejdere var af sted. Her udarbejdede tilbuddet et årshjul og arbejdede med, hvad det vil sige at være i et tværfagligt team.

Ledelsen oplyser, at ambitionen er at alle medarbejdere har kursus i neuropædagogik. Nogle medarbejdere har en 2 årig uddannelse i neuropædagogik, men den uddannelse er nedlagt og der er for tiden ikke et alternativt tilbud. I stedet introducerer tilbuddet selv medarbejderne til neuropædagogik.



		<p>Ledelsen fortæller, at tilbuddet har en målsætning om, at der er udarbejdet et neurofagligt skema på alle borgerne. Alle medarbejdere har kompetencen til at udarbejde det neurofaglige skema, i samarbejde med en fra det tværfaglige team.</p>
<p>Indikator 10.b: Det er afspejlet i medarbejdernes samspil med borgerne, at medarbejderne har relevante kompetencer</p>	<p>4 (i høj grad opfyldt)</p>	<p>Uanmeldt tilsyn d. 26.11.14: Medarbejderne beskriver, at der generelt set er en forskel i oplevelsen af arbejdet mellem de pædagogiske og de sundhedsfaglige medarbejdere. Medarbejderne fortæller, at flere af de pædagogiske medarbejdere ikke oplever, at der er så meget pædagogik i arbejdet, mens de sundhedsfaglige medarbejdere oplever, at der er meget pædagogik i deres arbejde og at netop den pædagogiske del vægter mere end den sundhedsfaglige.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at det virker positivt med en pædagogisk indfaldsvinkel til borgeren, hvor medarbejderen ser bagom plejebehovet og medarbejderne uddyber, at der dukker mange udviklingspotentialer op hos den enkelte borger, når de anvender en pædagogisk indfaldsvinkel frem for en sundhedsfaglig.</p> <p>Medarbejderne uddyber, at det nemt kan tage to timer at varetage en plejemæssig opgave, da medarbejderen har borgeren med i udførelsen. Det tager længere tid at arbejde på en måde, hvor borgeren er med i processen, men medarbejderne oplyser, at de på denne måde forsøger at vedligeholde borgerens egne kompetencer.</p> <p>Medarbejderne beretter, at de har tværfaglige teams omkring en borger, i hvert hus, hvor medarbejderne diskuterer dilemmaer, problemstillinger og udviklingsmuligheder, for den enkelte beboer. Hertil er der også refleksionsmøder hver eftermiddag, hvor medarbejderne diskutere emner, der har fyldt for dagen.</p>



Tilbuddets bedømmelse

Spindelvævet vises ikke, da vurderingen af ovenstående temaer ikke danner grundlag for en retvisende grafisk fremstilling.

6. Økonomiske og organisatoriske forhold (jf. § 12-18 i Lov om socialtilsyn)

*Bemærkninger til bestyrelsesvedtægter	
---	--

Beskrivelse af tilbuddets bestyrelse	
---	--

Tilbud: Rødbo



*Budgetforudsætninger	Årlig omsætning		Soliditetsgrad	
	Overskud		Ejendomsudgifter	
	Lønomsætninger		Lønomsætninger, fast personale	
	Omkostninger, særlig ekspertise		Omkostninger, kompetenceudvikling	
	Omkostninger, leder		Omkostninger, bestyrelsesmedlemmer	
	Personaleomsætning		Sygefravær	
	Revisionspåtegning		Dato for revisionspåtegning	

Takster