

Tilsynsrapport Varde Kommune

Lunden

Anmeldt tilsyn

September 2012

Indholdsfortegnelse

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | Tilsynets samlede vurdering..... | 2 |
| 1.1 | Tilsynets bemærkninger og anbefalinger..... | 4 |
| 2 | Oplysninger | 4 |
| 3 | Datagrundlag..... | 6 |
| 3.1 | Opfølgning på foregående tilsyn..... | 6 |
| 3.1.1 | <i>Opfølgning siden sidste tilsyn.....</i> | <i>6</i> |
| 3.2 | Fysiske rammer | 6 |
| 3.3 | Pædagogik..... | 7 |
| 3.3.1 | <i>Pædagogisk referenceramme og metode</i> | <i>7</i> |
| 3.3.2 | <i>Pædagogiske planer</i> | <i>8</i> |
| 3.4 | Hverdagsliv..... | 9 |
| 3.4.1 | <i>Hverdag og aktiviteter.....</i> | <i>9</i> |
| 3.4.2 | <i>Brugerindflydelse og kommunikation</i> | <i>10</i> |
| 3.5 | Procedurer og retningslinjer | 10 |
| 3.5.1 | <i>Medicinhåndtering</i> | <i>10</i> |
| 3.5.2 | <i>Magtanvendelse og konflikthåndtering</i> | <i>11</i> |
| 3.6 | Organisatoriske og personalemæssige forhold | 12 |
| 3.6.1 | <i>Personalesituation, kontinuitet og stabilitet.....</i> | <i>12</i> |
| 3.6.2 | <i>Internt samarbejde og kommunikation.....</i> | <i>12</i> |
| 3.6.3 | <i>Kompetenceudvikling.....</i> | <i>13</i> |
| 3.6.4 | <i>Eksternt samarbejde</i> | <i>13</i> |
| 4 | Formål og metode | 15 |
| 4.1 | Formål med tilsynet..... | 15 |
| 4.2 | Metode | 15 |
| 4.3 | Tilsynets varsling og tilrettelæggelse | 16 |
| 4.4 | 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 Varde Kommune foretaget et anmeldt tilsyn på Lunden. 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 Lunden er, at der er tale om et kvalificeret bo- og genoptræningscenter til målgruppen, hvor der er fokus på et stærkt tværfagligt samarbejde til gavn for beboeren.

Tilsynet vurderer, at den pædagogiske referenceramme med udgangspunkt i neuropædagogik og -psykologi samt anvendelse af ABC-koncepterne er særdeles relevante til målgruppens behov. Der arbejdes med udgangspunkt i den enkelte beboers skade med fokus på genoptræning og vedligeholdende træning. Medarbejderne i de varige boliger har et ønske om at arbejde mere med supervisionsmaterialet, hvorfor tilsynet anbefaler, at Lunden arbejder mere systematisk med supervisionsmaterialet med henblik på dels at sikre et fagligt fælles fodslag og dels at styrke fokus på den enkelte beboers funktionsniveau. Den enkelte beboers mål og delmål for opholdet beskrives i mål-delmåls-planen, som løbende gennemgås af medarbejderne på teammødet, mens der i de varige boliger udarbejdes statusbeskrivelser en gang hvert andet år for borgere fra nogle kommuner, og hvert år for borgere fra andre kommuner. Hyppigheden afklares med de enkelte kommuner, og det er forskelligt om det er borgere med ophold i et varigt botilbud, eller det er borgere med ophold i genoptræningsafdelingen. I den forbindelse vil tilsynet foreslå, at man på personalemødet i de varige boliger med mellemrum tager et par beboere op af gangen til lidt dybere gennemgang, hvormed en god kadence, struktur og systematik kan sikres, ligesom videndeling på tværs af personalegruppen sikres. Tilsynet bemærker, at der arbejdes for nuværende med en konkret udfordring; nemlig at få skrevet notaterne de rigtige steder i bostedsystemet.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne har en hverdag som er struktureret omkring træningen. Beboere og pårørende giver udtryk for, at det er en god træning, samt at medarbejderne er positivt indstillet. De pårørende efterspørger lette aktiviteter, hvilket tilsynet anbefaler, at Lunden overvejer om man kan tilbyde. Beboerne har indflydelse på hverdagen dels gennem formelle beboermøder og dels gennem inddragelse i hverdagens træning og aktiviteter. Medarbejderne er opmærksomme på ikke at skabe for meget input til beboerne og overvejer derfor nøje, hvor meget den enkelte beboer kan klare at forholde sig til.

Tilsynet har noteret sig leders ord om at der er velfungerende interne retningslinjer omkring medicinhåndtering. Det sundhedsfaglige personale på Lunden har ansvaret for medicinhåndteringen, mens enkelte ikke-sundhedsfaglige medarbejdere må låse medicin ud og udlevere. Tilsynet bemærker desuden, at Lunden har udarbejdet en særlig instruks for medicinhåndtering. Der er på Lunden fokus på magtanvendelser samt fysisk/psykisk overlast. Der er interne procedurer for indberetningen af begge dele, ligesom forstander samarbejder med afdelingslederne om sikring af indberetning. Alle medarbejderne er bekendte med reglerne herfor. Nye medarbejdere sikres kendskab til reglerne og procedurerne gennem det obligatoriske introduktionsforløb.

Tilsynet vurderer, at der er en stabil personalesituation, hvor kontinuitet sikres qua, at flere medarbejdere har været på Lunden i mange år, men suppleres af vikarer, når medarbejdere skal på barsel. Der arbejdes tværfagligt, og det vurderes, at Lunden har de fornødne

kompetencer til at varetage målgruppens behov. Der er et lavt sygefravær. Ledelsen prioriterer en god kontakt med den sygmeldte, ligesom der er mulighed for at være deltidsrask. Der foregår et internt samarbejde, hvor kommunikationen er prioriteret. Der sker videndeling på teammøderne, hvor medarbejderne har mulighed for at drøfte faglige spørgsmål. Der er et informationsflow, som sikrer, at medarbejderne føler medinddraget samt har de informationer, de har brug for til deres arbejde. Der er løbende fokus på arbejdsmiljøet, som er fast punkt på dagsordenen til MED-møderne. Ligeledes tager tillidsrepræsentanterne gerne hånd om dårlig stemning mv.

Der er fokus på at sikre kompetenceudvikling. I 2012 er der et bredt fokus indenfor 4 områder. Der er desuden god sammenhæng mellem medarbejdernes samlede kompetencer og målgruppens behov.

Der foregår et godt samarbejde mellem Lunden og de eksterne interessenter, herunder kommuner og pårørende. Der arbejdes ud fra en grundsætning om kvalitet og troværdighed. Samarbejdet med de pårørende vurderes at være godt. De pårørende oplever at blive taget godt imod og inddrages løbende i møder.

Tilsynet vurderer, at Lunden har gang i rigtig mange udviklingstiltag, herunder fokus på en mere tværfaglig løsning i arbejdet med beboerne samt projektet 'Livinglap', som har til formål at sikre udviklingen af velfærdsteknologiske løsninger.

De fysiske rammer er velegnet til målgruppens behov. Der er mulighed for at træne i forskellige miljøer med beboerne afhængig af behov.

1.1 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger, anbefalinger og påbud:

| |
|--|
| Bemærkninger |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Tilsynet bemærker, at der arbejdes for nuværende med en konkret udfordring; nemlig at få skrevet notaterne de rigtige steder i bostedsystemet. 2. Tilsynet bemærker, at Lunden har udarbejdet en særlig instruks for medicinhåndtering. |
| Anbefalinger |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Tilsynet anbefaler, at Lunden arbejder mere systematisk med supervisionsmaterialet med henblik på dels at sikre et fagligt fælles fodslag og dels et fokus på den enkelte beboers funktionsniveau 2. Tilsynet foreslår, at man på personalemødet tager et par beboere op til lidt dybere gennemgang, hvormed en god kadence, struktur og systematik kan sikres, ligesom videndeling på tværs af personalegruppen sikres. Det kan fx gøres hver 3. mdr. eller halve år for hver beboer. 3. Tilsynet anbefaler, at Lunden overvejer, om man kan tilbyde flere aktiviteter om aftenen. |
| Anbefaling om påbud |
| Ingen anbefaling om påbud |

2 Oplysninger

| |
|--|
| Adresse |
| Lundvej 135A, 6800 Varde |
| Leder |
| Birgitte Højfeldt Hansen |
| Tilbudstype og juridisk grundlag |
| Tilbuddet er et kommunalt bo- og genoptræningscenter Tilbuddets juridiske grundlag er SEL §§ 104, 107, 108 og ABL 105, stk. 2 og 115, stk. 2 og 4 |
| Antal pladser og belægningsgrad |
| 37 pladser, hvoraf 30 er døgntilbudspladser og 7 dagtilbudspladser |
| Takst pr. døgn |

| |
|---|
| <p>Ifølge tilbudsportalens oplysninger er prisen pr. døgn kr.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Oplevelsesaktivitet (417,00 kr. pr. døgn) ➤ Længerevarende ophold (3.320,00 kr. pr. døgn) ➤ Længerevarende ophold (3.114,00 kr. pr. døgn) ➤ Genoptræning (4.299,00 kr. pr. døgn) |
| Målgruppebeskrivelse |
| Målgruppen er voksne i alderen 18-65 med erhvervet hjerneskade. |
| Antal ansatte og personalesammensætning |
| <p>Personalegruppen består af 100 ansatte, heraf:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ledelse af hovedaktiviteten inden for det sociale område: 2 (i alt timer pr. uge) ➤ Almindeligt sekretærarbejde: 2 (i alt timer pr. uge) ➤ Sygeplejerskearbejde: 1 (i alt timer pr. uge) ➤ Fysio- eller ergoterapeutisk arbejde: 17 (i alt timer pr. uge) ➤ Specialpædagogisk arbejde og omsorg for handicappede: 15 (i alt timer pr. uge) ➤ Pædagogisk medhjælp: 11 (i alt timer pr. uge) ➤ Assistent: 38 (i alt timer pr. uge) ➤ Medhjælpere: 4 (i alt timer pr. uge) ➤ Rengøring, afrydning, medhjælp i køkken mv.: 7 (i alt timer pr. uge) ➤ Ejendomsinspektør- og pedel arbejde: 2 (i alt timer pr. uge) ➤ Beskæftigelsesvejleder: 1 (i alt timer pr. uge) |
| Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg |
| 04.09.12 kl. 9.30-14.00 |
| Deltagere i interviews |
| <p>Ledelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Birgitte Højfeldt Hansen, forstander, omsorgsassistent med efterfølgende lederuddannelser, ansat siden 2001 ➤ Irma Sørensen, stedfortræder, adm. uddannet med efterfølgende ledelsesuddannelse, 18 år <p>Medarbejdere:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sygeplejerske, ansvarlig for medicinhåndtering på Lunden ➤ Socialpædagog, ansat siden januar 2001, TR siden 2003. ➤ Ergoterapeut, ansat i 13 år, AMR ➤ Ergoterapeut, ansat i 13 år, TR ➤ SSA, ansat i 10 år <p>Beboere:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ En beboer, der har boet på Lunden i 25 år ➤ En beboer, der har boet på Lunden i 10 år <p>Pårørende:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ To pårørende til en ung som har været i genoptræning på Lunden siden marts 2012. <p>BDO blev vist rundt på stedet af: Forstander</p> |
| Tilsynsførende |
| <p>Helen Hilario Jønsson (Senior Manager, cand.pæd., PD og socialpædagog)</p> <p>Heidi Pors Sørensen (Chefkonsulent, plejehjemsassistent, socialpædagog, supervisor, psykoterapeut)</p> <p>Laura Nørskov Juul (Konsulent, cand. scient. pol.)</p> |

3 Datagrundlag

3.1 Opfølgning på foregående tilsyn

3.1.1 Opfølgning siden sidste tilsyn

| | |
|---------------------|--|
| Data | <p>Sidste anmeldte tilsyn fandt sted i november 2009 og blev foretaget af Varde Kommune.</p> <p>Forstander oplyser, at der siden sidste tilsyn er kommet mere hjemmestøtte (§85). Man har desuden gennemført en besparelse, hvilket har betydet, at aktivitetsafdeling og fys-ergoterapi er lagt sammen, og nu hedder trænings- og aktivitetsafdeling. I praksis betyder det, at opgaven om at give tilbud til dagbrugere (hvor man er visiteret til 1, 2 eller 3 dage om ugen) løses i et mere tværfagligt team. Det tværfaglige aspekt kommer ind, idet aktiviteterne og træningen kobles f.eks. når borgeren står op og laver græskar.</p> <p>Derudover oplyser forstander og stedfortræder, at man siden 2009 er begyndt at tilbyde vederlagsfri fysioterapi til borgere med erhvervede hjerneskader. Udover at give endnu mere liv på Lunden, betyder det også, at personalet på Lunden har mulighed for at sparre med fysioterapeuten. Det er forstanders oplevelse, at der er en stor udveksling af viden.</p> <p>Endelig oplyser forstander, at man er ved at etablere et 'Livinglap' i samarbejde med Varde Kommune, Sosu-skolen, OUC samt private erhvervsvirksomheder omkring udvikling af velfærdsteknologi. Der er kick off-dag d. 4. oktober med deltagelse af 90 aktører. Hensigten er, at Lunden skal være laboratorium, hvor der kan skabes nye velfærdsteknologiske løsninger. F.eks. har man pt. en beboer, som anvender øjenstyret computer til at kommunikere, og her skønner medarbejderne det relevant, at Livinglap bidrager til forbedringer af systemet. Projektet kører i en periode på 3 år. Der har ikke været nogen formelle klager siden 2009.</p> <p>Der er grøn smiley fra arbejdstilsyn, fødevare (Elitesmiley), embedslæge var på besøg, og der er fulgt op på anbefalingerne. Revisionstilsyn sidste uge (BDO)</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Tilsynet vurderer, at Lunden har gang i rigtig mange udviklingstiltag, herunder fokus på en mere tværfaglig løsning i arbejdet med beboerne samt projektet 'Livinglap', som har til formål at sikre udviklingen af velfærdsteknologiske løsninger.</p> |

3.2 Fysiske rammer

| | |
|------|--|
| Data | <p>Lunden består af en hovedbygning samt to nyere tilbygninger indeholdende genoptræningsboliger, varige boliger, aktivitetsafdeling, fysio-og ergoterapi, fællesfaciliteter. Boligerne varierer afhængig af ophold. For beboere under genoptræning er boligen en 1-værelses lejlighed med eget handicapvenligt badeværelse, mens beboerne i de varige boliger har 2-værelses lejligheder på med egen terrasse. Beboerne i de varige boliger har mulighed for selv at åbne og lukke døre/vinduer elektronisk, hvilket medvirker til at sikre beboerne selvbestemmelse. Derudover oplyser forstander, at man har prioriteret, at der er vinduer ud til gangen, således at beboerne kan vælge at være i deres egen</p> |
|------|--|

| | |
|---------------------|---|
| | <p>bolig, men stadig følge med i, hvad der foregår på gangen.</p> <p>I hver boafdeling er der desuden fælles køkken og stue, hvor der er god plads til samvær og fællesskab.</p> <p>Der er træningsfaciliteter, hvor beboerne træner med fysio- og ergoterapeuter. Der er varmtvandsbassin, som ligeledes bruges i træningen. Der er et særligt rum til kommunikationstræning, hvor der er tilknyttet en særligt uddannet ergoterapeut. Selvom Lunden har de mange træningsfaciliteter, prioriteres det, at træningen ligeledes kan foregå i beboernes bolig.</p> <p>Aktivitetsafdelingen har desuden værksted, computerrum, træningskøkken, Café Drive-in og Lundens Kiosk.</p> <p>Beboerne, som tilsynet taler med, giver udtryk for at være tilfredse med de fysiske rammer. Den ene beboer er glad for selv at kunne åbne og lukke døren i sin bolig.</p> <p>Der er planer om at indrette en del af Lunden til kursuslokaler, ligesom man aktuelt er ved at indrette lokalerne til projekt 'Livinglap'.</p> <p>De pårørende oplever, at de fysiske rammer i genoptræningen er velegnet til formålet. Det beskrives, at beboerne har et værelse med tilhørende badeværelse.</p> <p>Tilsynet observerede under rundvisningen, at der var pænt og rent over alt.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Det er tilsynets vurdering, at de fysiske rammer er velegnet til målgruppens behov. Der er mulighed for at træne i forskellige miljøer med beboerne afhængig af behov.</p> |

3.3 Pædagogik

3.3.1 Pædagogisk referenceramme og metode

| | |
|------|---|
| Data | <p>Forstander oplyser, at den overordnede pædagogiske referenceramme er neuropædagogisk og -psykologisk tilgang. I tillæg til den pædagogiske referenceramme hører desuden sygeplejefaglige, ergoterapeutiske og fysioterapeutiske tilgange.</p> <p>Konkret arbejdes der med ABC-koncepterne (Affolter, Bobath og Coombes), som er særligt velegnet til genoptræning og vedligeholdende træning af senhjerneskadede.</p> <p>Når en beboer flytter ind på Lunden observerer medarbejderne beboeren, og udarbejder beskrivelser af observationerne. Herefter foretages en udredning af beboeren, som forestås af en ekstern supervisor. Materialet (som kaldes "supervisionsmaterialet") danner baggrund for den videre træning med beboeren.</p> <p>Konkret tages der tages udgangspunkt i den enkelte beboers skade i hjernen, oplyser en medarbejder. Træningen skal dels udvikle tabte færdigheder, således at beboeren genvinder disse. Der er fokus på både fysiske og sociale færdigheder. Medarbejderne fremkommer med et eksempel på, hvordan man gennem supervisionsmaterialet opnåede indsigt i, hvad der er vigtigt for en konkret beboer, som havde meget behov for kontakt, for at reducere uhensigtsmæssig adfærd hos beboeren.</p> <p>Medarbejder i genoptræningen fortæller, at der er teammøder hver 14. dag, hvor man drøfter den enkelte beboers problemstillinger. Således sikres en</p> |
|------|---|

| | |
|---------------------|--|
| | <p>ensartet træning og behandling.</p> <p>I afdelingerne for varige beboere er der fokus på "Det hele liv", hvor der foruden udredningen tages udgangspunkt i beboerens livshistorie vaner/ønsker. I denne sammenhæng er medarbejderne taknemlige for de input, de får fra pårørende. Medarbejderne beskriver livshistorie, vaner og ønsker som vigtige informationer i arbejdet med beboeren, da man derigennem kan blive mere bevidst om, hvilke krav man kan stille til den enkelte beboer. Eksempelvis finder medarbejderne, at man ikke skal forvente, at en beboer står tidligt op, hvis beboeren tidligere var B-menneske.</p> <p>Der afholdes teammøderne hver 14. dag i genoptræningen og hver 3. uge i de varige boliger. Hver beboer i genoptræningen har et fast team omkring sig bestående af en fysioterapeut, en ergoterapeut og to plejepersonaler/pædagoger. Hver især byder ind på opgaven med deres specifikke faglighed. Den enkelte beboer drøftes med jævne mellemrum svarende til ca. hver 3. uge.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de opfordrer nye medarbejder til at læse supervisionsmaterialet. En medarbejder fra de varige boliger kunne godt ønske et større fokus på at arbejde med supervisionsmaterialet, end det der er lige nu. På den måde vil man i højere grad kunne imødegå, at medarbejderne opretholder den professionelle distance fremfor at anlægge personlige perspektiver/tilgange til arbejdet. Desuden finder medarbejderen, at en intensivering i arbejdet med supervisionsmaterialet vil bevirke, at man får mere fokus på, hvordan den enkelte beboer ændrer funktionsniveau som følge af fx aldring. Medarbejderne er enige om, at re-udredninger derfor kan være særdeles relevante. I tillæg hertil oplyses det, at der er en tendens til, at man ikke får dokumenteret, hvilke nye vaner beboerne får efter indflytning på Lunden.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Tilsynet vurderer, at den pædagogiske referenceramme med udgangspunkt i neuropædagogik og -psykologi samt anvendelse af ABC-koncepterne er særdeles relevante til målgruppens behov. Der arbejdes med udgangspunkt i den enkelte beboers skade med fokus på genoptræning og vedligeholdende træning. Medarbejderne i de varige boliger har et ønske om at arbejde mere med supervisionsmaterialet, hvorfor tilsynet anbefaler, at Lunden arbejder mere systematisk med supervisionsmaterialet med henblik på dels at sikre et fagligt fælles fodslag og dels at fokus på den enkelte beboers funktionsniveau,</p> |

3.3.2 Pædagogiske planer

| | |
|------|--|
| Data | <p>På Lunden udarbejdes mål-delmåls-planer med udgangspunkt i sagsbehandlernes § 141-handleplaner.</p> <p>Forstander oplyser, at hendes opgave er at sikre, at der er overensstemmelse mellem de to planer og beboernes behov.</p> <p>Forstander og stedfortræder følger løbende med i arbejdet gennem Bostedsystemet. Derigennem har man observeret, at medarbejderne flittigt bruger dagbogsnotaterne. I den forbindelse arbejder man på, at medarbejderne skal skrive notaterne i målene/delmålene, således at man sikrer dokumentation af den løbende evaluering af målene. Medarbejderne nikker genkendende til denne udfordring.</p> <p>Det oplyses, at medarbejderne udarbejder forskellige mål med udgangspunkt i deres specifikke faglige tilgang til beboerens problemstillinger.</p> <p>Til teammøderne gennemgår medarbejderne delmålene notorisk, således at man får en status på disse. Ydermere gennemgås den enkelte beboer i dybden</p> |
|------|--|

| | |
|---------------------|--|
| | <p>en gang hvert andet år i statusbeskrivelsen, oplyser medarbejder fra de varige boliger. Adspurgt om det kunne være en idé, at man på personalemødet i de varige boliger gik lidt mere i dybden med et par beboere af gangen for at sikre struktur og systematik i den løbende opfølgning, hvor hele personalegruppen er samlet, er medarbejderne åbne overfor dette, og kan se fordelene i at have hele personalegruppen samlet.</p> <p>De to beboere, tilsynet taler med, fortæller, at de er meget tilfredse med deres ergo- og fysioterapitræning. De føler, at træningen har en positiv indvirkning på deres livskvalitet.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Tilsynet vurderer, at den enkelte beboers mål og delmål for opholdet beskrives i mål-delmåls-planen, som løbende gennemgås af medarbejderne på teammødet, mens der i de varige boliger udarbejdes statusbeskrivelser en gang årligt eller en gang hvert andet år afhængig af aftale med pågældende beboers hjemkommune. I den forbindelse vil tilsynet foreslå, at man på personalemødet tager et par beboere op til lidt dybere gennemgang, hvormed en god kadence, struktur/systematik kan sikres, ligesom videndeling på tværs af personalegruppen sikres.</p> <p>Der arbejdes for nuværende med en konkret udfordring; nemlig at få skrevet notaterne de rigtige steder i bostedsystemet.</p> |

3.4 Hverdagsliv

3.4.1 Hverdag og aktiviteter

| | |
|------|--|
| Data | <p>Beboerne fortæller, at de har en god hverdag, selvom man nogle gange godt kan have en dårlig dag. Den ene beboer supplerer, at han tager tingene en dag ad gangen.</p> <p>Begge beboere oplever at få den hjælp, de har behov for. I særdeleshed er de begejstret for træningen, som er med til at give dem livskvalitet.</p> <p>En beboer fortæller, at hun tager i byens medborgerhus et par gange om ugen. Det betyder meget for beboeren, at der ikke er andre beboere fra Lunden, således at hun kan have et liv ved siden af Lunden. Beboeren udtaler, at det er rart, at hun i medborgerhuset ikke ses som et menneske med en kørestol, men blot som et menneske, der deltager af interesse.</p> <p>En beboer kan godt lide musik og han går på genoptræning for unge i Esbjerg (ETAC) en gang om ugen, hvor flere af de unge beboere fra Lunden også kommer. Beboeren er meget glad for dette tilbud, blandt andet fordi han her har venner, som ikke bor på Lunden.</p> <p>Begge beboere oplyser, at de kan snakke med deres kontaktperson, hvis de har behov for det. Såfremt de har et problem med en medarbejder, så snakker de med vedkommende om det, og beboerne oplever, at medarbejderne lytter til dem.</p> <p>Pårørende til en beboer i genoptræningsafdelingen oplever, at deres beboer trives fint. Beboeren får god træning og har forandret sig meget, siden han er kommet til Lunden. Det er de pårørendes oplevelse, at medarbejderne på Lunden har en positiv indstilling til træningen. Der er fokus på at træne hele personen, og ikke kun den ene side. Beboeren har efter en blodprop i hjernen fået problemer med at kommunikere verbalt og har derfor en stoveplade og en øjenstyret computer.</p> <p>Der er udarbejdet livshistorie, hvor de pårørende har fortalt om beboerens tidligere liv. Det er de pårørendes oplevelse, at medarbejderne tager udgangspunkt i denne og snakker om fodbold med beboeren.</p> |
|------|--|

| | |
|---------------------|--|
| | <p>Det oplyses, at beboeren træner meget i løbet af hverdagen. I sommerperioden har der ikke været mange aktiviteter i afdelingen, men beboeren har sammen med de pårørende været til koncert. De pårørende kunne dog godt tænke sig, at der foregik nogle lette aktiviteter (Yatsy, kortspil o.l.) i løbet af aftenen på afdelingen. Selvom de pårørende udtrykker, at beboeren er træt efter træningen, så er det alligevel deres indtryk, at der ikke sker så meget og at beboeren kunne have gavn af at blive støttet i lidt selvskab og lette aktiviteter.</p> <p>De pårørende fortæller desuden, at de ville tage fat i kontaktpersonerne, hvis der er noget de er i tvivl om eller vil have ændret.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Det er tilsynets vurdering, at beboerne har en hverdag som er struktureret omkring træningen. Beboere og pårørende giver udtryk for, at det er en god træning, samt at medarbejderne er positivt indstillet. De pårørende efterspørger lette aktiviteter, hvilket tilsynet anbefaler, at Lunden overvejer om man kan tilbyde.</p> |

3.4.2 Brugerindflydelse og kommunikation

| | |
|---------------------|--|
| Data | <p>I de varige boliger afholdes der beboermøder, hvor beboerne kan være med til at bestemme f.eks. indkøb, hvad der skal ses i tv. I dagligdagen skal beboerne have selvbestemmelse og medbestemmelse, og derfor inddrager medarbejderne beboerne i de ting, de kan. I den forbindelse fokuserer man meget på, hvad beboerne kan 'tåle' at blive inddraget i, således man ikke skaber for meget for den enkelte beboer at forholde sig til.</p> <p>I planlægningen af genoptræningen tager medarbejderne også udgangspunkt i den enkelte beboers interesser/ønsker. Der er fokus på, hvad skal man ønske at sikre, og hvordan man kommer dertil uden at miste motivationen hos beboeren.</p> <p>Leder og stedfortræder oplyser desuden, at der tilberedes mad i hver afdeling. Beboerne har indflydelse på maden og de har mulighed for at være med til at lave den. Såfremt en beboer ikke kan lide maden, f.eks. fisk, så kan denne få noget andet eller få medarbejder til at ringe efter en pizza.</p> <p>En beboer fortæller, at han har indflydelse på hverdagen og sit eget liv. Begge beboerne, som tilsynet taler med, oplyser, at man kan være med til at bestemme maden, men at der er mange om at bestemme, så det kan være svært at blive enige.</p> <p>Leder fortæller, at en beboer for nyligt har haft arrangeret en herreaften for husets mandlige beboere og mandlige ansatte.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Tilsynet vurderer, at beboerne har indflydelse på hverdagen dels gennem formelle beboermøder og dels gennem inddragelse i hverdagens træning og aktiviteter. Medarbejderne er meget opmærksomme på ikke at skabe for meget input til beboerne og overvejer derfor nøje, hvor meget den enkelte beboer kan kapere at forholde sig til.</p> |

3.5 Procedurer og retningslinjer

3.5.1 Medicinhåndtering

| | |
|------|---|
| Data | <p>Det oplyses af sygeplejersken, at der er udarbejdet en instruks for medicinhåndtering på Lunden. Instruksen er udarbejdet på baggrund af det</p> |
|------|---|

| | |
|---------------------|---|
| | <p>man laver i sygeplejen på ældreområdet, men er tilpasset arbejds gange og praksis på Lunden. Alle medarbejdere er bekendte med instruksen, og det er sygeplejerskens oplevelse, at den fungerer.</p> <p>Det er primært det sundhedsfaglige personale, der har med medicinen at gøre. Enkelte ikke-sundhedsfaglige må låse ud og udlevere medicinen. Det er sygeplejersken, der forestår oplæringen i medicinhåndtering.</p> <p>Observationer omkring sundhedsfaglige aspekter er primært social- og sundhedsassistenterne, der står for. De anvender sygeplejersken til sparring omkring disse. Kontakten til læge/psykiatri varetages af det sundhedsfaglige personale. Det øvrige personalet har desuden også ansvar for at kunne observere ændringer, og skal videregive informationerne til det sundhedsfaglige personale.</p> <p>Der indberettes utilsigtede hændelser. Forstander sikrer, at disse informationer sendes til Varde Kommune. Sygeplejersken holder desuden også øje med indberetningerne, således der kan ske en opfølgning, hvis der opstår et mønster.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Tilsynet noterer at forstander vurderer, at der er velfungerende interne retningslinjer omkring medicinhåndtering. Det sundhedsfaglige personale på Lunden har ansvaret for medicinhåndteringen, mens enkelte ikke-sundhedsfaglige medarbejdere må låse medicin ud og udlevere. Tilsynet bemærker desuden, at Lunden har udarbejdet en særlig instruks for medicinhåndtering.</p> |

3.5.2 Magtanvendelse og konflikthåndtering

| | |
|---------------------|--|
| Data | <p>Forstander søger gennem kommunikation med afdelingslederne at sikre, at der foretages indberetning af magtanvendelse. Det er ikke ofte, der sker magtanvendelser, men det hænder. I 2011 var der således 4 magtanvendelser, mens der foreløbig har været 1 magtanvendelse i 2012. Men forstander finder det vigtigt, at man husker at tale om magtanvendelser, i særdeleshed fordi målgruppen er, som den er. Der forefindes interne procedurer for indberetning af magtanvendelser samt for opfølgningen af magtanvendelserne. Nye medarbejdere og vikarer introduceres til magtanvendelser i det obligatoriske introduktionsforløb. Magtanvendelser behandles altid med henblik på videre læring for at undgå samme situationer fremadrettet.</p> <p>Derudover oplyses det, at fysisk og psykisk overlast hos medarbejderne indberettes. Indberetningerne behandles af afdelingsleder og arbejdsmiljørepræsentanten (AMR), herefter behandles indberetningen på MED-møderne, som afholdes 5 gange om året. Forud for MED-mødet har samtlige AMR et formøde, hvor de drøfter indberetningerne om fysisk og psykisk overlast. Derefter kommer det til det ordinære møde, hvor man drøfter indberetningerne og udarbejder kommentarer. Forstander oplyser, at der er en nogenlunde konstant rate, men givet Lundens særlige målgruppe, hvor man modtager beboere direkte fra Neurocenteret i Hammel, oplever man forskellige episoder i forbindelse med beboernes indflytning på Lunden.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Det er tilsynets vurdering, at Lunden har fokus på magtanvendelser samt fysisk/psykisk overlast. Der er interne procedurer for indberetningen af begge dele, ligesom forstander samarbejder med afdelingslederne om sikring af indberetning. Nye medarbejdere sikres kendskab til reglerne og procedurerne gennem det obligatoriske introduktionsforløb.</p> |

3.6 Organisatoriske og personalemæssige forhold

3.6.1 Personalesituation, kontinuitet og stabilitet

| | |
|---------------------|---|
| Data | <p>Forstander og stedfortræder oplever, at der er god sammenhæng mellem personalegruppens samlede kompetencer og målgruppens behov. Der arbejdes tværfagligt, hvor ergoterapeuter, fysioterapeuter og sundhedsfagligt personale samarbejder omkring beboerne.</p> <p>Forstander oplyser, at der er en stabil personalesituation. Flere medarbejdere har været på Lunden i mange år. Der har været en lav udskiftning, hvilket primært skyldes barsel. Derudover oplyser forstander, at der er et lavt sygefravær; i 2012 er det mellem 14-27 timer på årets første 8 måneder (langtidssygdom trukket fra).</p> <p>Dertil oplyses det, at en medarbejder godt kan blive deltidsraskmeldt. Denne ordning skønner man vigtigt, da man ønsker at bibeholde en god kontakt mellem den sygmeldte og arbejdspladsen.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Tilsynet noterer sig, at der er en stabil personalesituation, hvor kontinuitet sikres qua, at flere medarbejdere har været på Lunden i mange år, men suppleres af vikarer, når medarbejdere skal på barsel. Der arbejdes tværfagligt, og det vurderes, at Lunden har de fornødne kompetencer til at varetage målgruppens behov.</p> <p>Der er et lavt sygefravær. Ledelsen prioriterer en god kontakt med den sygmeldte, ligesom der er mulighed for at være deltidsrask.</p> |

3.6.2 Internt samarbejde og kommunikation

| | |
|---------------------|---|
| Data | <p>Der afholdes personalemøder og teammøder. For medarbejderne i genoptræningen er der teammøde med supervision en gang i kvartalet. Teammøderne afholdes hver 14. dag, hvor man drøfter faglige problemstillinger, således at man sikrer et ensartet behandlingsforløb for den enkelte borger. For medarbejderne i afdelingen for varige beboere afholdes teammøder en gang i kvartalet og der er planlagt supervision tre gange om året.</p> <p>Den daglige kommunikation foregår desuden gennem bostedsystemet, hvor der føres notater. Det er ledelsens oplevelse, at personalet er flittige til at bruge dagbogsnotaterne.</p> <p>Medarbejderne oplever, at det interne samarbejde fungerer godt. De giver udtryk for, at de bliver hørt og inddraget tilstrækkeligt i tingene. Eksempelvis fortæller medarbejderne, hvordan de blev inddraget i forbindelse med en nylig besparelse.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der for et par år siden i en enkelt afdeling var personalemæssige konflikter, som betød, at der var en dårlig stemning og tingene ikke kørte. Tillidsrepræsentanterne valgte at holde en personale dag, hvor man havde listet ting op, der betød noget for medarbejderne. På baggrund af denne blev der mulighed for at få to personale dage sammen med supervisor.</p> <p>Afslutningsvis oplyses det, at arbejdsmiljø er et fast punkt på MED-møder, hvor man har mulighed for at give udtryk for, hvis der er noget der fylder meget.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Det er tilsynets vurdering, at der er et velfungerende internt samarbejde, hvor kommunikationen er prioriteret. Der sker videndeling på teammøderne, hvor medarbejderne har mulighed for at drøfte faglige spørgsmål. Der er et informationsflow, som sikrer, at medarbejderne oplever at være medinddraget samt har de informationer, de har brug for til deres arbejde. Der er løbende</p> |

| | |
|--|--|
| | fokus på arbejdsmiljøet, som er fast punkt på dagsordenen til MED-møderne. Ligeledes tager tillidsrepræsentanterne gerne hånd om dårlig stemning mv. |
|--|--|

3.6.3 *Kompetenceudvikling*

| | |
|---------------------|--|
| Data | <p>Forstander oplyser, at der afholdes MUS med ca. 1½ års mellemrum, da det ikke nås med hvert år grundet den store personalegruppe. Der er trivselsundersøgelse hvert 2. år.</p> <p>Der sker vidensdeling en gang i kvartalet ved chefspsykolog, og derigennem sikres en professionalisering og fokus på supervisionsmaterialet, oplyser en medarbejder. Der kan man gennemgå faglige aspekter.</p> <p>Der afholdes interne kurser ca. hvert 2. år, hvor der f.eks. er fokus på ABC-koncepterne.</p> <p>I 2012 er kompetenceudviklingen fordelt bredt over hele huset. Der er bl.a. fokus på områder indenfor tværfagligt samarbejde, sikkerhed/sundhed og arbejdsglæde og begejstring. Der afholdes desuden teambuildingkursus for Lundbo I og nattevagterne.</p> <p>Derforuden skal der uddannes 3 praktikvejledere og 3 starter på diplomuddannelser.</p> <p>Det er forstanders oplevelse, at der er god sammenhæng mellem kompetencer og målgruppens behov.</p> |
| Tilsynets vurdering | Tilsynet vurderer, at der er fokus på at sikre kompetenceudvikling. I 2012 er der et bredt fokus indenfor 4 områder. Der er desuden god sammenhæng mellem medarbejdernes samlede kompetencer og målgruppens behov. |

3.6.4 *Eksternt samarbejde*

| | |
|------|--|
| Data | <p>Forstander og stedfortræder oplyser, at grundsætningen for Lundens eksterne samarbejde er "<i>Vi skal levere en vare af ordentlig kvalitet, være troværdig og være en samarbejdspartner som man kan stole på.</i>" Derudover er man opmærksom på, at man skal kunne lade sig udfordre.</p> <p>Der er samarbejde med det kommunale udvalg i Varde Kommune og Lunden qua aftalestyringen. Det er forstander og stedfortræders oplevelse, at samarbejdet fungerer tilfredsstillende. De oplyser, at der udstikkes politiske fokuspunkter (f.eks. sundhedspolitik) som Lunden arbejder med det kommende år. Såfremt man ikke kan nå et givent mål, så udarbejdes en redegørelse for, hvorfor man ikke har nået målet.</p> <p>Der gives ikke udtryk for, at der er udfordringer i samarbejdet med de øvrige kommuner.</p> <p>Derudover oplever forstander og stedfortræder at have et godt samarbejde med de pårørende på Lunden. Lunden søger at være imødekommende og behjælpelige overfor de pårørende.</p> <p>De pårørende, som tilsynet taler med, oplyser, at de er blevet godt modtaget på Lunden. Forud for beboerens indflytning, var medarbejdere fra Lunden på Hammel Neurocenter for at besøge beboeren. De pårørende fortæller, at de har fået en lejlighed i Varde, så de kan være i nærheden.</p> <p>De pårørende oplyser, at der søges om forlængelse af opholdet hver tredje måned. De deltog i et møde i maj 2012, hvor de oplevede et positivt samarbejde. De pårørende giver udtryk for, at de gerne vil inddrages mere i møderne.</p> <p>Forstander oplyser efterfølgende, at der er indskrivningsmøde,</p> |
|------|--|

| | |
|---------------------|---|
| | opfølgningsmøde og udskrivningsmøde. Dette står beskrevet i materialet som udleveres ved indflytningen. Forstander erkender dog, at mange af de pårørende ofte ikke kan overskue al den information og derfor glemmer det. |
| Tilsynets vurdering | Tilsynet vurderer, at der foregår et godt samarbejde mellem Lunden og de eksterne interessenter som kommuner og pårørende. Der arbejdes ud fra en grundsætning om kvalitet og troværdighed. Samarbejdet med de pårørende vurderes at være godt. De pårørende oplever at blive taget godt imod og inddrages løbende i møder. |

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 Varde Kommune ikke i BDO's tilsyn.

4.2 Metode

BDO's tilsynskoncept kombinerer en række forskellige metoder til indsamling af viden, som alle tager afsæt i den anerkendende metode og en konstruktiv tilgang.

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets ressourcer, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes og pårørendes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er struktureret og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner. De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews, fokusgruppeinterviews, observation og gennemgang af dokumentation.

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

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

4.3 Tilsynets varslings og tilrettelæggelse

Leder af tilbuddet er orienteret om tilsynsbesøget ca. fire uger før gennemførelse. I den forbindelse orienteres leder af tilbuddet endvidere om BDO's metoder og hvordan tilsynsbesøget kan tilrettelægges.

Overordnet har organiseringen af tilsynsbesøget set ud som følger:

- Rundvisning, hvor tilsynet ofte har haft mulighed for at tale med beboere/medarbejdere undervejs og/eller at observere det sociale liv
- Dialog med Ledelsen /ledelse
- Dialog med medarbejdere
- Dialog med beboere/brugere
- Evt. dialog med pårørende, hvor dette er planlagt af tilbuddet

Til brug for forberedelsen af tilsynet har BDO indhentet materiale fra kommunen, herunder eventuelle kvalitetsstandarder, oplysninger fra kommunens hjemmeside, ligesom oplysninger fra Tilbudsportalen og tilbuddets egen hjemmeside har indgået i det konkrete tilsyn.

4.4 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 Varde 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.