



Tilsynsrapport



Tilbuddets navn: Omsorgscenter De Tre Ege
Tilsynsbesøg: 18.08.2020
Tilsynet er gennemført af: Socialtilsyn Hovedstaden
Smallegade 1
2000 Frederiksberg
Rapporten er udarbejdet af Frederikssund kommune
Socialtilsyn Hovedstaden på
vegne af:



Indholdsfortegnelse

Læsevejledning	3
Stamoplysninger om tilbuddet	4
Resultat af tilsynet.....	5
Selvstændighed og relationer	7
Målgruppe, metoder og resultater	9
Sundhed og Trivsel	12
Organisation og ledelse.....	17
Kompetencer	21
Fysiske rammer	23
Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.....	25



Læsevejledning

Tilsynsrapportens indhold

Tilsynsrapporten er udarbejdet af Socialtilsyn Hovedstaden og indeholder socialtilsynets bedømmelse og vurdering af, om tilbuddet fortsat har den fornødne kvalitet og samlet set fortsat opfylder betingelserne for godkendelse

For tilbud med flere afdelinger udarbejdes der én samlet kvalitetsvurdering.

Udover en samlet vurdering af kvaliteten hos tilbuddet, indeholder tilsynsrapporten en gennemgang af kvalitetsmodellens temaer.

Følgende temaer indgår i tilsynet:

- Selvstændighed og relationer
- Målgruppe, metoder og resultater
- Sundhed og trivsel
- Organisation og ledelse
- Kompetencer
- Fysisk rammer

Hvert tema er konkretiseret i et antal kvalitetskriterier. Kriterierne er primært udtrykt som konkrete mål for indsatsen i tilbuddet. For hvert kriterium er fastlagt en eller flere kvalitetsindikatorer. Indikatorerne er tegn på, at den kvalitet, som er udtrykt i kriteriet, forekommer i praksis.

Vurderingen af tilbuddets kvalitet sker ud fra en samlet, faglig vurdering inden for rammerne af temaerne under hensyn til tilbuddets karakter og målgruppe. Bedømmelsen af indikatorer skal understøtte socialtilsynets samlede vurdering af, om tilbuddet har den fornødne kvalitet.

Bedømmelsen på indikatorniveau er angivet ud fra 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.

Dagsorden:

- Kl. 10.00 – 10.45 Planlægning af dagen
- Kl. 10.50 – 11.30 Interview med borgere
- Kl. 11.30 – 11.50 Observation - hjemkomst fra bustur
- Kl. 11.50 – 12.10 Pause
- Kl. 12.10 – 13.10 Interview med ledelsen
- Kl. 13.10 – 14.25 Interview med medarbejdere
- Kl. 14.25 – 14.45 Observation - sang og en tilsynskonsulent på kort rundvisning udendørs
- Kl. 14.45 – 14.00 Opsamling og tilbagemelding

Omsorgscenter De Tre Ege er ikke en del af Socialtilsyn Hovedstadens tilsynsansvarsområde, men har fået besøg af Socialtilsyn Hovedstaden i forbindelse med tilsyn foranlediget og på vegne af Frederikssund kommune. Tilsynsrapporten danner grundlag for kommunens øvrige vurdering af kvaliteten på tilbuddet og eventuelle udviklingstiltag eller sanktioner.

Tilsynet er en bestillingsopgave fra Frederikssund Kommune, og rammerne for tilsynet er aftalt mellem Socialtilsyn Hovedstaden og Frederikssund Kommune.



Stamoplysninger om tilbuddet

Tilbuddets navn:	Omsorgscenter De Tre Ege			
Hovedadresse:	Parkvej 2, 3620 Jægerspris			
Driftskommune/ Hjemkommune:	Frederikssund kommune			
Tilbuddet er af kommunen godkendt til:	Lov om social service § 83 og § 66			
Afdelinger	Afdeling	Adresse	Pladser	Tilbudstyper
	Boenhed A	Parkvej 2	12	Plejeboliger, ABL § 105, stk. 2
	Boenhed B	Parkvej 2	12	Plejeboliger, ABL § 105, stk. 2
	Boenhed C	Parkvej 2	7	Plejeboliger, ABL § 105, stk. 2
	Boenhed F	Parkvej 14	12	Plejeboliger, ABL § 105, stk. 2
	Boenhed G	Parkvej 16	12	Plejeboliger, ABL § 105, stk. 2
Pladser i alt	55			
Målgrupper	<p>Frederikssund kommunes kvalitetsstandarder for plejebolig: For at komme i betragtning til en plejebolig skal man have et varigt behov for en plejebolig, fordi man har:</p> <ul style="list-style-type: none"> • en betydelig nedsat fysisk eller psykisk/mental funktionsnedsættelse. • et behov for omfattende pleje og praktisk hjælp døgnet rundt. • et behov for samvær og tæt kontakt til plejepersonale. 			
Sidste tilsyn	23.05.2019			



Resultat af tilsynet	
Tilsynet er udført af	Socialtilsyn Hovedstaden
Tilsynskonsulenter	Ida Madeleine le Fevre og René Lykke Jensen
Indebar tilsynet et fysisk besøg	Ja
Dato for tilsynsbesøg	18.08.2020

Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

Socialtilsynet har været på et uanmeldt tilsyn den 18. august 2020 på vegne af Frederikssund kommune.

Omsorgscentret De Tre Ege har 55 pladser fordelt i 5 boenheder; 4 boenheder med 12 boliger efter almenboliglovens § 105, stk. 2 og en boenhed med 7 midlertidige pladser. I alle boenheder modtager borgerne støtte efter servicelovens §§ 83 og 86. Borgerperspektivet er inddraget gennem observation og individuelle interview med borgere. Derudover er der foretaget semistruktureret fokusgruppeinterview med medarbejdere og interview med ledelsen. Årets tilsyn har naturligvis været underlagt covid-19 udfordringer, og tilsynet har ikke været på selve boenhederne.

Socialtilsynet konkluderer, at tilbuddet generelt har arbejdet med udviklingspunkterne fra 2019.

Socialtilsynet konkluderer, at medarbejderne yderligere har tilegnet sig fagligt sprog for fx den anerkendende tilgang, og medarbejderne tillægger især beboerkonferencer værdi for den faglige udvikling. Ligeledes høres at medarbejderne ret god indsigt i gråzoner for magt. Medarbejderne beskriver dog tilfælde af let magt, som ikke indberettes og har gode årsagsbetragtninger hertil blandt andet tidspres. Det er dog uomtvisteligt at al magt skal indberettes, blandt andet så det sikres at grænser "ikke skrider" og ligeledes, for at opretholde borgeres rettigheder i tilfælde og magt.

Socialtilsynet konkluderer, at borgerne er i trivsel på tilbuddet målt ud fra medarbejdernes daglige indsats. Ligeledes trives borgerne faktisk generelt i mindre grupper under covid-19 og medarbejderne og ledelsen tillægger, at de mindre grupper især øger borgeres tryghed og forudsigelighed. Aktiviteter for borgerne er for tiden tilpasset omstændighederne og gennemføres når der i covid-19 fasen er ressourcer til det. Når covid-19 ikke er på spil oplever borgerne sig inddraget på tilbuddet og oplever at de bestemmer i egen lejlighed. Endvidere konkluderes at medarbejdere og ledelsen prioriterer pårørendesamarbejdet og udviser faglighed for den opgave.

Socialtilsynet konkluderer, at det meste af udført ledelse er kompetent og bidrager til synergieffekter, ved at motiverede medarbejdere bedst muligt kan møde borgerne med anerkendelse og overskud også trods tidspres. Angiveligt kan noget af den daglige ledelse forbedres, da medarbejdere gennem andenhandsberetninger vurderer, at flere medarbejdere er stoppet henførende for ledelse som ikke har fungeret efter hensigten. Problematikken var ligeledes beskrevet i forrige tilsynsrapport. I høringsfasen for rapporten beskriver ledelsen "*siden sidste års tilsyn har vi bevidst arbejdet med de arbejdsmiljøudfordringer som medarbejderne har udtrykt omkring ledelse og har bl.a. benyttet ekstern konsulent til at belyse samarbejdet og hvilke handle kompetencer der var mulige*". Som ved sidste års tilsyn er der stadigvæk store udfordringer med vagtplanlægningen for medarbejderne, selvom det delvist er forsøgt løst ved nyt system hertil.

Socialtilsynet anerkender, at det er noget af en udfordring at lede en stor enhed, der det meste af tiden er under tidspres, hvilket altid vil kræve at organisationen konstant balanceres i alle hjørner og kanter, for at kunne opveje pres. Ovenstående afsnit med diverse udfordringer kan muligvis spejles i tilbagevendende pres på hele organisationen.

Socialtilsynet anerkender, at ledelsen ser sig nødsaget til at gå nye veje ved at invitere ufaglært arbejdskraft indenfor, men på den korte bane trækker det nogle ressourcer. Medarbejderne ønsker øget viden inden for demens og psykiatri. Ledelsen planlægger "sosu-faglige kompetenceuddannelse" for medarbejdere i 2020.

Socialtilsynet konkluderer, at det er et dilemma at blandt andet demens og psykiatri borgere kalder på øget viden i organisationen, samtidig er der rekrutteringsudfordringer, og mange tilfælde med tidspres kan bevirke, at det er udfordrende at indhente og implementere viden. Sagt på en anden måde har organisationen naturligt svært ved at bringe sig på forkant, som ellers er borgernes behov.



--

Særligt fokus i tilsynet

Organisering – grundlæggende uddannelsesbaggrund hos personalet Pårørendesamarbejde Magtanvendelser – introduktion til medarbejdere

Opmærksomhedspunkter

--



Temavurdering	
	<h2>Selvstændighed og relationer</h2> <p><i>Et centralt mål med den sociale indsats er at understøtte, at borgerne i så høj grad som muligt indgår i sociale relationer og lever et selvstændigt liv i overensstemmelse med egne ønsker og behov.</i></p> <p><i>Et væsentligt led heri er, at tilbuddet medvirker til, at borgerne sikres mulighed for personlig udvikling og aktiv deltagelse i sociale aktiviteter og netværk. Det er vigtigt, at tilbuddet medvirker til, at borgerne opnår de kompetencer, som dette kræver, og opnår færdigheder, der kan lette den daglige tilværelse, forbedre borgernes livskvalitet og fremme de enkelte borgers mulighed for så vidt muligt at kunne klare sig selv.</i></p> <p><i>Det er væsentligt, at tilbuddets indsats og aktiviteter er rettet imod disse mål, og at det afspejles i tilbuddets åbenhed mod samt involvering i og af det omkringliggende lokal- og civilsamfund.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsynet vurderer, at pårørende samarbejdet prioriteres på Omsorgscenteret De Tre Ege. Ledelsen har klare holdninger til emnet og benytter forskellige metoder til optimering af forløbet såsom forventningsafstemning, tilpassede tilgange, samt viden om hvad der kan være på spil for pårørende. Socialtilsynet vurderer, at medarbejdernes og ledelsens indsats angående pårørendesamarbejde i mange tilfælde vil skabe synergi omkring borgeren.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at Omsorgscenteret har et mangfoldigt udbud af aktiviteter for borgerne, som løbende bliver vurderet for at imødekomme borgerbehov og evt. ønsker. Grundet covid-19 er der naturligt skruet noget ned for aktiviteterne p.t.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at borgerne via aktiviteter blandt andet får mulighed for værdifuldt fælleskab og nye relationer, der har betydning for deres mentale trivsel og livskvalitet. Endvidere kan borgerne opleve en produktivitet, der også kan bringe fysisk velvære ud over en vedligeholdelse af kompetencer blandt andet for opretholdelse af selvstændighed.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	4

Udviklingspunkter

Kriterium 02	<i>Tilbuddet styrker borgernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og opnå selvstændighed</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Socialtilsynet vurderer, at Omsorgscenterets udbud af aktiviteter bevirker, at borgene kan få mange oplevelser, samt mulighed for fællesskaber med andre beboere. Borgernes kompetencer i sociale relationer kan vedligeholdes og øget selvstændige handlinger i/ved aktiviteter kan bibringe borgere værdi. Mange af aktiviteterne foregår i mindre grupper.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet generelt understøtter borgernes kontakt til pårørende og evt. netværk, samt at ledelsen i meget høj grad har holdninger og faglighed for pårørendesamarbejde.</p>	

Indikator 02.b	<i>Borgerne indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad)
Bedømmelse af Indikator 02.b	



Det vægter at to interviewede borgere oplyser om mange forskellige aktiviteter også tilpasset borgere i kørestol. En af borgerne benytter en del aktiviteter og den anden har udvalgt lidt færre aktiviteter. Begge borgere værdsætter aktiviteterne og muligheden for under aktiviteter at tale med andre beboere eller medarbejdere. En borger henviser til at der grundet Covid-19 p.t. er lidt færre aktiviteter. På tilsynsdagen havde nogle borgere været på bustur rundt omkring i lokalområdet.

Det vægter at socialtilsynet var observerende ved musikaktivitet, hvor medarbejder smilende inviterede borgere til at deltage, og ligeledes opfordrede borgere til at vælge sange de kunne synge sammen. Borgerne sang med og så ud til at hygge sig gevaldigt i den gode stemning som personalet fik skabt omkring aktiviteten. En borger, der var sengeliggende deltog på lidt afstand, og medarbejder inddrogede angiveligt borgeren ved ind imellem at holde borgeren i hånden.

Det vægter at forrige tilsyn viser, at aktivitetsmedarbejder, i kort samtale med socialtilsynet, fremviser tavle med ugentlige opslag med aktiviteter, som både er på skrift og visualiseret ved billeder. På anden tavle hænger månedsoversigt, samt oversigt over indhold i aktiviteter. Ledelsen oplyser, at de vurderer på aktiviteter, for at imødekomme borgernes individuelle behov. Fx mødes nogle borgere på tværs og drikker kaffe med hinanden.

Indikatoren er fortsat opfyldt i høj grad.

Indikator 02.c	<i>Borgerne har med udgangspunkt i deres ønsker og behov kontakt til og samvær med deres familie og netværk i dagligdagen.</i>
-----------------------	--

Bedømmelse	4 (i høj grad)
-------------------	----------------

Bedømmelse af Indikator 02.c

Det vægter at ledelsen oplyser, at tilbuddet "*i allerhøjeste grad*" ser pårørende som en ressource. På baggrund af mange års erfaringer, prioriteres forventningsafstemning ved indflytningssamtaler med de pårørende. Ledelsen lægger vægt på den gode energi det bringer når samarbejdet med de pårørende forløber godt "*det kommer tilbage, at vi giver lidt ekstra ud*". Ledelsen oplyser at de oplever, at der er samarbejde mellem leder og personalet i indflytningsprocessen. Det er medarbejderne der er i fokus og tilstede i hverdagen. Ved evt. konflikter med pårørende er der fokus på ikke at trappe op, men trappe ned "*man skal turde være i det rum som samarbejde er*". Der er pårørendemøder to gange om året. En gang samlet og en gang for hver boenhed.

Det vægter at medarbejderne ligeledes oplyser om prioriteret pårørendesamarbejde.

Det vægter at tidligere tilsyn viser, at borgere oplyser om besøg af pårørende i varierende grad.

Indikatoren er fortsat opfyldt i høj grad.



Temavurdering	
	<h2 style="margin: 0;">Målgruppe, metoder og resultater</h2> <p><i>Det er afgørende for kvaliteten i tilbuddet, at der er et klart formål med indsatsen, og at tilbuddets metoder medvirker til at sikre borgernes trivsel og resulterer i den ønskede udvikling for borgerne.</i></p> <p><i>Det er derfor væsentligt, at tilbuddet kan redegøre for dets målsætning, målgruppe(r) og metoder. Herunder er det vigtigt, at tilbuddet kan redegøre for, hvordan og i hvilken grad de valgte metoder bidrager til opnåelse af de konkrete mål, som tilbuddet i samarbejde med borgerne sætter for de enkelte borgers udvikling og trivsel. De konkrete mål skal ses i sammenhæng med de mål, der er opstillet fra de anbringende eller visiterende kommuner.</i></p> <p><i>Endvidere er det afgørende for kvaliteten, at tilbuddet arbejder med resultatdokumentation og kan sandsynliggøre, at deres indsats opnår en forventet og positiv effekt.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsynet vurderer, at medarbejdernes socialfaglighed er styrket. Medarbejderne er generelt veludførende i anerkende tilgang og blandt andet via beboerkonferencer drøftes fagligheden, så struktur, rutiner, anerkende- og rehabiliterende tilgang bringer en helhed omkring borgerne. Endvidere benyttes fx Marte Meo, der bringer praksisnær læring til gavn for borgerne. Skriftlige handlingsanvisninger, funktionsevnetilstande, helbredstilstande og besøgsplan støtter op om, at hjælpen bliver tilpasset den enkelte borger og støtter op om, at medarbejderne kan have ens udførelse til borgerne.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at målgruppen - personer i alderen 60 – 85 + år med mobilitetsnedsættelse – efterhånden rummer flere udfordringer end tidligere, især borgere med øget psykiatri kan udfordre medarbejdere og ressourcer.</p> <p>Endvidere vurderes, at dokumentationen har retningslinjer, der på sigt kan bringe yderligere systematik for læring i organisationen. Der er dog et stykke vej endnu i praksis herunder ekstra opgaver og system af nyere dato. Tilbuddet kan øge anvisning af pædagogiske tilgange for borgeres mål som indsats, for at understøtte målfrielse.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	3,5

Udviklingspunkter
<p>Socialtilsynet ser, at tilbuddet kan tilknytte faglige tilgange til borgeres målsætninger.</p>

Kriterium 03	Tilbuddet arbejder med afsæt i en tydelig målgruppebeskrivelse systematisk med faglige tilgange og metoder, der fører til positive resultater for borgerne
Bedømmelse af kriterium	
<p>Socialtilsynet vurderer, at de faglige tilgange og metoder fortsat er i positiv udvikling. Socialtilsynet bemærker endnu et ryk fremad i medarbejdernes sprog for den anerkende tilgang. En medarbejder udtaler "man tænker ikke over det - man gør det bare", hvilket socialtilsynet i dette tilfælde fortolker som integreret faglighed. Sandsynligt udspringer øget sprog for fagligheden især fra beboerkonferencerne.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at dokumentationen naturligt, ved mange ekstra opgaver under covid-19, ikke altid prioriteres. Det nye system for dokumentation er ikke helt implementeret, hvilket ligeledes naturligt har indvirkning på kvaliteten af dokumentationen. Socialtilsynet kan se, at tilbuddet yderligere kan være beskrivende for faglige tilgange til udførelsen af det enkelte mål. Sandsynligt vil øget systematik for dokumentationen kunne øges når driften forløber uden mange ekstraopgaver og systemet er mere implementeret.</p>	



Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet generelt opnår positive resultater for/med borgerne og der arbejdes med afsæt i en tydelig målgruppebeskrivelse.

Indikator 03.a	<i>Tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til tilbuddets målsætning og målgrupper.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad)

Bedømmelse af Indikator 03.a

Formålet med en plejebolig efter Frederikssund kommunes kvalitetsstandarder er at yde hjælp og støtte til borgere, der af forskellige årsager har et omfattende behov for hjælp og støtte hele døgnet, og som har behov for at have plejepersonale tæt på. Målgruppen er borgere med en betydelig nedsat fysisk eller psykisk/mental funktionsnedsættelse, et behov for omfattende pleje og praktisk hjælp døgnet rundt og et behov for samvær og tæt kontakt til plejepersonale.

Målgruppen beskrives i Frederikssund kommunes kvalitetsstandarder for plejebolig, som borgere med et varigt behov for en plejebolig, fordi man har: en betydelig nedsat fysisk eller psykisk/mental funktionsnedsættelse, et behov for omfattende pleje og praktisk hjælp døgnet rundt og et behov for samvær og tæt kontakt til plejepersonale.

Det vægter at medarbejderne oplyser, at den anerkende tilgang fx kan ses ved at medarbejders tilpasser deres kropssprog og mimik efter den enkelte borger. Medarbejderne lægger vægt på at det er borgernes hjem og "deres spilleregler". Medarbejderne oplyser, at det kan være udfordrende med visir, grundet covid-19, fordi det er svært at høre hvad medarbejderne siger og hvad borgerne siger. Medarbejderne oplyser, at de sætter sig ind i borgernes perspektiv og det kræver omstillingsparathed og imødekommenhed. Medarbejdere oplyser, at "man tænker ikke over det - man gør det bare". Adspurgt hvad den anerkende tilgang bringer borgerne svarer medarbejderne, at det giver borgerne tillid, tryghed og respekt.

Medarbejderne oplyser, at borgerne faktisk har reageret positivt og opnået mere ro og tryghed, ved at covid-19 har bevirket færre aktiviteter og mere nærhed i de enkelte boenheder.

Det vægter at ledelsen oplyser, at medarbejderne kan redegøre for den anerkende tilgang begrundet ved, at det er det sprog der benyttes på Omsorgscenteret og det ansatte taler om i hverdagen.

Det vægter at ledelsen oplyser, at der fornyligt er ansat nogle ufaglærte med håb om, at de senere vil uddannes inden for området. De ufaglærte er typisk unge og "de kan noget andet", der understøtter borgerne.

Det vægter at tidligere tilsyn viser, at medarbejderne oplyser at anerkendende og rehabiliterende tilgange er bærende for fagligheden på De Tre Ege, udover naturligvis det mere sundheds- og sygeplejefaglige. Ved udfordringer med viden for borgeres evt. psykiatriske tillægs diagnoser, kan tilbuddet indhente hjælp fra psykiatrisk tilbud i kommunen. Medarbejderne oplyser, at der holdes beboerkonferencer en gang om måneden, hvor der blandt andet tales om den anerkendende tilgang og hvordan man gør det bedst og alle gør det samme.

Indikatoren er fortsat opfyldt i høj grad.

Indikator 03.b	<i>Tilbuddet dokumenterer resultater med udgangspunkt i konkrete, klare mål for borgerne til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen.</i>
Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 03.b

Det vægter at fremsendte eksempler på aktivitetsmål for borgere viser relevante handleanvisninger, der også beskriver årsagen for målet såsom oplevelser for borgeren. Mål kan formuleres mere konkret så de bliver mere målbare og lettere at dokumentere opad. I notater for mål ses relevante observationer af borger reaktioner ved aktiviteter. Handleanvisninger kan tilføres måder at tilgå borger bedst muligt – faglige tilgange, såsom formuleringer borger typisk reagerer positivt på eller fx toneleje, stuktur eller tryghedsskabende adfærd, alt sammen for at understøtte at målet realiseres for borgeren.

Det vægter at medarbejderne oplyser, at der før covid-19 var mål for den enkelte borgers aktiviteter. Medarbejderne vurderer, at der lige nu generelt dokumenteres mindre.



Det vægter at ledelsen oplyser, at dokumentationen går lidt op og ned. Der skulle have været en workshop i marts. Ledelsen oplyser, at der kan være tekniske udfordringer i systemet, samt tvivl for den enkelte medarbejder, hvor i systemet der skal dokumenteres. Ledelsen arbejder for at dokumentationen bliver tidstro og foregår via tablet i borgeres bolig. Endvidere påpeger ledelsen de mange ekstra opgaver under covid-19.

Der ud over er det væsentligt, at forrige tilsyn viser, at centersygeplejerske på tilsynsdagen fremviser dokumentation for borgeres målsætninger. Der fremvises visitering til ydelse i form af rytmik med børn, sang og dage på hyggestedet. Ydelsen fremgår af handleanvisninger og målsætningerne fremstår konkrete og dermed målbare. Der er angivet næste opfølgning med myndighed ved pædagog og ergoterapeut, opfølgning sker årligt eller hyppigere. Opfølgningen foregår ved, at der vurderes på borgers funktionsniveau i forhold til aktiviteten. Centersygeplejerske oplyser, at der kun dokumenteres, hvis der er ændringer og der laves evt. en ny plan, der anvendes funktionsevnetilstande.

Områdeledere supplerer med, at der er beboergennemgange, hvor pædagog, ergoterapeut, og aktivitetsmedarbejdere deltager. Der dokumenteres kun ved helt specielle ændringer. Områdeleder forklarer, at der drøftes for hvis skyld aktiviteten tilbydes og funktionsevnetilstand opdateres evt. Hvis der er oplæg til ændringer laves en ny indsats. Områdeleder oplyser, at systemet fortsat er nyt.

Centersygeplejerske oplyser, at beboergennemgang også benyttes til at fortælle, hvordan borger reagerer på aktiviteten. Der laves en besøgsplan, og krydses af ligesom ved personligt pleje. Det er en del af kerneopgaven at få tilbud og aktivitet. Centersygeplejerske oplyser, at "Aktivitet" har fået mere plads på lige fod med den sygeplejefaglige del. Man skal dokumentere, hvorfor borger fx ikke er kommet afsted til aktivitet, får at skabe overblik og reagere med indsatser.

Indikatoren er fortsat opfyldt i middel grad.

Indikator 03.c	<i>Tilbuddet opnår positive resultater i forhold til opfyldelsen af de mål, visiterende kommuner har opstillet for borgernes ophold.</i>
-----------------------	--

Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)
-------------------	---------------------------

Bedømmelse af Indikator 03.c

Det vægter tidligere tilsyn viser, at ledelsen oplyser at de selv visiterer hvilke ydelser borgerne skal have. Der er tale om personlig pleje, praktisk hjælp og psykisk støtte. Borgerne beretter om tiltag med aktiviteter, som medvirker til øget fysisk velbefindende, og det sociale fællesskab medvirker til at borgere har det godt.

Indikatoren er fortsat opfyldt i middel grad.

Indikator 03.d	<i>Tilbuddet samarbejder aktivt med relevante eksterne aktører for at understøtte, at målene for borgerne opnås.</i>
-----------------------	--

Bedømmelse	4 (i høj grad)
-------------------	----------------

Bedømmelse af Indikator 03.d

Der er lagt vægt på, at der på hjemmesiden er beskrevet samarbejde med eksterne aktører såsom fast tilknyttet plejehjemslæger, vågetjeneste (Ældresagen) og frivillige. Medarbejderne fortæller, at de fx har haft samarbejde med psykiatrisk team, som led i indflytning af en borger.

Medarbejderne fortæller ved tidligere tilsyn, at de ikke følger borgere til læge, hvis der er en pårørende som kan deltage, hvilket til tider kan skabe udfordringer i forhold til opfølgning på helbredsmæssig udfordringer hos borgerne.

Indikatoren er fortsat opfyldt i høj grad.



Temavurdering	
	<h2>Sundhed og Trivsel</h2> <p><i>Det er afgørende for kvaliteten, at tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel. Det er herunder vigtigt, at tilbuddets viden og indsats i forhold til borgernes sundhed og trivsel modsvarer målgruppens behov. Det kan for eksempel være i forhold til kost, motion, rygning og uhensigtsmæssig brug af rusmidler. Det er endvidere vigtigt, at tilbuddet respekterer borgernes værdighed, autonomi og integritet og herunder sikrer borgernes medinddragelse samt selv- og medbestemmelse vedrørende beslutninger om dem selv samt hverdagen i tilbuddet.</i></p> <p><i>Et væsentligt led heri er, at tilbuddet i sin pædagogiske indsats har fokus på at forebygge magtanvendelser, herunder dokumenterer og anvender viden fra eventuelle magtanvendelser til løbende læring og forbedring af indsatsen. Desuden er det væsentligt, at tilbuddet forebygger vold og overgreb. Herunder er det vigtigt, at tilbuddets medarbejdere både har relevant faglig viden om forebyggelse af vold og overgreb set i forhold til tilbuddets målgruppe, og at de kan handle hensigtsmæssigt ved bekymring, mistanke eller viden om overgreb.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsynet vurderer at borgerne trives på De Tre Ege. Tilbuddet har mange indsatser for borgernes mentale sundhed såsom aktiviteter der indebærer oplevelser, bevægelser og fællesskaber. Generelt berettes om, at borgerne i mange tilfælde har glæde af hinanden, og kombineret med medarbejderes anerkende tilgang giver det borgerne mange værdifulde samspil, der er i høj grad bringer livskvalitet på tilbuddet.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at borgernes selvbestemmelse vægtes af ledelsen og medarbejderne med de gråzoner, der vil være, når der fx er tale om demens, aldring og psykiatri.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at medarbejderne er forebyggende for magtanvendelser gennem tilpassede tilgange og metoder til udfordrende situationer med borgere. Medarbejderne er bevidste om gråzoner for magt og beskriver, at der er i tilfælde er praksis for at let magt ikke indberettes. Socialtilsynet vurderer, at tilfælde med let magt sker med bedste intentioner for borgerne, blandt andet for at opretholde borgeres værdighed. Magt skal dog under alle omstændigheder indberettes. Tilbuddet er forebyggende for mulige overgreb mod borgerne.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	4,25

Udviklingspunkter
Undersøgende i forhold til antallet af indberettede magtanvendelser.

Kriterium 04	Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse.
Bedømmelse af kriterium	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet generelt understøtter borgernes selv- og medbestemmelse, hvilket er en naturlig del af den anerkendende tilgang. Borgerne inddrages i mange beslutninger omkring deres dagligdag blandt andet på beboermøder. Endvidere vurderes at borgerne bliver hørt og mødes respektfuldt.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at ledelsen har relevant fokus på magt i relationer, så borgeres selv- og medbestemmelse ikke tilsidesættes på den konto.</p> <p>Ved tidligere tilsyn er oplyst, at enkelte borgere er udfordret omkring bevægelsesfrihed grundet demens, hvilket tilbuddet støtter op om ved at tilbyde borgerne alarm.</p>	



Indikator 04.a	<i>Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad)
Bedømmelse af Indikator 04.a	
<p>Det vægter at borgerne oplyser, at medarbejderne er søde. Adspurgt om det gælder alle svarer en borger, at det gælder alle også vikarer. Borger oplyser at det kan være lidt svært med vikarer, fordi de ikke altid ved hvordan de bedst hjælper borgeren. Endvidere henvises til beskrivelse af observation i indikator 2.b og 10.b, samt borger udsagn i indikator 9.a, hvor kun to medarbejdere angiveligt kan lægge borgeren bedst muligt.</p> <p>Det vægter at forrige tilsyn viser, at ledelsen oplyser at livskvalitet kan måles på selvbestemmelsen. De fleste borgere vil heller ikke lade sig styre. Ledelsen oplyser, at udgangspunktet er, at alle mennesker skal behandles ens. Ledelsen nævner eksempel på drøftelser omkring borger med demens, angående spisesituationen og møder, hvor andre borgere bliver trætte af borger styring og der forsøges ændring af spiseplads for vedkommende.</p> <p>Indikatoren er fortsat opfyldt i høj grad.</p>	
Indikator 04.b	<i>Borgerne inddrages i og har indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv og hverdagen i tilbuddet i overensstemmelse med deres ønsker og behov.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad)
Bedømmelse af Indikator 04.b	
<p>Det vægter at borgerne oplyser, at de kan være med til at bestemme bl.a. gennem beboermøder. Den ene borger henviser til kommende beboermøde, mens den anden borger mener det er et stykke tid siden der har været beboermøde. En borger oplyser om at bestemme i sin lejlighed, mens den anden ikke helt ved hvem der bestemmer i borgerens lejlighed. Begge borgere giver udtryk for, at medarbejderne ikke bestemmer over dem.</p> <p>Det vægter at ledelsen oplyser, at der afholdes 4 årlige beboermøder. Borgerne bestemmer så meget som muligt fx hvilken tid borgerne ønsker at stå op, og der er fokus på så mange valgmuligheder som muligt. Ledelsen fortæller om, at da en borger blev hjulpet op til interview med socialtilsynet ytrede borgeren "bare jeg nu siger det rigtige", hvor borgeren blev oplyst om, at der ikke er noget der er det rigtige i interviewet. Ledelsen lægger vægt på bevidsthed om magt, så borgerne ikke bare reagerer efter hvad de mener ansatte ønsker. Ledelsen oplyser, at borgernes livshistorie også byder ind med viden omkring ønsker og behov for den enkelte borger.</p> <p>Det vægter at forrige tilsyn viser, at medarbejderne oplyser, at der på beboermøder typisk bliver talt om mad. Medarbejderne gør meget ud af "det gode måltid". Medarbejderne oplever, at et veldækket bord giver en anden stemning. Nogle medarbejdere gør i forbindelse med travlhed opmærksom på, at det kan påvirke borgernes selv- og medbestemmelse.</p> <p>Indikatoren er fortsat opfyldt i høj grad.</p>	
Kriterium 05	<i>Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet samlet set understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel. Medarbejderne udfører den anerkendende tilgang og De Tre Ege har et bredt udbud af aktiviteter, hvor borgere blandt andet har mulighed for træning og bevægelse, samt fællesskaber.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at borgerne trives på De Tre Ege. I tilfælde af at pårørende ikke kan følge borgere til eksterne sundhedsudbydere, følger medarbejder borgerne.</p>	



Indikator 05.a	<i>Borgerne trives i tilbuddet.</i>
Bedømmelse	5 (i høj grad)
Bedømmelse af Indikator 05.a	
<p>Det vægter at borgerne oplyser, at de trives på De Tre Ege, der især er begrundet i medarbejderes måde at være på.</p> <p>Det vægter at medarbejderne oplyser, at borgerne faktisk trives også selvom der er Covid-19 restriktioner "<i>borgerne hygger sig sammen</i>". Ved vurderingen af borgernes trivsel lægger medarbejderne vægt på, at borgerne er trygge. Borgerne benytter i få tilfælde virtuelle muligheder for kontakt med pårørende eller andre. Ledelsens oplyser ligeledes om god borger trivsel.</p> <p>Scoren hæves og indikatoren er opfyldt i meget høj grad.</p>	
Indikator 05.b	<i>Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevant sundhedsydelser.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad)
Bedømmelse af Indikator 05.b	
<p>Det vægter, at medarbejderne oplyser, at der fortsat er fast læge tilknyttet tilbuddet, der efter behov kommer på besøg. Endvidere oplyser medarbejderne, at det er en stor force, at der er to centersygeplejersker ansat.</p> <p>Det vægter, at medarbejderne ved tidligere tilsyn fortæller, at de ikke følger borgerne til lægen, og det er en forventning, at de har pårørende til dette, men borgere uden pårørende følges og kan fx anvende klippekortsordningen hertil. Der er en forventning fra andre samarbejdspartnere om, at der burde være en fra plejehjemmet med. Ifølge hjemmesiden er det ikke en del af ydelsen.</p> <p>Indikatoren er fortsat opfyldt i høj grad.</p>	
Indikator 05.c	<i>Tilbuddets viden og indsats vedrørende borgernes fysiske og mentale sundhed, modsvarer borgernes behov.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad)
Bedømmelse af Indikator 05.c	
<p>Det vægter at borgerne oplyser, at alle medarbejdere er imødekommende og maden er henholdsvis "<i>udmærket</i>" og "<i>vi spiser rigtig godt</i>". En af borgerne er utilfreds med rengøringen i lejligheden "<i>der er mæg beskidt</i>". Borgeren har ikke klaget over det, men en af borgerens pårørende "<i>har sagt det til de ansatte</i>".</p> <p>Det vægter at borgernes beskrivelser af medarbejdernes udførelse er anerkende. Ligeledes vægtes at medarbejdere og borgere henviser til at borgerne "<i>har det godt sammen</i>" og således indgår borgere i meget positivt samspil, der øger borgernes mentale sundhed.</p> <p>Det vægter at der, når Covid-19 ikke er aktuel, er mange aktiviteter, der bringer borgerne oplevelser, bevægelse og fælleskab. Ligeledes støtter tværfaglighed op om borgerne herunder aktivitetsmedarbejdere (pædagoger) og ergoterapeut.</p> <p>Forrige tilsyn viser, at der er tilbud om træning i den omkringliggende have, på gangstierne eller petanquebanen, ligesom der tilbydes cykling, erindringsdans, rytmik og er mulighed for træning på hold eller individuelt. Der observeres ophængte opslag med de kommende aktiviteter.</p> <p>Indikatoren er fortsat i opfyldt i meget høj grad.</p>	



Kriterium 06	<i>Tilbuddet forebygger magtanvendelser</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet samlet set forebygger magtanvendelser gennem relevante interventioner og udfordrende situationer drøftes især på beboerkonferencer.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at interviewede medarbejderne har ret god indsigt i gråzoner for magt. En medarbejder eksemplificerede situation der udviste meget høj indsigt. Medarbejderne beskriver en hverdag/praksis, hvor der er i tilfælde benyttes let magt som ikke indberettes. Medarbejderne henviser til underkendelse af registrering af en situation med let magt, der sandsynligvis, ud over tidspres er medårsag til manglende registrering. Uanset forståelige sammenhænge for medarbejdernes hverdag, er det juridiske angående magtanvendelser uomtvisteligt og al magt skal indberettes, blandt andet så det sikres at grænser "ikke skrider" og ligeledes, for at opretholde borgeres rettigheder i tilfælde og magt.</p>	
Indikator 06.a	<i>Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at magtanvendelser så vidt muligt undgås.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad)
Bedømmelse af Indikator 06.a	
<p>Det vægtes at medarbejderne oplyser, at der p.t. ikke er nogle borgere som er udadreagerende. Beboerkonferencer benyttes blandt andet til drøftelse af udfordrende situationer med borgere, for at vidensdele og afsøge måder at håndtere situationer bedst muligt.</p> <p>Det vægtes at tidligere tilsyn viser, at medarbejderne og leder fortæller, gennem konkrete eksempler omkring hygiejne og pleje, at de fx anvender scene skifte for borgeren, ved i tilspidsede situationer at lave personaleskifte eller aflede borger. Leder oplyser, at der laves bordkort til borgerne for at sikre, der ikke opstår situationer, hvor beboere kan komme i fare grundet uhensigtsmæssig adfærd fra medbeboer.</p> <p>Indikatoren bedømmes fortsat i høj grad opfyldt.</p>	
Indikator 06.b	<i>Tilbuddet kan håndtere eventuelle magtanvendelser ved at dokumentere og følge op på disse med henblik på løbende læring og forbedring af indsatsen..</i>
Bedømmelse	3 (i middel grad)
Bedømmelse af Indikator 06.b	
<p>Det vægtes at medarbejderne oplyser, at der er en borger som ikke er på tilbuddet mere, og det har minimeret grå zone området, men "gråzone området er stadig meget gråt". Medarbejderne giver nogle eksempler på hvordan de, for at hjælpe borgere, lige "låser lidt med benene i plejesituationer" eller fysisk guider, hvor det kan diskuteres om det er mod borgeres vilje. Medarbejderne lægger vægt på at hvis "man lige gør" er det altid for at bevare borgeres værdighed. Medarbejdere oplyser, at ovennævnte eksempler generelt ikke bliver indberettet, dels på grund af tidspres, men også på grund af en situation, der blev indberettet og derefter underkendt med en del opfølgning som følge. Medarbejderne vurderer, at ingen ansatte udfører tydelig magt uden at indberette.</p> <p>Det vægtes at ledelsen oplyser, at medarbejdere er introduceret til ændringer i magtanvendelses reglerne. Der skulle have været undervisning herom en hel dag i marts som blev aflyst grundet Covid-19. Ledelsen og sygeplejerskerne har været på temadag. Ledelsen oplyser, at der er samtykke fra borgerne til de foranstaltninger der p.t. benyttes.</p> <p>Scoren sænkes og indikatoren er opfyldt i middel grad.</p>	

Kriterium 07	<i>Tilbuddet forebygger vold og overgreb</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet arbejder forebyggende i forhold til vold og overgreb mod borgerne gennem pædagogisk interventioner, ved brug af den anerkendende tilgang, sceneskift, Marte Meo, samt evt. at skærme borgere for hinanden.</p>	



Indikator 07.a	<i>Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at der ikke forekommer vold eller overgreb i tilbuddet.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad)
Bedømmelse af Indikator 07.a	
<p>Det vægter at interviewede borgere oplyser, om søde medbeboere og borgerne har ikke oplevet overgreb borgere i mellem eller oplevet medarbejdere <i>"som ikke bør arbejde med mennesker"</i>.</p> <p>Det vægter, at medarbejderne oplyser om at der p.t. ikke er borgere som er udad reagerende.</p> <p>Det vægter at forrige tilsyn viser, at ledelsen oplyser, at en borger der har udadrettet adfærd skærmes, og ellers skærmes andre borgere fra vedkommende. Ledelsen oplyser, at der er borgere, der ikke stilles krav til efter drøftelser på beboerkonference, da borgere tidligere gik i affekt. Ledelsen og medarbejderne har opmærksomhed på at agere med andre tilgange, for at borger støttes bedst muligt. Ledelsen oplyser, at tryghed skabes på flere måder, fx gennem forslag om at låse sin dør. Medarbejderne fortæller, at de får kursus i nænsom nødværge, og leder oplyser, at de er begyndt at inddrage Marte Meo i arbejdet med borgerne.</p> <p>Fremsendte tal fra tilbuddet viser, at der i 2018 var 43 tilfælde af vold og trusler (30 nærved ulykker). I 2019 er der indtil videre (maj) 11 (5 nær ved ulykker).</p> <p>Indikatoren bedømmes fortsat i høj grad opfyldt.</p>	



Temavurdering	
	<h2 style="margin: 0;">Organisation og ledelse</h2> <p><i>En væsentlig forudsætning for kvaliteten af sociale tilbud er en hensigtsmæssig organisering samt en kompetent og ansvarlig ledelse. En kompetent og ansvarlig ledelse er blandt andet kendetegnet ved at drive tilbuddet fagligt og økonomisk forsvarligt, sætte rammerne for tilbuddets strategiske udvikling og varetage den daglige drift.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets ledelse generelt er anerkende og formår at motivere medarbejderne. Angiveligt er der dog noget ledelse som ikke fungerer efter hensigten. Interviewede medarbejdere har adspurgt af socialtilsynet vurderet, hvordan kolleger oplever udført ledelse og her vurderer interviewede medarbejdere, at noget ledelse ikke fungerer.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets daglige drift varetages så kompetent som det er muligt spejlet i besparelser, covid-19, rekrutteringsudfordringer og det generelle pres hele området er under.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at medarbejderne generelt fungerer godt sammen i og mellem vagtlag. Endvidere vurderes at vagtplanlægningen ligesom ved sidste års tilsyn stadigvæk bringer medarbejderne frustrationer.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at en borgers udsagn om at kun to medarbejdere kan lægge borgeren for natten, uden at borgeren efterfølgende føler smerter bør følges op med øget vidensdeling.</p> <p>Sygefraværet ligger på et middel niveau og personalegennemstrømningen ligger samlet for hele tilbuddet lavt.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	3,60

Udviklingspunkter
<p>Fokus på medarbejderes frustration grundet vagtplanlægningen.</p> <p>Kompetencer for hvordan en borger lægges for natten bør udbredes.</p> <p>Ledelsen bør være undersøgende for i hvor udbredt grad ledelsen ikke fungerer efter hensigten.</p>

Kriterium 08	<i>Tilbuddet har en kompetent ledelse</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Socialtilsynet vurderer at ledelsen generelt er anerkende og i dele af organisationen lykkedes med at skabe synergi, som i sidste ende tilfalder borgerne. Angiveligt er der også noget ledelse, som ikke lykkedes efter hensigten, som også var aktuelt ved forrige tilsynsbesøg. Socialtilsynet ved af erfaring, at det kan blive kompliceret jo længere problematikker forløber, og angiveligt har det ført til at medarbejdere har sagt op. Socialtilsynet bemærker sammenfald med ledelse som ikke lykkedes efter hensigten, og afdelinger med mest udfordrende borgere. Lægges hertil en til tider presset hverdag opnås et udfordrende arbejdsmiljø for alle parter.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets ledelse har velegnet uddannelses- og videnskompetencer til ledelsesopgaven.</p> <p>Der er mulighed for tilbud om ekstern supervision i forhold til arbejdet med særlige målgruppe, og der gives intern sparring/supervision.</p>	
Indikator 08.a	<i>Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet..</i>



Bedømmelse	3 (i middel grad)
Bedømmelse af Indikator 08.a	
<p>Det vægter at medarbejderne oplyser, at dele af den daglige områdeledelse fungerer rigtig godt med "ærlighed", og hvor der gives tid til at lytte til medarbejderne, og der bydes også ind med at gå i plejen ved pressede situationer - "ledelsen forsøger at puste energi i os". De interviewede medarbejdere vurderer, at dele af områdeledelsen ikke fungerer angiveligt begrundet i, at problemer i personalegruppen ikke håndteres. De interviewede medarbejdere har hørt fra kolleger, at mange medarbejdere er stoppet på nogle afdelinger, og har sagt at årsagen til at stoppe var henførende for daglig ledelse. Medarbejderne oplyser, at de har tillid til øverste lag af ledelsen.</p> <p>Det vægter at medarbejderne adspurgt om hvordan det nu går med vagtplanerne svarer, at det fylder det samme som sidste år "folk vil bare gerne vide hvornår de skal arbejde og at det ikke hele tiden ændrer sig". Medarbejderne oplyser, at nyt system gør at man fx hjemmefra kan se vagtplaner, men medarbejderne vurderer, at medarbejderne på tilbuddet ikke har taget systemet til sig, og nogle medarbejdere nævner også fagforeningens holdninger i den forbindelse. "Det fylder sindssygt meget ude på afdelingerne".</p> <p>Det vægter at ledelsen oplyser, at de har oplevelse af at det kører bedre med arbejdsplanerne. Leder oplyser, at overenskomst overholdes og de forsøger så vidt muligt ikke at ændre i weekender og på fridage. Leder mener hun kan opleves rigid af medarbejderne når retningslinjerne overholdes og det kan bringe frustration hos medarbejderne. Det giver fleksibilitet at mødeplaner nu kan ses hjemmefra, dog har det været lidt svært at opdatere.</p> <p>Det vægter at ledelsen oplyser, at medarbejderne nok vil fortælle nogle blandede oplevelser af ledelsen p.t. Der er kommet flere medarbejdere pr. leder det sidste år. Ledelsen oplyser at være løbende nysgerrig, omkring medarbejderne og hvad der skal være fokus på. "Først debatterer vi og dernæst handler vi. Og det ved medarbejderne". Ledelsen oplyser, at hver medarbejder er forskellig og ledelsen kender medarbejdernes adfærd. En områdeleder har i sommerferien taget over i andre afdelinger, hvilket er forløbet godt. Ledelsen oplyser om velfungerende MED udvalg, samt om at der ikke er nogle skriftlige klager fra pårørende. Endvidere har ledelsen lige gennemgået proceduren for hvordan der skal ageres, i forhold til eventuelle klager.</p> <p>Det vægter, at plejehjemsoversigten viser følgende vision.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der leves et sundt og aktivt liv på omsorgscentrene som en integreret del af lokalsamfundet. • Der er et positivt samarbejde med beboerne og deres pårørende, frivillige og andre interessenter, hvilket skaber optimale muligheder for at beboerne kan fortsætte eget liv. • Den faglige kvalitet øges gennem et integreret tværfagligt samarbejde og større fællesskab, hvilket giver et bredere perspektiv, arbejdsglæde og idérighed omkring kerneopgaven. • En forpligtet og ansvarlig ledelse med fokus på anerkendelse og tillid, inspirerer til udvikling. <p>Der er lagt vægt på, at tilbuddet fortsat er organiseret med en centerleder og to områdeledere. Områdelederne varetager den daglige drift og kontakt til boenhederne. Centerleder er uddannet sygeplejerske og har diplom i lederuddannelse, samt en 2-årige Narrativ lederuddannelse på DISPUK. Begge områdeledere er uddannet social- og sundhedsassistenter og har en akademiuddannelse i ledelse, som er adgangsgivende til diplomuddannelsen. Uddannelsen havde fokus på anerkendelse og den narrative tilgang, hvilket ifølge ledernes oplysninger fra forrige tilsyn har betydet meget for deres måde at udføre ledelse på, samt givet dem konkret værktøjer til ledelsesfaget.</p> <p>Forrige tilsyn viser, at medarbejderne oplyser at de generelt personligt er glade for områdelederne, men der opleves konfliktskyhed og en del eksempler på manglende anerkendende tilgang. Medarbejderne oplyser, at nogle svar fra ledelsen er kortfattet "jeg hører hvad du siger", og så sker der ikke videre. Nogle medarbejdere kan høre på kolleger, at de ikke omtaler ledelsen særligt positivt. Nogle medarbejdere beskriver ledelsen som søde, men presset. Nogle medarbejdere oplyser, at "hvis ikke ledere får medarbejderne til at få en god dag, da ej ledelse".</p> <p>Indikatoren bedømmes fortsat i middel grad opfyldt.</p>	
Indikator 08.b	<i>Tilbuddet benytter sig af ekstern faglig supervision eller anden form for sparring for ledelse og medarbejdere.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad)



Bedømmelse af Indikator 08.b	
Der er lagt vægt på at medarbejderne oplyser, at det fortsat er muligt at få ekstern supervision efter behov.	
Forrige tilsyn viser at leder oplyser, at der tilbydes supervision fra ekstern aktør ud fra en narrativ tilgang, særligt boenhed C er tilbudt dette, og erfaringen er at det særligt er drøftelser omkring borgere med senhjerneskade, demens eller terminale borgere. I boenhed B er der et forløb med supervision af den ansatte sygeplejerske, med henblik på at sikre sparring.	
Indikatoren bedømmes fortsat i høj grad opfyldt.	
Kriterium 09	<i>Tilbuddets daglige drift varetages kompetent</i>
Bedømmelse af kriterium	
Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets personalegennemstrømning er lav og sygefraværet ligger på middel niveau. Ledelsen og medarbejderne er enige om at der er tidspres på tilbuddet, som også er eksisterende udover covid-19.	
Tilbuddets daglige drift varetages kompetent, men med de udfordringer tidspres bevirker vil det være en evig især ledelse udfordring at balancere organisationen. Følelsen af at være på bagkant vil for alle ansatte være en del fremtrædende, med deraf risiko for i perioder at føle afmagt, der sædvanligvis ville kunne aflæses på sygefravær og gennemstrømning. Når tilbuddets gennemstrømning og sygefravær måles på den baggrund ser det faktisk godt ud.	
Socialtilsynet vurderer, at tanken om at den enkelte borger mødes med tilstrækkelige kompetencer og tid til opgaverne en del af tiden er under pres og i covid-19 tiden er under meget pres.	
Indikator 09.a	<i>Borgerne har i forhold til deres behov tilstrækkelig kontakt til personale med relevante kompetencer</i>
Bedømmelse	3 (i middel grad)
Bedømmelse af Indikator 09.a	
Det vægter at en borger oplyser, at " <i>vi indretter os efter de ting der er. Jeg er lidt ked af når der hele tiden kommer nye</i> ". Borgeren henviser især til at det kun er to medarbejdere, der er gode til at lægge borgeren ved sengetid. Andre gør det ifølge borgeren forkert med smerter til følge for borgeren.	
Det vægter at medarbejderne oplyser, at der ikke er så meget tid, selv bortset for covid-19, er tiden knap og har været det siden februar 2020. Aftenvagten er generelt ok, men dagvagten er svær i forhold til tilstrækkelig tid til borgerne og opgaverne hertil. Der er brugt mange vikarer tidligere på året og der er nu flere ufaglærte medarbejdere der kræver tid.	
Det vægter at ledelsen oplyser, at vikarforbruget p.t. er faldet og ligeledes er sygefraværet faldet siden marts 2020. Ledelsen oplever at covid-19 trods alt har bragt en øget stolthed for medarbejdernes job. Ledelsen oplyser, at der arbejdes med en samlet besparelse for 2020 på 1 mill. kr. grundet overforbrug. " <i>Vi kører benhårdt – alle bliver presset</i> ".	
Det vægter at ledelsen oplyser, at der kunne være weekend bemanning i hverdage i sommerferien. Nogle opgaver kan ikke varetages herunder møder, forflytningskurser og lign. Ledelsen oplyser, at medarbejderne vil oplyse, at de er presset, hvilket ledelsen godt kan forstå, men det er vilkårene og der tales om " <i>hvad kan vi gøre og hvordan løser vi opgaverne</i> ". Hvis der er sygdom med den nuværende bemanning er der ingen buffer.	
Det vægter at fremsendte tal for vikarforbruget viser at der er brugt ca. 5.450.000 kr. i perioden 01.07.2019 – 31.07.2020. Tallet dækker eksterne og interne vikarer og tallet er fundet ved at dividere med to, da fremsendte tal dækker både De Tre Ege og Nordhøj. Tallet er dermed ca. 1.000.000 kr. højere end ved forrige tilsyn.	
Indikatoren bedømmes fortsat i middel grad opfyldt.	



Indikator 09.b	<i>Personalegennemstrømningen på tilbuddet er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad)
Bedømmelse af Indikator 09.b	
<p>Det vægter, at medarbejderne oplyser, at enhed A og B har været ramt af en del gennemstrømning, hvorimod andre enheder har været meget stabile.</p> <p>Det vægter at fremsendte tal for gennemstrømning 01.08.2019 - 31.07.2020 viser 6 stillinger af 78, hvilket giver en gennemstrømningsprocent på 7,70%, som er en del lavere end på sammenlignelige tilbud. Tal for afdeling A + B ligger på 4 stillinger af 20 mulige, hvilket giver 20% gennemstrømning, som er tæt på middeltal for området.</p> <p>Indikatoren er fortsat opfyldt i meget høj grad.</p>	
Indikator 09.c	<i>Sygefraværet blandt medarbejderne er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.</i>
Bedømmelse	3 (i middel grad)
Bedømmelse af Indikator 09.c	
<p>Det vægter, at medarbejderne nævner eksempler med 2-3 medarbejdere, der er sendt hjem med højt blodtryk. Medarbejderne oplyser, at de generelt er "meget trætte efter en arbejdsdag".</p> <p>Det vægter at fremsendte tal for sygefraværet 01.08.2019 - 31.07.2020 viser et fravær på lidt over 7% for medarbejdere på alle boenhederne. Administrativt personale, ledere og tværfagligt team ligger en del lavere. Det samlede sygefravær ligger dermed tæt på middeltal på sammenlignelige tilbud.</p> <p>Scoren hæves og indikatoren er opfyldt i middel grad.</p>	



Temavurdering	
	<h3>Kompetencer</h3> <p><i>Det er afgørende for kvaliteten i tilbuddet, at tilbuddets medarbejdere har de faglige, relationelle og personlige kompetencer, der er nødvendige i forhold til tilbuddets målsætninger og målgruppe, de metoder tilbuddet anvender, samt borgernes aktuelle behov. Herunder skal børn og unge sikres en tryk hverdag og opvækst med nære og stabile relationer.</i></p> <p><i>Udover tilbuddets aktuelle kompetenceniveau er det vigtigt, at tilbuddet har strategisk fokus på, hvordan de nødvendige kompetencer sikres på såvel kort som langt sigt, samt hvordan eventuelle specialistkompetencer kan tilvejebringes.</i></p> <p><i>Det er et vigtigt aspekt af kvaliteten af et tilbud, at medarbejderne møder borgerne med respekt for den enkeltes behov og forudsætninger samt har fokus på borgernes retssikkerhed.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets medarbejdere generelt har de faglige, relationelle og personlige kompetencer, der er nødvendige i forhold til tilbuddets målsætninger og målgruppe, de metoder tilbuddet anvender, samt borgernes aktuelle behov.</p> <p>Hovedparten af medarbejderne er naturligt sundhedsfagligt uddannet med en lille overvægt af social og sundhedsassistenter i forhold til social og sundhedshjælpere, hvilket imødekommer borgernes behov for pleje og omsorg. Der er to koordinerende sygeplejersker, som der kan søges faglig sparring hos fx omkring psykiatri.</p> <p>Medarbejderne efterlyser øget viden inden for demens og psykiatri. Socialtilsynet vurderer, at ledelsen ser sig nødsaget til at invitere ufaglært arbejdskraft indenfor, hvilket især på sigt kan være en god ide. Dog skal der benyttes tid til at lære ufaglærte op, og risikoen for ikke hensigtsmæssige umiddelbare handlinger og reaktioner ved borgersamspil øges generelt jo mindre viden og erfaring man har fra området. Socialtilsynet har med interesse læst tilsendte "sosu-faglige kompetenceuddannelse".</p> <p>De tre Ege er tildelt en million fra kompetencefonden.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	3,5

Udviklingspunkter
<p>Yderligere udvikling af medarbejderkompetencer inden for demens og psykiatri.</p>

Kriterium 10	<i>Tilbuddets medarbejdere besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets medarbejdere samlet set besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder. Medarbejdergruppen er tværfagligt sammensat med naturlig hovedvægt af sundhedsfagligt personale. Der er stadig ansat medarbejdere med pædagogisk og ergoterapeutisk viden, som kan understøtte borgere med behov for træning og vedligeholdelse af fysisk funktionsniveau, samt stimulering af psykisk velbefindende fx i sanserummet.</p> <p>Ifølge medarbejderne kan viden om demens og psykiatri øges og dermed bringe mere tilpassede tilgange og nedbringe situationer, hvor medarbejdere kan føle sig magtesløse.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at ledelsen viser handlekraft ved at invitere ufaglært arbejdskraft indenfor, i håb om senere uddannelse inden for området. Dog bringer dette også øget pres på faglærtes opgaver, dels på den enkelte dag,</p>	



men også ved at ufaglærte skal introduceres til arbejdet og læres op. Socialtilsynet pointerer endvidere, at ufaglærte kan have mange umiddelbare handlinger og reaktioner i samspillet med borgerne, hvor man sædvanligvis kunne ønske sig handlinger og reaktioner fra et fagligt ophav. Socialtilsynet gør opmærksom på generelle store rekrutterings udfordringer inden for området.

Der er løbende fokus på kompetenceudvikling, og der er udarbejdet strategi for undervisning af forskellige faggrupper omkring relevante faglige emner. Medarbejderne oplever ikke at have tilstrækkelig viden i forhold til psykiatri.

Indikator 10.a	<i>Medarbejdergruppen har samlet set relevant uddannelse, opdateret viden og erfaring med målgruppen og tilbuddets metoder.</i>
Bedømmelse	3 (i middel grad)

Bedømmelse af Indikator 10.a

Det vægter at medarbejderne oplyser, at i forhold til psykiatridviden bør der indhentes mere, "*der er flere kolleger der ikke ved super meget*". Endvidere er disse borgere ikke i skærmede enheder, men indgår i resten af borgergruppen. Ledelsen beskriver i høringssvar for rapporten "*Vi mener at have fokus på beboernes særlige behov via beboer konferencerne. Her sker læring. Her er fokus på det der virker. Vi taler vores tilgange til det enkelte menneske. Det er korrekt, at vi ikke tilbyder direkte kurser i psykiatri idet vi får visiteret borgere hvis hovedproblemer er af fysisk/demens. Uanset diagnose ser vi på hvordan vi kan hjælpe og støtte den enkelte via en personcentret omsorg*". Endvidere ønsker medarbejderne at der sker mere på demens området, hvor hjælpen generelt kommer når medarbejdere er fortvivlet over demens udfordringer, som dermed også kan "*skabe ballade*" i personalegrupper. Medarbejderne ønsker at være mere på forkant med demensviden.

Det vægter at medarbejderne nævner, at en medarbejder havde været på Marte Meo uddannelse, men efterfølgende var der ikke tid til implementering, hvilket ifølge medarbejderne var utilfredsstillende for medarbejderen og måske spild af penge.

Det vægter at ledelsen oplyser, at der fornyligt er ansat nogle ufaglærte med håb om, at de senere vil uddannes inden for området. De ufaglærte er typisk unge og "*de kan noget andet*", der understøtter borgerne. Endvidere oplyste ledelsen om, at tilbuddet er tildelt en million fra kompetencefonden. Ledelsen har tilsendt oplæg til forhåndsgodkendelse af "*Den sosu-faglige kompetenceuddannelse på plejecentercenter De tre Ege og Nordhøj*", hvor medarbejdere får 3 x 2 undervisningsdage i løbet af 2020 og med faglig opgave mellem moduler. Undervisningens formål er "*For at sikre sig at den enkelte sosumedarbejder er klædt på til fremtidens opgave*".

Scoren sænkes og indikatoren er opfyldt i middel grad.

Indikator 10.b	<i>Det er afspejlet i medarbejdernes samspil med borgerne, at medarbejderne har relevante kompetencer.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad)


Bedømmelse af Indikator 10.b

Det vægter at socialtilsynet kort observerede medarbejdere og borgers hjemkomst efter bustur. Medarbejderne fremstod anerkende og i god kontakt med borgerne, der det meste af tiden smilede. En borger ville med hånden takke en medarbejder for turen, og medarbejderen tog blidt fat i borgers arme og hilst på den måde uden at borgeren angiveligt oplevede det som en afvisning. Bagefter pegede borgeren på medarbejderens visir og sagde "*nåå ja*".

Endvidere henvises til indikator 2.a og 5.a, hvor observation og borgerudsagn positivt indikerer relevante kompetencer hos medarbejderne.

Indikatoren bedømmes fortsat i høj grad opfyldt.



Temavurdering	
	<h2 style="margin: 0;">Fysiske rammer</h2> <p><i>De fysiske rammer udgør en central del af et tilbud, både som ramme om borgernes liv og som ramme om den indsats, der finder sted. Det er derfor væsentligt, at tilbuddets omgivelser, indretning, faciliteter og stand understøtter målgruppens behov og formålet med indsatsen, herunder at de fysiske rammer inde og ude tilgodeser borgernes trivsel og tryghed samt ret til privatliv.</i></p>

Vurdering af tema	
<p>Socialtilsynet vurderer fortsat, at tilbuddets omgivelser, indretning, faciliteter og stand samlet set understøtter målgruppens behov og formålet med indsatsen.</p> <p>Borgerne har mulighed for privatliv i egne lejligheder, som er personligt indrettet ud fra borgernes ønsker, og med relevante hjælpemidler ud fra den enkelte borgers behov. Der er mulighed for at deltage i fællesskaber i fællesrummet og ved diverse aktiviteter, samt sanserummet eller på de omkringliggende terrasser og andre aktivitetsområder udendørs, hvilket er med til at underbygge borgernes trivsel.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet gennem analyse er i gang med at finde løsning for afskærmningsmuligheder i to enheder.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	4,3

Udviklingspunkter

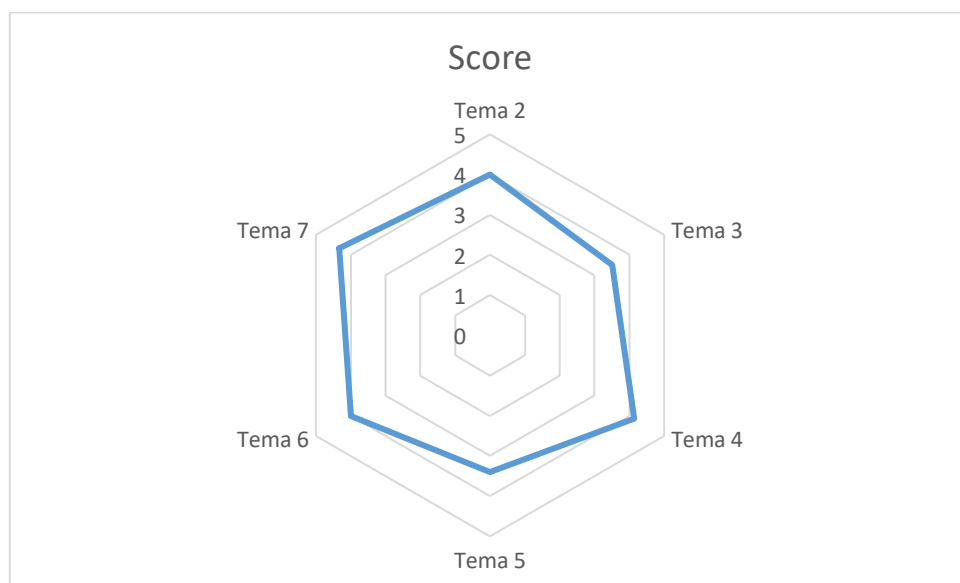
Kriterium 14	<i>Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Socialtilsynet vurderer fortsat, at tilbuddets fysiske rammer samlet set understøtter borgernes udvikling og trivsel. Borgerne har egne lejligheder som fremstår hjemlige med handicapvenligt bad og toilet udgang til egen terrasse og fællesrum. Fællesfaciliteter imødekommer borgernes behov for fællesskab omkring spisning og anden social aktivitet, men kan for to enheder fremstå de for små, særligt til kørestole og afskærmning.</p> <p>Borgerne har individuelt tilpassede hjælpemidler, som understøtter deres trivsel og udvikling, og der er muligheder for sansestimulering og samvær med aktivitet i sanserum og i fællessalen hyggestedet. Derudover er der mulighed for samvær og aktivitet udendørs.</p> <p>Tilbuddet arbejder for løsninger med skærmning i enhed A og B.</p> <p>Socialtilsynet har på indeværende tilsyn ikke været på tilbudsfællesarealer i boenhederne grundet Covid19, vurderinger af fysiske rammer er derfor på baggrund af tidligere bedømmelser.</p>	



Indikator 14.a	<i>Borgerne trives i de fysiske rammer.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad)
Bedømmelse af Indikator 14.a	
<p>Det vægter at forrige tilsyn viser, at borgerne generelt oplyser om tilfredshed med deres lejligheder og fællesrummene. En borger oplyser, at mangle slidske til at komme ud i haven som der er søgt om. Anden borger lægger vægt på, at "det er dejligt med stole med hjul, samt nye gardiner og møbler i fællesrum".</p> <p>Det vægter at forrige tilsyn viser, at ledelsen oplyser, at der er lavet analyse af enhed A og B i dagligstuerne/fællesrum, hvor der er udfordringer med at skabe afskærmning. Der er politisk bevågenhed på det og der arbejdes på at finde løsninger. Pårørende har også indgivet hørings svar angående behovet.</p> <p>Indikatoren er fortsat opfyldt i høj grad.</p>	
Indikator 14.b	<i>De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad)
Bedømmelse af Indikator 14.b	
<p>Det vægter at forrige tilsyn viser, at boenhederne A, B, F og G består af 12 lejligheder på hver 40 kvadratmeter, med køkkenniche, stue, soveværelse og badeværelse samt egen terrasse. Ved besøg hos borgere, ses lejlighederne indrettet ud fra borgeres behov for selvstændigt at kunne komme rundt i lejligheden, samt med relevante hjælpemidler fx loftlift m.m. Der er fra lejligheden udgang til fællesområde, som indeholder mindre stue samt spiseplads og køkken, samt bryggers og større fælles terrasse.</p> <p>Desuden ses at være indrettet kontor til personalet i forbindelse med fællesrummene, som er centralt placeret i hver boenhed.</p> <p>Det vægter, at forrige tilsyn viser, at ledelsen beskriver af boenhed A og B har smalle rammer i opholdsstuerne. Særligt for borgere i kørestol skaber dette udfordringer, og da flyttes om for at tilgodese den enkelte beboer. I forhold til indretning oplyses det, at der altid ses på mobiliteten hos de enkelte borgere. Tillige beskrives udfordringer med de demente borgere, som er dørsøgende og motorisk urolige. Det beskrives, at borgerne har meget forskellige behov, men generelt oplever de at mangle små rum i det store rum for at skærme borgere, som fx er demente. Tillige vægtes, at der under rundvisning fremvises indrettet sanserum, som blandt andet indeholder seng til hvile, storskærme til fx film, forskellige lyslamper og afdæmpet belysning. Der beskrives at være træningstrappe og petanquebane ved boenhed C. Hertil kommer at der er adgang til en større sal som beskrives som Hyggestedet, hvor ergoterapeut, fysioterapeut og pædagoger afholder forskellige aktiviteter af mere fysiske karakter.</p> <p>Indikatoren er fortsat i høj grad opfyldt.</p>	
Indikator 14.c	<i>De fysiske rammer afspejler at tilbuddet er borgernes hjem.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad)
Bedømmelse af Indikator 14.c	
<p>Der er lagt vægt på at forrige tilsyn viser, at de lejligheder som tilsynet får fremvist ved besøg hos borgere fremstår personligt indrettet ud fra de enkelte borgeres interesser og ønsker. Tillige vægtes, at fællesrummene i boenhederne generelt fremstår hyggeligt indrettet og hjemlige i møblement og udsmykning.</p> <p>Indikatoren er fortsat i meget høj grad opfyldt.</p>	



Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.	
Dokumenter	Tal for gennemstrømning, sygefravær og vikarforbrug for et år Opgørelse af uddannelsesniveau hos medarbejdere Hjemmeside Mål for borgere af ikke sundhedsfaglig karakter
Observation	Ved hjemkomst fra bustur og ved sang aktivitet.
Interview	Borgere: 2 borgere der har boet på tilbuddet i flere år. Medarbejdere: Social- og sundhedsassistent, ansat siden 2013 Social- og sundhedsassistent og TR, ansat siden 2015 Social- og sundhedsassistent, ansat siden 2009 Ledelsen: Centerleder En områdeleder
Interviewkilder	Borgere Medarbejdere Ledelsen



Spindelvævet afspejler socialtilsynets gennemsnitlige vurdering af kvaliteten i tilbuddet fordelt på syv temaer (seks temaer for Frederikssund kommune). Formålet med illustrationen er, at give tilbuddet et overbliksbillede af socialtilsynets vurdering på baggrund af den samlede rapport. De (scoringerne) repræsenterer derfor ikke det fulde indblik i tilsynet. Spindelvævet er først og fremmest ment som et dialogredskab mellem socialtilsynet og tilbuddet.