



# Tilsynsrapport



**Tilbuddets navn:** Omsorgscenter Tolleruphøj  
**Tilsynsbesøg:** 22.10.2020  
**Tilsynet er gennemført af:** Socialtilsyn Hovedstaden  
Smallegade 1  
2000 Frederiksberg  
**Rapporten er udarbejdet af** Frederikssund kommune  
**Socialtilsyn Hovedstaden på**  
**vegne af:**



## Indholdsfortegnelse

<b>Læsevejledning .....</b>	<b>3</b>
<b>Stamoplysninger om tilbuddet .....</b>	<b>4</b>
<b>Resultat af tilsynet.....</b>	<b>5</b>
<b>Selvstændighed og relationer .....</b>	<b>6</b>
<b>Målgruppe, metoder og resultater .....</b>	<b>8</b>
<b>Sundhed og Trivsel .....</b>	<b>11</b>
<b>Organisation og ledelse.....</b>	<b>17</b>
<b>Kompetencer .....</b>	<b>20</b>
<b>Fysiske rammer .....</b>	<b>22</b>
<b>Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.....</b>	<b>24</b>



## 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 – 10.30 Planlægning
- Kl. 10.30 – 10.55 Interview med ledelsen
- Kl. 11.00 – 11.40 Interview med borgere
- Kl. 11.55 – 12.25 Observation af frokost i henholdsvis Harmonien og Symfonien
- Kl. 12.30 – 13.45 Interview med medarbejdere
- Kl. 13.50 – 14.35 Interview ledelsen
- Kl. 14.40 – 15.00 Opsamling og tilbagemelding

Omsorgscenter Tolleruphøj 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				
<b>Tilbuddets navn:</b>	Omsorgscenter Tolleruphøj			
<b>Hovedadresse:</b>	Roskildevvej 160 a, Frederikssund			
<b>Driftskommune/ Hjemkommune:</b>	Frederikssund kommune			
<b>Tilbuddet er af kommunen godkendt til:</b>	Lov om social service § 83 og § 66			
<b>Afdelinger</b>	<b>Afdeling</b>	<b>Adresse</b>	<b>Pladser</b>	<b>Tilbudstyper</b>
	Harmonien	Roskildevvej 160A	16	Plejeboliger, ABL § 105, stk. 2
	Symfonien	Roskildevvej 160A	15	Plejeboliger, ABL § 105, stk. 2
<b>Pladser i alt</b>	31 pladser. 20 boliger kan benyttes til ægtefæller, p.t. bor 35 borgere på tilbuddet.			
<b>Målgrupper</b>	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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• en betydelig nedsat fysisk eller psykisk/mental funktionsnedsættelse.</li> <li>• et behov for omfattende pleje og praktisk hjælp døgnet rundt.</li> <li>• et behov for samvær og tæt kontakt til plejepersonale.</li> </ul>			
<b>Sidste tilsyn</b>	16.09.2019			



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	22.10.2020

## Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet

Socialtilsynet har været på et uanmeldt tilsyn den 22. oktober 2020 på vegne af Frederikssund kommune. Omsorgscentret Tolleruphøj har 38 pladser fordelt i to boenheder, I begge boenheder modtager borgerne støtte efter servicelovens §§ 83 og 86.

Borgerperspektivet er inddraget gennem observation af frokost og individuelle interviews med borgere, samt semistruktureret fokusgruppeinterview med medarbejdere og interview med områdeleder.

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

Socialtilsynet konkluderer, at borgerne generelt trives på tilbuddet og værdsætter især faste medarbejders indsats. Medarbejderne arbejder i højt tempo, og især en mindre del af tilbuddets målgruppe med vidtgående behov har brug for mere viden omkring dem, samt mere tid fra medarbejderne. Tilbuddet har højt sygefravær og i kombination med rekrutterings udfordringer mødes borgerne af vikarer en del af tiden, hvor kompetencerne dermed tager et naturligt dyk.

Socialtilsynet konkluderer, at tilbuddet generelt har håndteret covid-19 udfordringer i høj grad. Tilbuddets dokumentationssystem er endnu ikke vel implementeret, og en del medarbejdere er demotiverede deraf og til tider dobbelt dokumenteres der.

Socialtilsynet konkluderer, at ledelsen lykkedes med ledelses udførelse, så medarbejderne føler sig anerkendt og fremstår engagerede for arbejdet og borgerne.

Socialtilsynet konkluderer, at medarbejdernes tidligere tvivl om gråzoner for magt, nu er afløst af mere sikker viden for området, med bevidsthed om behovet for evige refleksioner for emnet.

Socialtilsynet konkluderer, at tilbuddet trods udfordringer med travlhed, højt arbejdstempo, arbejdspress, rekrutteringsudfordringer og meget bred målgruppe med nogle borgere, som kan være svære at rumme faktisk formår at levere en, målt på udfordringernes størrelse, rigtig god kvalitet. Socialtilsynet anerkender medarbejdernes og ledelsens indsats, men kan også se, at tilbuddet er skrøbeligt for, at der kan komme ubalance i tilbuddets samlede ressourcer, da nuværende virkemåde slider på alle i organisationen og på en mindre del af målgruppen.

## 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 Omsorgscentret Tolleruphøj gennem tilbud om planlagte fælles aktiviteter i tilbuddet er med til at understøtte, at borgerne i høj grad kan indgå i sociale relationer og lever et selvstændigt liv i overensstemmelse med egne ønsker og behov. Endvidere bringer aktiviteterne oplevelser for borgerne og ligeledes kan borgerne indgå i betydningsfulde fællesskaber. Grundet covid-19 er aktivitets niveauet minimeret og tilpasset restriktioner og retningslinjerne.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at pårørendesamarbejdet er et fokusområde, som har bevirket at samarbejdet i dag generelt forløber godt.</p>	
<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	4,5

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 tilbuddet normalt prioriterer aktiviteter og har et stort og tilpasset udvalg, så alle borgers funktionsniveau og interesser bør være repræsenteret i aktiviteterne. Borgerne værdsætter generelt tilbuddet, som dog p.t. er mindre grundet covid-19 udfordringerne.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet vægter pårørendesamarbejde, der generelt forløber tilfredsstillende.</p>	

<b>Indikator 02.b</b>	<i>Borgerne indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund</i>
<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad)
Bedømmelse af Indikator 02.b	
<p>Det vægter at borgerne forklarer, at aktiviteterne er færre grundet covid-19. Borgerne forklarer, at lige for tiden er lidt aktiviteter med afstand og nogle gange i cafeen. Endvidere forklares, at når covid-19 ikke er på spil, er der mange aktiviteter også nogle som er tilpasset de borgere som ikke kan så meget. Borgerne værdsætter aktiviteter,</p>	



både for indholdet, men også fordi der så "sker noget andet den dag". En borger oplyser, at have fået kontakt med en der spiller guitar "og så synger vi hver onsdag".

Det vægter at medarbejderne oplyser, at covid-19 har givet mange ekstra opgaver og aktiviteter er droppet ned også for at passe på borgerne. Der er dog fortsat nogle tilpassede aktiviteter.

Forrige tilsyn viser at medarbejderne oplyser, at der er mange aktiviteter såsom bankospil hver tirsdag, vaffelbagning, herrefrokost, halloween, markedsdag osv. Medarbejderne oplyser, at aktiviteter prioriteres højt og kan gennemføres grundet mange frivillige. Der er stor borgersøgning, og nogle borgere ønsker fx at prioritere aktiviteter frem for eksempelvis egen hygiejne på dagen. Der er nogle borgere som selv tager til byen og handler, og bestiller selv kørsel m.m.

Indikatoren er fortsat opfyldt i høj grad.

<b>Indikator 02.c</b>	<i>Borgerne har med udgangspunkt i deres ønsker og behov kontakt til og samvær med deres familie og netværk i dagligdagen.</i>
<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad)

#### **Bedømmelse af Indikator 02.c**

Det vægter at borgerne oplyser, at deres pårørende samarbejder med medarbejderne. Borgerne mener, at deres pårørende vil sige, at det er et godt samarbejde og "de taler fint sammen". En borger forklarer, at vedkommende forleden skulle på toilettet og alarmerne virkede ikke, så borgeren ringede til en pårørende, som så ringede til medarbejderne. Borgeren kom på toilettet og alarmerne blev hurtigt lavet. Borgerne oplyser, at de generelt selv bestemmer hvornår pårørende er på besøg.

Det vægter at medarbejderne oplyser, at pårørendesamarbejdet generelt fungerer godt. Tidligere kunne der være flere problemer også ift. borgernes økonomi, men det ligger nu hos ledelsen. Medarbejderne oplyser, at en del borgere ikke har pårørende eller har kontakt med pårørende. Medarbejderne oplyser at det primært er borgere med tidligere misbrug som af flere årsager ikke længere har kontakt til netværk eller pårørende. Ledelsen oplever ligeledes godt samarbejde med pårørende. P.t. benytter nogle borgere i højere grad virtuelle besøg eller øget telefon kontakt med pårørende.

Indikatoren er fortsat opfyldt i meget 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>Målgruppen er personer i alderen 60 – 85 år med mobilitetsnedsættelse og/eller demens.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at Tolleruphøjs målgruppe i praksis er bred, hvilket er en stor opgave at løfte tilstrækkeligt fagligt. Medarbejderne og ledelsen beretter endvidere om højt tempo i hverdagen, hvilket i sig selv er udfordrende, og kan stå i vejen for udvikling af fagligheden og afstemning af tilgange til især meget udfordrede borgere.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at interviewede medarbejdere især har praksissprog for anerkendende tilgang og rehabiliterende tilgang, men også til tider benytter fagudtryk for de faglige tilgange.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at dokumentationssystem endnu er i implementeringsfasen og nogle medarbejdere føler sig demotiverede af manglende gennemsækelighed i systemet og til tider dobbelt dokumentation, hvilket bærer ind til en presset hverdag.</p>	
<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	3

Udviklingspunkter	
<p>Socialtilsynet ser, at tilbuddet kan være undersøgende for om de har tilstrækkelig viden ift. særligt udfordrede borgere.</p> <p>Tilbuddet bør hurtigst muligt få dokumentationssystemet implementeret i højere grad.</p>	

Kriterium 03	<i>Tilbuddet arbejder med afsæt i en tydelig målgruppebeskrivelse systematisk med faglige tilgange og metoder, der fører til positive resultater for borgerne</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Socialtilsynet vurderer, at medarbejderne i interview benytter faglige formuleringer og også en del praksissprog angående faglige tilgange og metoder. Sandsynligt er medarbejderne i højere grad udførende inden for tilgange end de har sprog for. Tolleruphøj har en bred målgruppe og især borgere med tidligere misbrug fordrer en vis viden, for at kunne understøtte disse borgere bedst muligt.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets dokumentation har retningslinjer, men udfordres af dokumentationssystem skifte, som ikke er implementeret i tilstrækkelige grad. Dette bevirker i tilfælde dobbelt dokumentation og nogle medarbejdere er demotiverede for dokumentation deraf, hvilket yderligere udfordrer dokumentationen. Der er et stykke vej til at ikke sundhedsfaglige mål dokumenteres jævnlige, samt at der samles op, for at vurdere om indsatser har virket og deraf kan udtrække læring for indsatserne.</p>	





Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet arbejder med afsæt i en tydelig målgruppebeskrivelse. I praksis ses dog flere komplekse borgere med forskellige diagnoser og adfærd, der fordrer meget viden og målgruppen kan i praksis ses som bred.

<b>Indikator 03.a</b>	<i>Tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til tilbuddets målsætning og målgrupper.</i>
-----------------------	--

<b>Bedømmelse</b>	3 (i middel grad)
-------------------	-------------------

#### Bedømmelse af Indikator 03.a

Det vægter, at 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 brug 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.

Det vægter, at 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.

Af plejehjemsoversigten fremgår det bl.a. at "Alle medarbejdere har kendskab til Marte Meo Metoden og Tom Kidwoods teori om personcentreret omsorg."

Det vægter, at ledelsen oplyser, at fagligheden lever og det er med det udgangspunkt opgaverne bliver løst på. Et par medarbejdere har været i gang med Marte Meo, som der har covid-19 pause p.t. Det er en god blandet gruppe medarbejdere, hvor der kan sparreres. Fx er der ansat en pædagog og en pædagogisk assistent. Typisk benyttes kl. 11 møder til drøftelse af faglige tilgange og metoder. Tilgange beskrives i besøgsplanerne og forholder sig til alle forhold fx hvor man står i boligen.

Det vægter, at socialtilsynet i interview med medarbejderne ind i mellem kan høre formuleringer og fagudtryk, der kan identificeres under tilbuddets faglige tilgange og metoder.

Indikatoren er fortsat opfyldt i middel grad.

<b>Indikator 03.b</b>	<i>Tilbuddet dokumenterer resultater med udgangspunkt i konkrete, klare mål for borgerne til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen.</i>
-----------------------	---

<b>Bedømmelse</b>	2 (i lav grad)
-------------------	----------------

#### Bedømmelse af Indikator 03.b

Det vægter at socialtilsynet har fået tilsendt dokumenter angående funktionsevnetilstande og generelle oplysninger for to borgere. I funktionsevnetilstande er der under hvert punkt et felt med borgeres ønske/mål som er udfyldt. Ved generelle oplysninger står der blandt andet om borgers vaner og adfærd og nogle gange kort praksis beskrivelse af tilgang til borgere såsom at "sætte grænser". Det ene dokumentets generelle oplysninger er udfyldt en del, mens det andet er lidt sparsomt. Leder beskriver i mail, at der løbende redigeres/evalueres i dokumenterne. Endvidere skriver leder "systemet er ikke bygget op til den helt "levende" dokumentationspraksis på lige disse områder." Det vægter at medarbejderne oplyser, at mål og opfølgning står under funktionstilstande, "men det forsvinder ind bag ved, og vi vil gerne have det bliver læst". Medarbejderne oplyser, at de deraf dobbelt dokumenterer i observationer. Endvidere er der datoer for mål, men de er alle sammen overskredet.

Medarbejderne oplyser, at der mangler en struktur til hvordan man dokumenterer. "Vi håber det kommer på plads inden 2022". Nogle medarbejdere har fået en mere positiv tilgang til mål, mens andre er lidt demotiveret. "SSA'ere laver en helhedstilstand og der mangler lidt. Vi når dem vi når". Det tværfaglige team dokumenterer ikke. "Vi laver en ydelse og bruges som internt vikar korps. Der mangler en rød tråd og en mening med teamet". Medarbejderne oplyser, at grunden til at det kører noget af sporet er, at ingen ved ret meget om systemet.

Det vægter at ledelsen oplyser, at de kæmper meget med dokumentationssystemet og bruger meget tid på at finde rundt i systemet. "Den er virkelig svær".

Indikatoren er fortsat opfyldt i lav grad.



<b>Indikator 03.c</b>	<i>Tilbuddet opnår positive resultater i forhold til opfyldelsen af de mål, visiterende kommuner har opstillet for borgernes ophold.</i>
<b>Bedømmelse</b>	3 (i middel grad)
<b>Bedømmelse af Indikator 03.c</b>	
<p>Det vægter, at forrige tilsyn viser, at ledelsen nævner eksempel med borger som overspiser og nu ej længere konflikter omkring madsituationen. Der benyttes nu tilgange med omsorg og nærvær, som har haft positiv betydning for borgeren.</p> <p>Det vægter, at forrige tilsyn viser, at medarbejderne og en borger beskriver positive eksempler på, hvordan indflytning på tilbuddet har haft betydning for borgernes fysiske tilstand, herunder genoptræningens betydning for øget selvhjulpenhed. En borger henviser til et behov for øget træning og mere systematisk ergoterapi, men oplever ikke at få dette i tilstrækkeligt omfang.</p> <p>Indikatoren er fortsat opfyldt i middel grad.</p>	
<b>Indikator 03.d</b>	<i>Tilbuddet samarbejder aktivt med relevante eksterne aktører for at understøtte, at målene for borgerne opnås.</i>
<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad)
<b>Bedømmelse af Indikator 03.d</b>	
<p>Det vægter, at medarbejderne oplyser, at der samarbejdes med fysioterapeut, sygeplejerske, musikpædagoger og terapeut, enkelte af disse er ansat som tværgående medarbejdere og er fast tilknyttet til omsorgscentret. Forrige tilsyn viser, at der kan trækkes fx på demenskonsulenter, og tilbud i kommunen med psykiatrividen.</p> <p>Indikatoren er fortsat opfyldt i høj grad.</p>	



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 generelt trives på tilbuddet. Covid-19 har naturligvis indflydelse på nogle borgeres trivsel. Socialtilsynet hører dog også, at der kan være udfordringer og effekter af arbejdspress for nogle borgere især borgere med vidtgående behov, og det bør nærmere undersøges i hvilket omfang det gør sig gældende og ligeledes, hvordan der kan handles herpå.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at borgernes med- og selvbestemmelse er i fokus på tilbuddet og interviewede borgere er generelt enige i at borgerne bestemmer i egen lejlighed og kan søge indflydelse på fællesarealer bl.a. gennem beboermøder. Samtlige interviewede borgere værdsætter medarbejdernes måde at være på.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet forebygger magtanvendelser og mulige overgreb på borgerne. Gråzoner for magtanvendelser drøftes på tilbuddet.</p>	
<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	4

Udviklingspunkter
<p>Tilbuddet bør være undersøgende i hvilket omfang udfordringer og effekter af arbejdspress for nogle borgere, især borgere med vidtgående behov, gør sig gældende og ligeledes, hvordan der kan handles herpå.</p>

<b>Kriterium 04</b>	<i>Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse.</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
<p>Socialtilsynet vurderer, at medarbejderne trods travlhed generelt formår at have en god tilgang til borgerne. Observationerne viser mange gode medarbejder initiativer. Observationerne viser også en forskellighed på opmærksomheden for stimuli for borgerne, hvor frokosten på Symphonien sandsynligvis vil trække nogle borgere unødigt.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet fortsat understøtter borgernes selv- og medbestemmelse. Medarbejderne beskriver endvidere praksis med værdighed og anerkendelse, hvilket naturligt indbefatter inddragelse af borgerne så vidt muligt.</p>	



<b>Indikator 04.a</b>	<i>Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.</i>
<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad)
<b>Bedømmelse af Indikator 04.a</b>	
<p>Det vægter at borgerne oplyser, at medarbejderne "er meget flinke, søde, høflige og venlige. Der er ingen sure personer og de holder humøret oppe. En borger forklarer, at der er nogle man bedre kan lide end andre. "De opfører sig generelt pænt. Har ikke oplevet personale der vrisser af mig".</p> <p>Observation af frokost på Symphonien:</p> <p>Medarbejdere forbereder frokost og en borger sidder og ser tv med høj lyd. To borgere sidder ved bordet og en borger sidder lidt tilbagetrukket. Medarbejderne er generelt anerkende og borgere bliver fx spurgt om de vil have salt på maden, har brug for hjælp, eller om hvad borgerne vil have at drikke til maden. Borgeren foran tv'et faldt i søvn og medarbejder råber tværs gennem rummet "-navn- du sover, der er frokost". En borger kører over og slukker for tv'et og en medarbejder siger "det er godt vi skal jo heller ikke se tv når vi skal spise". En borger sidder uden for frokost stuen og råber. En anden borger brokker sig over det og siger "h/n burde aflives". Medarbejderne forsøger at tale om, at sådan siger man ikke, men borgeren responderer med at vedkommende har boet sammen med råbende borger i 5 år og "er træt af det". Medarbejderne taler en del indbyrdes både arbejdsrelateret og privat. En medarbejder taler om en tur til sanserummet og borgerne udviser interesse for emnet. Meget af tiden kommer der medarbejdere ind og ud af rummet, hvilket sammen med en del snak giver en del uro og larm i rummet. Ligeledes virker dele af rummet lidt rodet fx står der vandflasker, mad og medarbejderes tasker på et bord. En del af medarbejderne var vikarer.</p> <p>Observation af frokost på Harmonien:</p> <p>God kontaktform til borgerne blandt andet med let fysisk berøring. Medarbejderne smilende omkring borgerne. Medarbejdere koordinerer arbejdsrelateret. Forskellig smørrebrød serveres på tallerken for den enkelte borger. Borgere gives valg mellem saft og vand, en borger drikker juice og anden borger drikker mælk. En borger ankommer i kørestol og medarbejder sætter ind imellem ord på sine handlinger omkring og med borger. Borger der hjælpes med at spise skærmes ved at gardin trækkes for. Dør ud til en del baggrundsstøj lukkes.</p> <p>Det vægter at medarbejderne oplyser, at det kan være svært at holde den kølige stemning. Men det sker ikke når der er borgere til stede. "Vi har travlt men så er det heller ikke værre, vi har få tilfælde af nogle der kommer til, at tale lidt grimt til borgere og så tager vi over". "Tonen i et af teamet indbyrdes er blevet bedre, men der skal stadig arbejdes med det".</p> <p>Indikatoren er fortsat opfyldt i høj grad.</p>	
<b>Indikator 04.b</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>
<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad)
<b>Bedømmelse af Indikator 04.b</b>	
<p>Det vægter at borgerne oplyser, at der afholdes beboermøder, hvor man fx kan få indflydelse på kosten. Borgerne oplyser, at de selv bestemmer i lejligheden. En borger udtrykker dog, at det er kontaktpersonen, men at borgeren hele tiden bliver spurgt om hvad vedkommende kunne tænke sig. Generelt oplyser borgerne endvidere om, at føle sig medinddraget.</p> <p>Det vægter at medarbejderne oplyser, at det er borgerne der bestemmer, og medarbejderne synes det går godt med det også selvom der kan være travlt. Hvis borgere fx ikke ønsker at komme i seng sørger nattevagten for det senere. Ligeledes er det borgeres ret at drikke alkohol og medarbejderne lægger vægt på, at det er vigtigt at borgerne selv bestemmer og medarbejderne skal ikke være dommere for borgernes adfærd. Medarbejderne giver et eksempel på hvor de bestemmer, og det er angående rygning i sengen. Årsagen er flere tilfælde af brand i sengen hos borgere, der røg-</p> <p>Forrige tilsyn viser, at ledelsen oplyser, at der er husmøder 4 gange om året.</p> <p>Scoren hæves og indikatoren er opfyldt i meget høj grad.</p>	



<b>Kriterium 05</b>	<i>Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet generelt understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel. Borgere generelt giver udtryk for at trives.</p> <p>Socialtilsynet hører dog også, at der kan være udfordringer og effekter af arbejdspress for nogle borgere, og det bør nærmere undersøges i hvilket omfang det gør sig gældende og ligeledes, hvordan der kan handles herpå.</p>	
<b>Indikator 05.a</b>	<i>Borgerne trives i tilbuddet.</i>
<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad)
<b>Bedømmelse af Indikator 05.a</b>	
<p>Det vægter at borgerne på spørgsmål angående deres trivsel på Tolleruphøj svarer følgende "vi bliver passet i hoved og r.., vi bliver behandlet som prins og prinsesser, Jeg er meget tilfreds med at være her. Der er ikke noget der kan blive bedre. Vi føler os tilfredse med at bo her. Jeg trives her – det gør jeg egentlig".</p> <p>Det vægter, at ledelsen og medarbejderne er enige i at borgerne generelt trives med tilbuddets indsats, dog kan travlhed og arbejdspress have effekt ved, at borgere ikke ses og høres så meget som de kunne ønske, og det kan især ramme borgere hvis funktionsniveau har behov for ordentlig tid og kontakt. Ledelsen oplyser, at der er nogle borgere, hvis behov er vidtgående og de borgere er svære at hjælpe, men der er også borgere hvis trivsel er helt i top.</p> <p>Indikatoren er fortsat opfyldt i høj grad.</p>	
<b>Indikator 05.b</b>	<i>Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevant sundhedsydelse.</i>
<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad)
<b>Bedømmelse af Indikator 05.b</b>	
<p>Det vægter at medarbejderne oplyser, at det er de pårørende der tager med til behandlinger, men medarbejderne er backup, hvis ikke der er pårørende. "Der er dog noget dumt i systemet i forhold til at huske det". Der er flere borgere der benytter frisør og foddame, som kommer i huset.</p> <p>Det vægter at forrige tilsyn viser, at borger fra Symfonien oplyser, at få hjælp fra fysioterapeut en gang om ugen og selv træner alle de andre dage med gangstativ, knæ- og armbøjninger i ribbe på gangen.</p> <p>Indikatoren er fortsat opfyldt i høj grad.</p>	
<b>Indikator 05.c</b>	<i>Tilbuddets viden og indsats vedrørende borgernes fysiske og mentale sundhed, modsvarer borgernes behov.</i>
<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad)
<b>Bedømmelse af Indikator 05.c</b>	
<p>Det vægter at borgerne oplyser, at maden er "god nok – ok – udmærket – meget varieret". En borger er ærgerlig over at maden ikke er særlig varm når vedkommende får den i lejligheden, endvidere er det flaskevand der benyttes for tiden ikke særlig kold. Borgeren mener det kan være svært, at have styr på det hele når mange nye folk er på hver aften.</p> <p>Det vægter at ledelsen oplyser, at der generelt er for meget larm omkring måltiderne. Morgenmaden bliver serveret efter måltidskort og tanken var hen imod buffet og cafe agtigt også så borgere kunne mødes på tværs, hvilket covid-19 har forhindret. Pt drikkes flaskevand grundet problemer med legionella. Tilbuddet har ikke kunne få filtre til alle vandhaner i huset i forbindelse med legionella.</p> <p>Det vægter at forrige tilsyn viser, at medarbejderne oplyser, at borgernes fysiske velvære godt kunne være bedre. Nogle vil ikke med til træning, og vil selv bestemme hvilket brød de vil have. Cykelhold er begyndt at komme op og køre igen. Mange vil gerne cykle på træningscykler, og der er også side by side cykler. Der er enkelte borgere, som er ude og køre en gang imellem. Der har manglet fysioterapeut.</p>	



Det vægter i bedømmelsen af indikatoren, at borgerne generelt føler sig mødt af venlige og anerkendende medarbejdere, og ligeledes vægtes borgernes udtalelser om at trives på tilbuddet. Indikatoren er fortsat opfyldt i høj grad.



<b>Kriterium 06</b>	<i>Tilbuddet forebygger magtanvendelser</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet forebygger magtanvendelser gennem relevante pædagogiske interventioner.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at gråzoner for magt altid vil være en del af praksis på omsorgscentre, og derfor altid bør være fokus punkt for alle ansatte især når travlhed også er en del af praksis.</p>	
<b>Indikator 06.a</b>	<i>Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at magtanvendelser så vidt muligt undgås.</i>
<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad)
<b>Bedømmelse af Indikator 06.a</b>	
<p>Det vægter at medarbejderne oplyser, at de fx holder borgere i hånden ved situationer, hvor borgere kan slå, ligeledes handler det om at være nærværende og have relationer til forebyggelse af magt. Der er ansat lidt flere mænd og det kan i tilfælde være godt for nogle borgere at relatere til.</p> <p>Det vægter at ledelsen oplyser, at der har været meget psykisk udadreagerende borgere, hvor medarbejderne i høj grad har arbejdet med rolig tilgang. Der har ca. været 8 magtanvendelser i 2020 især i foråret, hvor især en borger reagerede hvis/når medarbejdere ikke kendte til tilgangen til borgeren.</p> <p>Indikatoren er fortsat opfyldt i høj grad.</p>	
<b>Indikator 06.b</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>
<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad)
<b>Bedømmelse af Indikator 06.b</b>	
<p>Det vægter at medarbejderne vurderer, at der ikke forekommer magt på tilbuddet som ikke indberettes.</p> <p>Det vægter at ledelsen oplyser, at der p.t. er magtanvendelse som skal indberettes angående tilbageholdelse af borgers cigaretter og ledelsen tilføjer, at rygning er et svært område. Tilbuddet har generelt fokus på begrebet forråelse. Tilbuddet tager udgangspunkt i de nye regler for magtanvendelser og alle ansatte skal igennem e-learning program herom.</p> <p>Indikatoren er fortsat opfyldt i høj grad.</p>	
<b>Kriterium 07</b>	<i>Tilbuddet forebygger vold og overgreb</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet forebygger vold og overgreb gennem relevante interventioner, såsom at skærme borgere fra hinanden, samt møde borgerne respektfuldt og anerkendende, og ligeledes at være opsøgende for stemninger mellem borgere.</p>	



<b>Indikator 07.a</b>	<i>Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at der ikke forekommer vold eller overgreb i tilbuddet.</i>
<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad)
<b>Bedømmelse af Indikator 07.a</b>	
<p>Leder beskriver i mail at der har været 18 indberetninger af vold og trusler på Tolleruphøj det seneste år. Det er et stigende antal ift. 2018 og 2019 der begge lå på 6 stk.</p> <p>Det vægter at medarbejderne oplyser, at der boede en borger som havde fast vagt med rundt da vedkommende lavede meget ravage. Ligeledes måtte ægtepar, efter samtykke, skilles ad pga. vold. Begge er dog gået bort. Medarbejderne beskriver hvordan de har skiftes ad ved borgere som kunne være svære at rumme.</p> <p>Det vægter at forrige tilsyn viser, at medarbejderne oplyser, at de forebygger ved at gå ind og se på stemning, når de går forbi og lytter løbende til, om der er opræk til noget. Tillige vægter, at medarbejderne ved forrige tilsyn fortæller, at der for en borger er lavet en fast handleplan, som skal følges for at forebygge, at borger reagerer voldsomt.</p> <p>Indikatoren er fortsat opfyldt i høj grad.</p>	





Temavurdering	
	<h2 style="margin: 0;">Organisation og ledelse</h2> <p style="margin: 0;"><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 ledelsen er relevant uddannet og besidder lederegenskaber der i udførelse motiverer medarbejderne.</p> <p>Socialtilsynet anerkender at organisationen som helhed fremstår engageret for arbejdet og borgerne. Det høje arbejdstempo er bekymrende og der er øget risiko for misforståelser, negative samarbejdsrelationer og dårlige dynamikker når/hvis det høje tempo kommer til udtryk som pres mellem organisations medlemmer. Tilbuddet deltager på nuværende tidspunkt med fraværprojekt for at forebygge et for højt sygefravær.</p> <p>Socialtilsynet bemærker ledelsens og medarbejdernes empatiske ønsker om, at borgerne skal have det bedste.</p>	
<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	4,0

Udviklingspunkter	
<p>Arbejde med- og forebygge hvordan højt arbejdstempo kan udfordre organisationen.</p>	

Kriterium 08	<i>Tilbuddet har en kompetent ledelse</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Socialtilsynet vurderer, at trods covid-19 udfordringer og et generelt højt arbejdstempo ledes der på en måde, så medarbejdere fremstår motiveret for ledelsen og arbejdsopgaverne.</p> <p>Socialtilsynet anerkender at tidligere udfordringer i en af grupperne nu har et langt bedre niveau. Så længe der befinder sig et højt arbejdstempo for medarbejderne og ledelsen er der markant øget risiko for, at samarbejdsrelationerne kan blive udfordret og organisationen kan heraf tabe energi.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at medarbejderne benytter ekstern supervision.</p>	
<b>Indikator 08.a</b>	<i>Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet..</i>
<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad)
Bedømmelse af Indikator 08.a	
<p>Det vægter at medarbejderne oplyser, at ledelsen lytter til medarbejderne og det er godt med ledelse tilstede når aftenholdet møder ind. Medarbejderne ønsker at vagtplanlægningen bliver skarpere og gerne 6-8 uger frem i stedet for 4 uger. Medarbejderne oplyser, at der er meget åben snak med ledelsen og medarbejderne værdsætter at områdeledere har givet en hånd med i praksis når der har manglet folk.</p>	



Det vægter at ledelsen er optaget af kulturen og kompetenceudvikling. Der har været en hård periode med personaleudskiftning og sygefravær og i en af grupperne var der problemer med den indbyrdes kommunikation, dog uden det påvirkede borgerne, der har udtrykt at der ikke er en dårlig tone til dem. Det vægter at ledelsen oplyser, at problemet ikke længere er så stort og der har været uddannelsesforløb med psykolog inde over.

Endvidere vægtes, at tilbuddet fortsat er organiseret med en centerleder og to områdeledere. Centerleders uddannelsesmæssige baggrund er sygeplejerske med diplomuddannelse i ledelse i primær sundhedstjeneste samt master i HR og Voksenuddannelse. Områdeleder for Harmonien er uddannet sygeplejerske og ansat i ca. 9 måneder, og i gang med diplom i ledelse. Leder for symfonien er uddannet behandlersygeplejerske og har et diplommodul i kommunikation. Er i gang med diplom i ledelse.

Indikatoren er fortsat opfyldt i høj grad.

<b>Indikator 08.b</b>	<i>Tilbuddet benytter sig af ekstern faglig supervision eller anden form for sparring for ledelse og medarbejdere.</i>
<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad)

#### Bedømmelse af Indikator 08.b

Det vægter at medarbejderne oplyser, at begge grupper har fået ekstern supervision gennem flere forløb. Medarbejderne vurderer at der er den hjælp til sparring de har brug for inkl. videns tilførelse. Dog giver medarbejderne udtryk for en kompleksitet hos borgerne også selvom psykiatri tilbud i kommunen har været inde over og ligeledes Marte Meo i vanskelige sager.

Det vægter at ledelsen oplyser, at de ikke benytter ekstern supervisor, men sparrer internt.

Scoren hæves og indikatoren er opfyldt i høj grad.

<b>Kriterium 09</b>	<i>Tilbuddets daglige drift varetages kompetent</i>
---------------------	---

#### Bedømmelse af kriterium

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets daglige drift har været og til dels er forstyrret af højt vikarforbrug, hvilket sætter de kompetencer borgerne mødes af under pres. Især særkende om den enkelte borger bliver til tider mangelfuld, når vikarer er på.

Socialtilsynet vurderer, at personalegennemstrømning og sygefravær er steget seneste år, og kan sandsynligt også delvist ses som symptom for forstyrrelserne i organisationen (se evt. kriterium 8).

<b>Indikator 09.a</b>	<i>Borgerne har i forhold til deres behov tilstrækkelig kontakt til personale med relevante kompetencer</i>
<b>Bedømmelse</b>	2 (i lav grad)

#### Bedømmelse af Indikator 09.a

Det vægter at borgerne oplyser, at de er glade for den hjælp de faste medarbejdere udfører, de er tålmodige og lytter til borgernes anvisninger. Ligeledes er faste medarbejdere som regel i godt humør og ingen borgere har oplevet, at faste medarbejdere har haft dårlig tone til borgere. Borgerne oplyser, at en del af vikarerne er tidligere medarbejdere og det forløber fint nok, men der er også nogle vikarer som ikke rigtig lytter eller forstår, hvordan hjælpen ønskes og ligeså er der enkelte vikarer, som minder om "en hvirvelvind der lige suser igennem lejigheden". Borgerne vurderer at der generelt er en del vikarer på ca. 3-5 gange om ugen, en borger mener det er dagligt.

Fremsendte tal for vikarforbrug i perioden 01.10.2019 – 30.09.2020 viser at der er forbrugt 1.721.033 kr. på 12 måneder i 2019 første 8 måneder blev forbrugt 1.567.467 kr.

Det vægter at medarbejderne oplyser, at der er rigtig meget pres på og der mangler fast personale. Der "trækkes på eleverne og man kan blive stresset og snerre ad hinanden". Begge grupper er presset og der er ansat en del



ufaglært arbejdskraft som dog er en hjælp. Medarbejderne vurderer, at borgerne kan mærke det og der er eksempler på at borgere "har taget tid på medarbejderne". Især social og sundhedsassistenter er svære at rekruttere.

Det vægter at ledelsen oplyser, at der er travlt. Sygefraværet er for højt og der er "fraværs projekt" i forhold til hvad der kan gøres ved det. Visionerne om helhedspleje og kontaktpersoner og forløb med kontaktpersonerne, kan ikke lade sig gøre, da der ikke er social og sundhedsassistenter nok. Adspurgte om, hvad ledelsen vurderer medarbejderne mener om deres daglige arbejde svarer ledelsen, at medarbejderne nok mener at der ikke er tid til at tale med borgerne, være nærværende, gå ture, i det omfang de gerne vil. Det er svært nok at nå de basale opgaver med mad, pleje og medicin.

Indikatoren er fortsat opfyldt i lav grad.

<b>Indikator 09.b</b>	<i>Personalegennemstrømningen på tilbuddet er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.</i>
-----------------------	---

<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad)
-------------------	----------------------

#### **Bedømmelse af Indikator 09.b**

Det vægter at fremsendte tal for personalegennemstrømningen i perioden 01.10.2019 – 30.09.2020 viser at der har været gennemstrømning på 7 stillinger af 61 mulige, hvilket giver en procentsats på 11,5% som er lavere end på sammenlignelige tilbud.

Indikatoren er fortsat opfyldt i meget høj grad.

<b>Indikator 09.c</b>	<i>Sygefraværet blandt medarbejderne er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.</i>
-----------------------	---

<b>Bedømmelse</b>	2 (i lav grad)
-------------------	----------------

#### **Bedømmelse af Indikator 09.c**

Det vægter at fremsendte tal for sygefraværet i perioden 01.10.2019 – 30.09.2020 viser at organisationens samlede sygefravær er ca. 8%. Det højeste tal er for aftenvagterne fra begge afdelinger som ligger på 15,30%.

Indikatoren er fortsat opfyldt i lav grad.



Temavurdering	
	<h2>Kompetencer</h2> <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 mindre del af tilbuddets målgruppe fordrer special kompetencer, som tilbuddet i mindre grad kan imødekomme, dels grundet rekrutteringsudfordringer og højt sygefravær, men også fordi der er tale om betydelige tillægs diagnoser inden for psykiatri og (tidligere) misbrug. Tilbuddet indhenter eksternt viden for den del af målgruppen, men det vil være yderst svært at opnå tilstrækkelig viden for borgere med så vidtgående behov.</p> <p>Generelt lykkedes det faste personale i høj grad med hjælpen til største delen af den samlede målgruppe.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at medarbejderne har en god tilgang til borgerne, så de mellem menneskelige interaktioner bringer borgerne velvære og energi.</p>	
<b>Gennemsnitlig vurdering</b>	3,5

Udviklingspunkter

Kriterium 10	<i>Tilbuddets medarbejdere besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets medarbejdere generelt set besidder relevante kompetencer. Tilbuddet har dog rekrutterings udfordringer, hvilket i praksis kommer til udtryk ved at der ikke altid er tilstrækkelige kompetencer til borgerne, der samtidig får øgede behov og besidder høj grad af kompleksitet. Endvidere bevirker højt sygefravær, at der i perioder sker et dyk i kompetencerne til borgerne.</p> <p>Tilbuddets aktivitetsmedarbejdere indgår i perioder mere i plejen end i tiltænkte aktiviteter.</p>	
<b>Indikator 10.a</b>	<i>Medarbejdergruppen har samlet set relevant uddannelse, opdateret viden og erfaring med målgruppen og tilbuddets metoder.</i>
<b>Bedømmelse</b>	3 (i middel grad)
<b>Bedømmelse af Indikator 10.a</b>	



Det vægter at medarbejderne oplyser, at de generelt har kompetencerne til opgaverne, men det udfordres af personale mangel og nogle borger er så komplekse, at det kan være svært at lykkes, også selvom der til tider er ekstern hjælp at hente fra fx Klintegården (psykiatri tilbud).

Det vægter at ledelsen oplyser, at en del af det uddannelsesforløb der kører med psykolog betyder at hjælperne skal tage flere praktiske opgaver og det kan gøre samarbejdet svært. Komplexiteten er stor på de borgere der ankommer for tiden. Ledelsen oplyser, at der er indsatser for at prøve at fastholde de social og sundhedsassistenter der er bl.a. med kontortid, men det kan være svært at overholde og ”SSA’erne bliver skuffede over det ikke kan lade sig gøre”.

Det vægter at ledelsen oplyser, at antallet af medarbejdere der har tilstrækkeligt kompetencer ikke er nok. Endvidere oplyses, at ”*det tværgående team – i den ideelle verden – der hvor der ikke mangler hænder. Der laver de aktiviteter, de arrangerer middage, ture, en tur i Rema. Det er dem der primært kan lave de ting*”.

Scoren sænkes begrundet i rekrutteringsudfordringer. Indikatoren er opfyldt i middel grad.

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


#### **Bedømmelse af Indikator 10.b**

Det vægter at borgerne generelt er meget positive stemt i forhold til det faste personales udførelse. Borgerne værdsætter især medarbejdernes humør, tålmodighed og venlighed. Borgerne giver endvidere eksempler på at nogle vikarer ikke helt formår at give hjælpen i rimelig udstrækning.

Beskrevet observationer i indikator 4.a tages med i bedømmelsen, men med mindre grad af vægtning.

Scoren hæves begrundet i høj borgertilfredshed med faste medarbejdere. Indikatoren er opfyldt i høj grad.



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, at tilbuddets omgivelser, indretning, faciliteter og stand samlet set understøtter målgruppens behov og formålet med indsatsen.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at 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 fællesskabet i fællesrum og i mindre indrettede hyggelokke, ved aktivitet og træning eller i haven, hvilket er med til at underbygge borgernes trivsel. Borgere kan opleve forskel på vilkår for opholdet i henhold til at bo i stuen eller 1. sal. Ligeledes opleves meget støj på dele af tilbuddet</p>	
<b>Gennemsnitlig vurdering,,</b>	4,33

Udviklingspunkter
<p>Undersøgende på muligheder for støj minimering og øget skærmning på dele af fællesarealerne.</p>

Kriterium 14	<i>Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel</i>
<b>Bedømmelse af kriterium</b>	
<p>Socialtilsynet vurderer, at borgerne generelt værdsætter de fysiske rammer og især den tryghed det giver at bo sammen med andre. Især lejlighederne fungerer efter hensigten, hvorimod dele af fællesarealerne er støjende og med mindre grad af mulighed for skærmning og tilpas niveau af stimuli for borgerne.</p>	
<b>Indikator 14.a</b>	<i>Borgerne trives i de fysiske rammer.</i>
<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad)
<b>Bedømmelse af Indikator 14.a</b>	
<p>Det vægter at forrige tilsyn viser, at interviewede borgere er glade for deres lejligheder og ligeledes trives i fælles områderne. En borger udtrykker dog lettere irritation over at bo på første plan i forhold til almindelig tilgængelighed på tilbuddet. En borger er ikke utilfreds med de fysiske rammer, men ønsker i høj grad at bo i Slangerup, hvor borger har boet det meste af sit liv.</p> <p>Det vægter, at medarbejderne oplyser, at der er lokaler, der er lukket ned, men ellers er der ikke ændringer i de fysiske rammer. Medarbejderne ved ikke helt, hvad der skal ske med de lukkede lokaler. I tilsynsrapporten fra 2017, som er sidste gang temaet for fysiske rammer indgik i tilsynet, fremgik da at en borger var udfordret på ikke selv at kunne komme i haven med sin kørestol. Medarbejderne svarer, at der aktuelt ikke er borgere, som ikke mere eller mindre kan komme i haven, måske med behov for et lille skub.</p>	



Det vægter, at centerleder fremviser musikredskaber i fælleshaven og fortæller om planer for etablering af sanserum i ledige lokaler.

Indikatoren er fortsat opfyldt i høj grad.

<b>Indikator 14.b</b>	<i>De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.</i>
-----------------------	--

<b>Bedømmelse</b>	4 (i høj grad)
-------------------	----------------

#### **Bedømmelse af Indikator 14.b**

Det vægter at medarbejderne oplyser, at der kan være for varmt og koldt på dele af tilbuddet. Ligeledes kan der være meget støj og medarbejderne overvejer at den ene spisestue måske kan flyttes til mindre støjende beliggenhed og ligeledes for at minimere for meget gennemgang. En del borgere vælger at spise i egen lejlighed. Medarbejderne er lidt delte i om de spiser med borgerne eller ej. En medarbejder pointerer, at det giver mening at spise sammen med borgerne. Nogle steder er der mulighed for at spise i små grupper og med mulighed for skærmning.

Det vægter at ledelsen oplyser, at særligt i gangarealet i den nye tilbygning er der meget støj, da der er åben mellem etagerne. Endvidere oplyses, at det er svært at skærme borgere på fællesarealer og skærmning fungerer dermed bedst i borgernes lejligheder.

Forrige tilsyn viser, at hver boenhed, Harmonien med 18 boliger og Symfonien med 20 boliger, består af lejligheder med to rum med stort badeværelse samt åbent køkken med 2 kogeplader. Byggeriet er i 2 etager. Der er adgang til 1. sal med elevator. Boligerne i stueetagen har egen terrasse. Det vægter, at 1.salen, som en borger også giver udtryk for, kan opleves som en begrænsning for tilgængelighed på tilbuddet for nogle borgere. Ligeledes vil det sandsynligt have betydning for nogle borgere, at de ikke kan komme ud på egen lille terrasse. Det vægter, at der er indbydende fællesarealer, generelt indrettet efter borgernes behov, samt adgang til fælleshave.

Indikatoren er fortsat opfyldt i høj grad.

<b>Indikator 14.c</b>	<i>De fysiske rammer afspejler at tilbuddet er borgernes hjem.</i>
-----------------------	--

<b>Bedømmelse</b>	5 (i meget høj grad)
-------------------	----------------------

#### **Bedømmelse af Indikator 14.c**

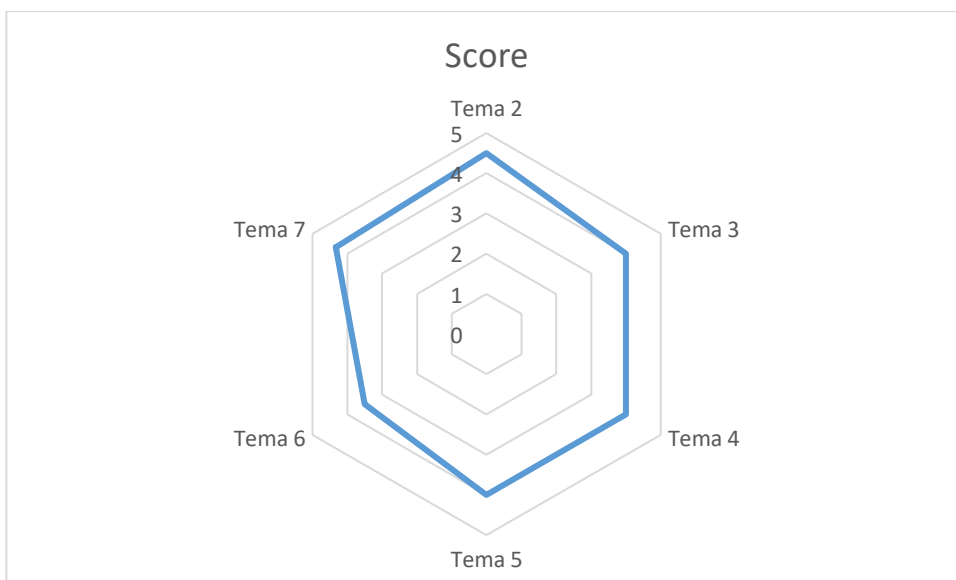
Der er lagt vægt på at forrige tilsyn viser, at de lejligheder, som tilsynet får fremvist ved besøg hos borgere, fremstår personligt indrettet ud fra de enkelte borgeres interesser og ønsker.

Tillige vægtes, at fællesrummene i alle afdelinger fremstår hyggeligt indrettet og hjemlige i møblement og udsmykning. Der ses flere lange gange, som ses indrettet som små hyggelige opholdsrum til en eller flere personer med lænestol og mindre bord.

Indikatoren er fortsat opfyldt i meget høj grad.



Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.	
Dokumenter	Årlig gennemstrømning, sygefravær og vikarforbrug.
Observation	Musikaktivitet
Interview	Borgere, medarbejdere og ledelsen
Interviewkilder	<p>Borgere: Fire borgere fra Symfonien og Harmonien med ophold på tilbuddet fra ca. 2 år til ca. 10 år</p> <p>Medarbejdere: SSA ansat i ca. 3 år. Symphonien. Været i faget i 35 -40 år. Aftenvagt. SSA ansat i ca. 3 år. Symphonien. Været i faget i 9 år. Dagvagt. SSH ansat i ca. 12 år. Harmonien. Været i faget ca. 25 år. Pædagog ansat i ca. 1 år. Tværgående team - aktiviteter.</p> <p>Ledelsen: Områdeleder for Harmonien, uddannet sygeplejerske, ansat ca. 9 måneder og i gang med diplom i ledelse. Områdeleder fra Solgården, som fornylig i periode har fungeret som midlertidig leder på tilbuddet.</p>



Spindelvævet afspejler socialtilsynets gennemsnitlige vurdering af kvaliteten i tilbuddet fordelt på syv temaer. 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.