



Tilsynsrapport



Tilbuddets navn: Omsorgscenter Nordhøj
Tilsynsbesøg: 24.11.2020
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	6
Målgruppe, metoder og resultater	8
Sundhed og Trivsel	11
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 – 10.30 Planlægning
- Kl. 10.30 – 11.45 Interview med medarbejdere
- Kl. 12.00 – 12.30 Observation frokost
- Kl. 12.40 – 13.25 Interview med borgere
- Kl. 13.30 – 14.35 Interview med ledere
- Kl. 14.40 – 15.00 Opsummering og tilbagemelding

Omsorgscenter Nordhøj 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 Nordhøj			
Hovedadresse:	Nordhøj 4, 4050 Skibby			
Driftskommune/ Hjemkommune:	Frederikssund kommune			
Tilbuddet er af kommunen godkendt til:	Lov om social service § 83 og § 66			
Afdelinger	Afdeling	Adresse	Pladser	Tilbudstyper
	Nordvænget	Nordvænget 19	32	Plejeboliger, ABL § 105, stk. 2
	Nordhøj	Nordhøj 4	18	Plejeboliger, ABL § 105, stk. 2
Pladser i alt	50			
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	20.05.2019			



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	24.11.2020

Samlet vurdering af kvaliteten i tilbuddet
<p>Socialtilsynet har været på et uanmeldt tilsyn den 24. november 2020 på vegne af Frederikssund kommune. Omsorgscenter Nordhøj har 50 pladser fordelt på afdelingerne Nordhøj og Nordvænget. Hver afdeling består af tre mindre boenheder. På Nordhøj er der 6 boliger i hver og i Nordvænget er der 11 boliger i to boenheder og 10 i den tredje. Boligerne er efter almenboliglovens § 105, stk. 2. I alle boenheder modtager borgerne støtte efter servicelovens §§ 83 og 86.</p> <p>Borgerperspektivet er inddraget gennem observation af aktivitet og individuelle interview med borgere tilpasset covid-19 udfordringer. Endvidere semistruktureret fokusgruppeinterview med medarbejder og ledelsen.</p> <p>Socialtilsynet konkluderer, at medarbejderne og ledelsen generelt har arbejdet med udviklingspunkterne fra 2019.</p> <p>Socialtilsynet konkluderer, at Nordhøjs borgere generelt trives med tilbuddets indsats. Borgerne værdsætter især medarbejdernes måde at møde borgerne på. Indsatsen er dog noget udfordret af medarbejderes travlhed og arbejdspress, der blandt andet kan forklares ved højt sygefravær og høj personale gennemstrømning.</p> <p>Socialtilsynet konkluderer, at ledelsen lykkedes med en anerkende tilgang og medarbejderne er generelt motiveret af ledelses udførelsen, dog fylder vagtplanen stadigvæk en del. Socialtilsynet bemærker et engagement hos medarbejderne og ledelsen, hvilket omsættes i praksis, i form af at medarbejderne i alle situationer forsøger, at gøre deres bedste for borgerne.</p> <p>Socialtilsynet konkluderer, at tilbuddets normale faglige udvikling naturligt er sat lidt i bero grundet covid-19. Socialtilsynet bemærker positivt, at interviewede medarbejdere kunne redegøre for gråzoner vedrørende magtanvendelser.</p>

Særligt fokus i tilsynet
Magtanvendelser og introduktionen hertil Pårørendesamarbejde Organisering

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 Omsorgscenter Nordhøj sædvanligvis (ved fravær af covid-19) gennem planlagte fælles aktiviteter i tilbuddet er med til at understøtte, at borgerne i høj grad indgår i sociale relationer og lever et selvstændigt liv i overensstemmelse med egne ønsker og behov. Der er tilknyttet frivillige til at afvikle enkelte af tilbuddets aktiviteter. Forrige tilsyn viser, at socialtilsynet bemærker, at borgerne generelt værdsætter aktiviteterne og udbuddet, medarbejderne gør dog opmærksom på, at det kan være svært at nå at have borgere klar til aktiviteterne.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at pårørendesamarbejdet generelt er et prioriteret emne på tilbuddet. Det vurderes at såvel ledelsen som medarbejdere har faglighed omkring samarbejdet, hvilket sandsynligt ligger til grund for, at pårørende samarbejdet lykkedes og borgerne kan profitere af at nærmeste omsorgsgivere på den måde skaber synergi.</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 der sædvanligvis er mange aktiviteter for borgerne, der i sin mangfoldighed bringer muligheder for oplevelser for næsten alle borgere.</p> <p>Forrige tilsyn viser, at tilbuddet understøtter borgernes kontakt til pårørende og evt. netværk, ud fra borgernes ønsker og behov.</p>	

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



Det vægter at medarbejderne oplyser, at borger aktiviteterne grundet covid-19 restriktioner er begrænset, hvilket også har effekt af at borgerne oplever formindsket socialt samvær som nogle borgere respondere på med *"ikke så meget gnist i øjnene, mindre aktive"*.

Det vægter at ledelsen og medarbejderne gør opmærksom på, at aktiviteterne naturligvis er tilpasset situationen og når covid-19 engang ikke er på spil længere forventes tidligere store udbud af aktiviteter igen at kunne afholdes.

Forrige tilsyn viser, at interviewet borger oplyser, at borgere besøger hinanden på tværs og også mødes om strik og kortspil med medarbejdere på anden afdeling. Borgerne tager på ture "ud i det blå. Endvidere benytter borgeren madklubben og lægger vægt på, at medarbejdere der afholder det er søde. Anden interviewet borger oplyser, at madklubben er god. Endvidere deltager borgeren i en del aktiviteter og skal til Hundested og se sandskulpturer.

Forrige tilsyn viser, at under socialtilsynets rundvisning på 1. sal på Nordvænget ses opslag med ugens aktiviteter. På 2. sal ses opslag på tavlen med billeder af ture. Hvilket afspejler det på plejehjemsoversigten angivne omkring aktiviteter. Endvidere oplyser ledelsen, at der er god variation, men samtidig gentagelse af aktiviteter. Der er ansat en idrætsmedarbejder og aktivitetsmedarbejder, som deltager på beboergennemgange, og kan byde ind med om det fungerer.

Med vægt på at tilbuddet, når covid-19 ikke er på færde, har tilpassede aktiviteter for borgerne er indikatoren 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 opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 02.c

Det vægter at borger oplyser om, at have pårørende og borgeren oplever et godt samarbejde mellem medarbejdere og pårørende. Borgeren gør opmærksom på at en af de pårørende siger sin mening og det er ok. Endvidere lægger borgeren vægt på at tidligere medarbejder kommer og besøger borgeren og hjælper borgeren med at handle.

Det vægter at medarbejderne oplyser, at der på Nordhøj 4 til tider har manglet samarbejde fra nogle pårørende under covid-19 restriktioner, da pårørende selv har kunnet gå ind i stueetagen. Normalt er der ellers godt samarbejde med pårørende. Efter nedlukningen oplever medarbejderne at der er flere pårørende som *"ligesom ikke kommer i gang med besøg igen"*.


Det vægter at medarbejdere fra Nordvænget oplyser, at pårørendesamarbejdet forløber meget fredeligt. De pårørende er *"ikke for meget inde over"*. Endvidere er kulturen på afdelingen, at pårørende besøger borgerne i lejligheden og ikke sidder på fællesarealerne.

Det vægter at ledelsen oplyser, at på tilbuddet er der talt meget om pårørende samarbejde. Især hvis de pårørende har haft borgerne længe *"og kommer og siger værsgo her – nu må i tage over"*. Ledelsen oplyser, at der tales meget om hvordan pårørende skal mødes og det er lykkedes i langt de fleste tilfælde. Ledelsen vægter at tilbuddet og borgerne er *"dybt afhængige af det gode samarbejde"*. Endvidere oplyses at mange borgere nu er virkelig dårlige før de kommer til tilbuddet, og personalet skal rustes til samarbejdet og til at turde det. Tidligere var det leder der meget havde pårørende samtaler. Men det skal medarbejderne selv kunne gøre, når tingene opstår. Ledelsen oplyser, at medarbejderne er *"blevet fabelagtigt gode til det"*. Blandt andet støtter indflytningsmappe og notater i Cura op om pårørendesamarbejdet.

Indikatoren er fortsat opfyldt i høj grad.

Temavurdering



	<h2>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 borgeres 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 tilbuddet kan redegøre for dets målsætning, målgruppe og metoder. Målgruppen er personer i alderen 60 - 85 med mobilitetsnedsættelse eller demens.</p>	
<p>Socialtilsynet bemærker positivt, at medarbejdere benytter praksissprog for de faglige tilgange og metoder. Især den anerkendende tilgang kan høres.</p>	
<p>Socialtilsynet vurderer, at medarbejderne yder en faglig indsats, som dog udfordres af covid-19, samt generel travlhed. Endvidere er der borgere som deraf bliver mere indadvendte.</p>	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet arbejder struktureret blandt andet gennem døgnplaner. Beboerkonferencerne vurderes som værdifulde for den faglige udvikling.</p>	
<p>Endvidere vurderes, at tilbuddet grundlæggende har retningslinjer for dokumentationen af borgeres mål, og plan for hvordan dokumentationen lykkes bedst muligt.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	3,3

Udviklingspunkter	
<p>Tilbuddet kan være undersøgende for hvordan dokumentationen kan bringe læring på tilbuddet – kan det fx udledes hvilke tilgange og metoder der virker for borgere.</p>	
<p>Opmærksomhed på øget indsats for borgere som reagerer med indadvendthed.</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 tilbuddet naturligt, grundet covid-19, er udfordret på afholdelse af fora, hvor blandt andet tilgange og metoder ift. indsats for borgerne drøftes. Ligeledes kan dokumentationen udfordres. Tilbuddet kan være undersøgende for hvordan dokumentationen kan bringe læring på tilbuddet – kan det fx udledes hvilke tilgange og metoder der virker for borgere.</p>	
<p>Socialtilsynet vurderer, at medarbejderne i interview med socialtilsynet især benytter praksissprog for især den anerkende tilgang. Endvidere vurderes at tilbuddet i flere tilfælde opnår positive resultater med borgerne.</p>	



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 opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 03.a	
<p>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.</p> <p>På tilbuddets hjemmeside er angivet: ”Beboerne i Frederikssund Kommunes plejeboliger bor og lever trygt og godt. 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. Dette sker ved at vi målrettet fokuserer på samarbejde, tværfaglighed, hverdagsrehabilitering, individuelle pleje- og pædagogiske handleplaner, beboerinddragelse og medbestemmelse, tilpassede aktiviteter og træningsoplæg på individ- og gruppeniveau.”</p> <p>Det vægter at medarbejderne oplyser, at grundet covid-19 har der seneste tid ikke været afholdt beboer gennemgang eller personalemøder og til tider har hverdagen mindet om ”bål og brand”. Medarbejderne oplyser, at en enhed er udfordret af støj og gennemgang af for mange mennesker, på trods af aftaler om minimering af gennemgang. Ligeledes bevirker vaskemaskine med fx rullelagner støj og alt i alt beskrives enheden med for meget uro for borgerne. En af medarbejderne mener, at nogen i organisationen p.t. arbejder med udfordringen.</p> <p>Det vægter at ledelsen oplyser, at der ikke har været afholdt beboer gennemgang eller konferencer seneste tid, men triagemøder afholdes, hvor borgere kan drøftes. Tilbuddet har haft fokus på den gode indflytning og har igen været på hjemmebesøg, da det er vigtigt at se beboerne i sit eget hjem. Ledelsen oplyser, at der skulle have været kompetence udvikling sammen med psykolog. Ledelsen vurderer, at mange medarbejdere, grundet covid-19 og restriktioner, oplever at de kun gør det basale for borgerne. Ledelsen oplyser, at der arbejdes med personcenteret omsorg, endvidere hører ledelsen fx medarbejderne benytte Marte Meo sprog i hverdagen. Ledelsen lægger vægt på vigtigheden i at drøfte hvordan man taler til og med borgerne og ledelsen bemærker at vikarer er interesserede i faste stillinger på tilbuddet.</p> <p>Førrige tilsyn viser at medarbejderne oplyser, at den anerkendende tilgang kan ses ved at reflektere over at få ja eller nej fra borgerne fx ved behov eller deltagelse i aktivitet. Medarbejderne sætter sig ind i, hvor borgeren er i den konkrete situation. Endvidere er medarbejderne forstående og anerkendende for borgernes følelser. Den anerkendende tilgang ses endvidere med Marte Meo, og medarbejderne lægger vægt på kropssprogets betydning og forsøger at være så ægte som muligt.</p> <p>Indikatoren er fortsat opfyldt i høj grad.</p>	
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	
<p>Det vægter at fremsendte funktionstilstande for to borgere viser, at borgernes ønsker og vurdering af funktioner er beskrevet og nogle beskrivelser fremstår konkrete, hvor andre er knap så konkrete, hvilket kan bevirke usikkerhed omkring indsatser herfor. Der er tilknyttet evalueringsdatoer og for den ene borger er der senest ”vurderet – tilføjet/ændret” i september/oktober måned 2020, mens der for den anden borger generelt er ”vurderet” i april 2019. Der kan læses mange relevante praksisbeskrivelser der kan støtte borgerne. Der er ikke anført tilgange til borgerne på nogle af funktionerne, det kunne fx være ”husk at smile og tal i let toneleje - eller husk at være bestemt og brug korte sætninger evt. med angivelse af signalord”.</p> <p>Det vægter at førrige tilsyn viser, at centerleder beskriver, at der bliver lavet en funktionsevnetilstandsvurdering, ud fra den bliver der oprettet en ydelse. Ud fra de enkelte ydelser bliver der oprettet handleanvisning ud fra faglige mål. Ved beboergennemgange opdateres alle funktionsevnetilstande på den enkelte beboer.</p>	



Det vægter at forrige tilsyn viser, at dokumentationsgennemgang af borgeres (socialfaglige) mål på tilsynsdagen viste, at der skal beskrives, hvordan borgere er inddraget og fx for demente, at de ikke kan deltage. Mål sættes først, når borgerne er lært at kende og efter indflytningssamtale med pårørende. Målene bliver revurderet efter serviceloven ud fra funktionsevnetilstand og efter sundhedsloven omkring borgeres adfærd. Daglige observationer noteres der effekt af. Målene følges op ca. 1 gang om måneden på beboerkonferencer. Der benyttes søgeord for målene, så data for det enkelte mål hurtigt kan afsøges. Medarbejder, der fremviser dokumentationen, oplyser, at der skrives meget, men ikke i samme omfang for de mere stabile borgere. I forlængelse af mål er der angivet handlingsanvisninger, og socialtilsynet ser eksempler på tilgange/metoder som struktur, en til en kontakt, roligt stemmeleje og guidning. Endvidere benyttes livshistorie meget, for at se hvad der har givet mening før, og hvad der giver mening nu.

Indikatoren er fortsat opfyldt i middel grad.

Indikator 03.c

Tilbuddet opnår positive resultater i forhold til opfyldelsen af de mål, visiterende kommuner har opstillet for borgernes ophold.

Bedømmelse

3 (i middel grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 03.c

Det vægter, at tilbuddet ikke får bestillingsmål fra kommunerne.

Det vægter, at ledelsen og medarbejderne oplyser om positiv udvikling hos nogle borgere, der gennem tilbuddets indsatser vedligeholder eller øger funktioner.

Endvidere vægter at tidligere tilsyn viser, at flere borgere beretter om bedret funktionsniveau efter indflytning og optræning af særligt de fysiske færdigheder. Nogle beskriver at muligheden for deltagelse i fælles aktiviteter og spisning øger muligheden for sociale relationer og den mentale velbefindende.

Indikatoren er fortsat opfyldt i middel grad.

Indikator 03.d

Tilbuddet samarbejder aktivt med relevante eksterne aktører for at understøtte, at målene for borgerne opnås.

Bedømmelse

4 (i høj grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 03.d

Der er lagt vægt på, at på tilbuddets hjemmeside er angivet, at der samarbejdes med plejehjemslæge, frivillige og vågetjeneste for borgere der bor på Nordhøj. Endvidere benyttes eks. demenskonsulenter fra kommunen.

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 generelt trives med den indsats tilbuddet udfører og især den anerkendende tilgang værdsættes. Borgere og medarbejderne beskriver dog også en travlhed, som får indflydelse på borgernes trivsel og borgerudsagn om at bo på en motorvej bør reflekteres for, at se om det er muligt at tempoet i borgernære situationer kan kvalificeres.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at medarbejderne i høj grad lykkedes med at have en imødekommende og venlig tone til borgerne. En borger har dog få oplevelser af at kunne høre, at der i få tilfælde kan vrisses af naboen.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at ovennævnte tilfælde af motorvej og vrissen er effekter af travlhed og deraf tilfælde af, at pressede medarbejdere kommer til at fremstå som de egentlig ikke ønsker.</p> <p>Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel, dels gennem de sundhedsfaglige medarbejdere og to sygeplejersker, samt et bredt udbud af aktiviteter, hvor borgere kan indgå i sociale fællesskaber når covid-19 ikke er på banen.</p> <p>Tillige vurderes, at borgerne generelt trives med den indsats tilbuddet udfører og især den anerkendende tilgang værdsættes. Generelt mener borgerne, at de inddrages og har indflydelse i eget liv og på tilbuddets hverdag.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet forebygger magtanvendelser og overgreb. Der anvendes relevante pædagogiske interventioner og strategier for konfliktnedtrapning.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	4,1

Udviklingspunkter
Undersøgende for enkelt borgerudsagn angående, at medarbejdere kan komme til at vrisse af naboen.

Kriterium 04	<i>Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse.</i>
Bedømmelse af kriterium	



Socialtilsynet vurderer, at borgerinterview, observationer og interviews af ledelsen og medarbejderne viser, at medarbejderne er veludførende i den anerkende tilgang. Dog bør enkelt borgerudsagn angående, at medarbejdere kan komme til at visse af naboen, undersøges nærmere.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet generelt understøtter borgernes selv- og medbestemmelse, hvilket dog udfordres af henholdsvis covid-19 restriktioner og generel travlhed.

Indikator 04.a	<i>Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 04.a

Det vægter at observation af frokost på Nordvænget viser, at medarbejderne hilser imødekommende på borgerne når de ankommer til frokosten. Borgerne spiser ved et langt bord og en borger spiser med en medarbejder ved et lille bord. Radio kører i baggrunden og lidt inde i frokosten spørges to borgere om radioen forstyrrer dem, hvilket borgerne svarer nej til. Medarbejderne tager initiativer til dialog såsom "skål derovre", "smager det godt". En borger får en del hjælp til at spise og medarbejder har ord for sine handlinger såsom "her kommer en bid mere", "skal jeg fjerne denne her", "jeg rykker lige stolen lidt". Der er flere eksempler på tilpasset humor fra medarbejderne, hvor borgere griner højlydt. Generelt er medarbejderne smilende under frokosten. En borger deltager ikke så meget og vedkommende bliver ind imellem kontaktet af medarbejder. Efter frokosten kører en borger selv over med servicen til køkkenet.

Det vægter at observation af frokost på Nordhøj 4 viser, at der var dækket op til julefrokost og der var roligt musik i baggrunden. Medarbejderne spørger borgerne om forskellige ting såsom om de må smøre deres mad og hvilke drikkevarer borgerne ønsker. Medarbejderne er i tilfælde grænsesættende som ved tilfælde, hvor to borgere kommer i konflikt og en medarbejder responderer "så så i to". Generelt er medarbejderne anerkende med udsagn som "Flot juletræ du har pyntet navn", så blev her lidt hyggeligere", "Du har ryddet pænt op udenfor som du plejer". Nogle borgere er til tider optaget af noget som medarbejderne sandsynligt tænker ikke bringer den enkelte borger noget godt, og medarbejdere forsøger at benytte afledning, for at borgere bedre kan deltage i frokosten. En medarbejder har sandsynligt ikke så meget kendskab til borgerne. Medarbejderne formåede generelt, at tage sig af mange borgerbehov så det generelt blev en hyggelig julefrokost.

Det vægter at borger oplyser, at "der er god humor med medarbejderne og det er rart, så man ikke bare sidder der". Borgeren lægger vægt på at der er god energi og meget sjov. Adspurgt om nogle medarbejdere kan komme til at tale på en dårlig måde til borgerne svarer borgeren, "jeg har ikke oplevet at de har talt grimt til mig, men jeg kan få gange høre gennem væggen til min nabo, at medarbejdere kan komme til at vrisse ad borgeren, det er ikke i ond mening".

Det vægter at medarbejderne ikke oplever, at der kan være dårlig tone til borgerne og en medarbejder nævner at "tålmodighed er en dyd". En medarbejder oplyser om, at en borger i sidste uge sagde til anden borger, at det er ligesom at bo på en motorvej, hvilket gjorde stort indtryk på medarbejderen, der mener at nogle beboere trækker sig tilbage når der er travlt og deraf ikke nok fokus på det sociale.

Det vægter at ledelsen oplyser, at medarbejdere kan komme til at have uheldig kommunikation til borgere og det er vigtigt at følge op på det. Ledelsen er meget opmærksomme på hvordan der kommunikeres til borgerne og også kolleger i mellem.

Indikatoren er fortsat opfyldt i høj grad.

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 opfyldt)

Bedømmelse af Indikator 04.b

Det vægter at borgere oplyser om, at de selv bestemmer i deres liv.

Det vægter, at socialtilsynet ved observationer af frokoster kan se at borgere tilbydes valgmuligheder. Endvidere vægtes at covid-19 restriktioner naturligt kan begrænse borgeres selvbestemmelse, og ligeledes kan



medarbejderes travlhed bevirke, at borgere ikke altid er inddraget om tiltag/beslutninger vedrørende fællesarealerne.

Det vægter at forrige tilsyn viser, at medarbejderne oplyser, at borgerne gives mulighed for at få måltider serveret på andet tidspunkt end det normale. Borgerne kan stå senere op og gå senere i seng, hvis de vil. Medarbejderne oplyser, at beboermøder på demensafdelingen afholdes sammen med pårørende. Det er individuelt, hvordan måltidet afvikles fx i forhold til selv at smøre maden, andre borger har behov for hjælp fx have maden skåret ud. Medarbejderne lægger vægt på, at det er hyggeligt at sidde sammen til frokost. Øl og snaps og rødvin er søndage, og ellers skal borgerne selv have det indkøbt. Medarbejderne oplyser, at køkkendamen taler med borgerne om maden og ønsker.

Indikatoren er fortsat opfyldt i høj grad.

Kriterium 05	<i>Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel</i>
Bedømmelse af kriterium	
Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet samlet set understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel. Covid-19 håndteres af tilbuddet med de udfordringer det bringer og især demente borgere er udsatte i den forbindelse.	
Socialtilsynet vurderer, at især medarbejdernes måde at udføre den anerkende tilgang til borgerne i høj grad lykkedes med stor værdi for borgerne.	
Indikator 05.a	<i>Borgerne trives i tilbuddet.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 05.a	
Det vægter at en borger oplyser at vedkommende trives rigtig godt på tilbuddet og især tillægger det medarbejdernes måde at være på. Anden borger oplyser, at "det er okay når det nu ikke kan være anderledes".	
Det vægter at medarbejderne oplyser, at borgernes trivsel ligger mellem 3 og 4 på socialtilsynets 5 tals skalling der benyttes i tilsynsrapporter. Medarbejderne oplyser, at deres udførelse faktisk ligger højt, men er underlagt travlhed og derfor kan der være manglende tid til den enkelte borger. Med mere tid kunne borgernes trivsel nok hæves noget.	
Det vægter at ledelsen oplyser, at borgerne er i god trivsel, men ser dog også travlheden og covid-19 byde ind ærgerligt ind.	
Indikatoren er fortsat opfyldt i høj grad. Socialtilsynet gør opmærksom på at covid-19 forhold ikke tæller med i bedømmelsen af denne indikator.	
Indikator 05.b	<i>Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevant sundhedsydelse.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 05.b	
Det vægter, at medarbejderne oplyser om, at der kommer huslæge på tilbuddet og ellers er det de pårørende der kører til lægen.	
Det vægter at tidligere tilsynsrapport viser at borgerne fortæller, at de får støtte fra pårørende eller køres af Falck, hvis de skal til læge eller tandlæge. En borger fortæller, at der er en sygeplejerske i tilbuddet. En anden oplyser, at have tandproblemer og af personalet er oplyst om, at der vil komme tandlæge og se på dette.	
Indikatoren er fortsat opfyldt i meget høj grad.	
Indikator 05.c	<i>Tilbuddets viden og indsats vedrørende borgernes fysiske og mentale sundhed, modsvarer borgernes behov.</i>



Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 05.c	
<p>Det vægter at en borger oplyser, at vedkommende meget gerne vil have hjemmelavet mad. Borgeren gør opmærksom på at vedkommende ind imellem deltager i hjemmelavet mad og ser, at borgerne dermed "<i>spiser rub og stub</i>" frem for de store mængder mad der smides ud til hverdag. Borgeren nyder når der dufter af hjemmelavet mad.</p> <p>Det vægter at medarbejderne oplyser, at en del borgere især med demens har haft udfordringer med, at medarbejdere og pårørende har masker på. Borgerne udtrykker fx "<i>jeg er ikke syg</i>". Det har været svært at skærme borgerne og borgerne har haft sværere ved at aflæse medarbejderne. Endvidere har der har været udfordringer i forhold til mangel på værnemidler og afskærmning mv. og det har givet uro hos medarbejderne.</p> <p>Socialtilsynet lægger vægt på tilbuddets generelle veludførte anerkendende tilgang til borgerne, der bærer ind til mental sundhed.</p> <p>Det vægter at forrige tilsyn viser, at borgerne generelt værdsætter aktiviteterne, og en borger nævner positivt medarbejdere fra træningsenheden i forbindelse med genoptræning.</p> <p>Indikatoren er fortsat opfyldt i høj grad opfyldt.</p>	



Kriterium 06	<i>Tilbuddet forebygger magtanvendelser</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet har fokus på gråzoner for magt, samt at indberetninger håndteres efter gældende regler.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet samlet set forebygger magtanvendelser. Der anvendes relevant pædagogisk intervention, og der berettes om strategier for nedtrapping af konflikter.</p>	
Indikator 06.a	<i>Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at magtanvendelser så vidt muligt undgås.</i>
Bedømmelse	5 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 06.a	
<p>Det vægter at medarbejderne oplyser, at der generelt ikke udføres magt på tilbuddet og nyansatte og vikarer guides om nødvendigt til hvordan dette undgås. Covid-19 har bevirket at borgere med demens har måtte guides og medarbejderne beskriver hvordan de i tilfælde har trukket sig og hvordan udadreagerende borgere er hjulpet bedst muligt uden at benytte magt.</p> <p>Det vægter at forrige tilsyn viser, at centerleder beskriver ved opfølgning på udviklingspunkter, at der er arbejdet med at drøfte gråzoner for magt mere systematisk, ved at have det som et fast punkt på ændringsskemaet ved beboergennemgange.</p> <p>Scoren hæves og indikatoren er opfyldt i meget høj grad.</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	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 06.b	
<p>Det vægter, at medarbejderne oplyser, at de fleste ved hvordan man evt. indberetter magt, og ellers hjælper kolleger til med anvisninger herfor. Covid-19 har bevirket at medarbejdere er lidt i tvivl om alle nyansatte er ordentlig sat ind i regler og retningslinjer for magtanvendelser.</p> <p>Indikatoren er fortsat opfyldt i høj 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 og mellem borgere gennem faglige interventioner.</p> <p>Socialtilsynet anbefaler at tilbuddet er undersøgende for årsagerne til stigningen af indberetninger af vold og chikane.</p>	



Indikator 07.a	<i>Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at der ikke forekommer vold eller overgreb i tilbuddet.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 07.a	
<p>Det vægter at fremsendt materiale viser, at der foreløbigt i 2020 er indberettet 24 arbejdsskader, samt noteret 21 tilfælde af vold og trusler, hvilket er et støt stigende antal sammenholdt med 2018 og 2019. Ligeledes oplyser medarbejderne at der nu skrives mange anmeldelser på vold og chikane, og en af forklaringer er at der er øget fokus på at indberette tilfælde.</p> <p>Det vægter af forrige tilsyn viser, at ved dokumentationsgennemgang ses eksempel på at borger spiser i egen lejlighed og skærmes, for at skabe ro om måltidet og mindske udadreagerende adfærd. Medarbejderne oplyser, at det altid er muligt at få hjælp ved psykisk belastning. Endvidere nævner ledelsen og medarbejderne, at struktur og brugen af marte meo er forebyggende indsatser, og beskriver desuden at særlig indretning af lokalerne har betydning.</p> <p>Indikatoren er fortsat opfyldt i høj grad.</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>Ledelsen består af en centerleder og to områdeledere alle med sundhedsfaglig baggrund og relevant efteruddannelse.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at ledelsen generelt formår at motivere medarbejderne og generelt lykkedes med en anerkende tilgang. Travlhed og arbejdspress fylder en del hos medarbejderne og tilbuddet er ramt af højt sygefravær og høj personalegennemstrømning seneste år. Angiveligt ligger personalegennemstrømningen højt grundet en del medarbejdere som er gået på pension. Socialtilsynet har erfaring med, at tilbud kan have svært ved at nedbringe sygefravær og gennemstrømning begrundet i, at vedvarende travlhed og arbejdspress vedligeholder sygefraværet og gennemstrømningen. Sagt på en anden måde er der en cirkel som skal brydes.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at vagtplanlægningen stadigvæk fylder en del og nok også kan ses som symptom for travlhed og arbejdspress. Socialtilsynet anbefaler yderligere transparens for vagtplanlægningen og yderligere dialog mellem ledelsen og medarbejderne, for at afklare årsagsbetragtningerne angående vagtplanen.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	3,6

Udviklingspunkter
<p>Yderligere afklaring af vagtplanlægningen så årsagerne for den fremstår gennemskuelig for medarbejderne.</p> <p>Nedbringe sygefraværet og personalegennemstrømningen.</p>

Kriterium 08	<i>Tilbuddet har en kompetent ledelse</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet fortsat har en kompetent ledelse som dog også er ramt af travlhed og nærledelsen kan være under pres. Socialtilsynet bemærker at medarbejderne er glade for den samlede ledelse, hvilket er et godt udgangspunkt for ledelse. Vagtplanlægningen fylder stadigvæk, og socialtilsynet anbefaler yderligere dialog og årsagsbetragtninger hertil mellem ledelsen og medarbejderne, for afsøgning af at lykkedes bedre med planlægningen.</p> <p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet skal være opmærksomme på, at samarbejdsrelationerne i organisationen kan lide last gennem vedvarende travlhed.</p> <p>Tilbuddets medarbejdere kan få ekstern supervision.</p>	
Indikator 08.a	<i>Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet..</i>



Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 08.a	
<p>Det vægter at medarbejderne oplyser, at den ene områdeleder har været udlånt til andet tilbud, og det har bevirket at medarbejderne har oplevet at vedkommende har alt for travlt og har manglet for medarbejderne. Nogle medarbejdere oplyser, at der på 2´salen er ankommet en del borgere med psykiatrisk udfordringer, og der har været noget i forhold til det psykiske arbejdsmiljø. Medarbejderne oplyser, at de generelt er glade for den samlede ledelse, men de har også travlt og kan mangle og kan i nogle tilfælde virke fraværende selvom de er tilstede.</p> <p>Det vægter at medarbejderne oplyser, at vagtplanlægningen stadigvæk fylder en del. Medarbejderne oplyser, at en på De Tre Ege står for det og områdeleder oplyser, at det meste ligger hos vedkommende. Centerleder beskriver følgende i høringsfasen for rapporten: <i>"Det er faktisk en medarbejder som arbejder både på Nordhøj og De Tre Ege, som står for booking af vikar. Det er udelukkende områdelederne som har ansvaret for vagtplanlægningen"</i>.</p> <p>Det vægter at en borger, med glimt i øjet, oplyser, at <i>"på sådan en damearbejdsplads kan de blive uvenner i flere uger"</i>.</p> <p>Det vægter at ledelsen oplyser om, at den ene områdeleder har været for meget væk og nærledelsen har manglet, dog ændres dette pr. 01.01.2021. Ledelsen er bekendte med at planlægningen stadigvæk fylder meget hos medarbejderne og en af årsagerne er, at det er svært at dække når medarbejderne arbejder hver 3´ weekend. Eksterne vikarer har i en del tilfælde aflyst vagter.</p> <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. Begge områdeledere er uddannet social- og sundhedsassistenter og har en akademiuddannelse i ledelse som er adgangsgivende til diplomuddannelsen.</p> <p>Indikatoren er fortsat opfyldt i høj grad.</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 opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 08.b	
<p>Det vægter at medarbejderne nu får supervision efter at have ventet på det længe.</p> <p>Det vægter at ledelsen oplyser, om supervision angående en borger, blandt andet med begreberne angående <i>"om der opdrages eller sættes grænser"</i>. Tilbuddets ledere kan indgå i ledelsesnetværk i kommunen.</p> <p>Indikatoren er fortsat opfyldt i høj grad.</p>	
Kriterium 09	<i>Tilbuddets daglige drift varetages kompetent</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Socialtilsynet vurderer, at den daglige drift generelt varetages kompetent, dog ses seneste år stigende sygefravær og stigende personalegennemstrømning. Dette bringer naturligt et øget vikarbehov og dermed et øget arbejdspress for de faste medarbejdere. Socialtilsynet bemærker <i>"snigende faldende"</i> sygefravær, hvilket også er nødvendigt for at vende udviklingen, så ikke arbejdspress vedligeholder højt sygefravær og personalegennemstrømning.</p>	
Indikator 09.a	<i>Borgerne har i forhold til deres behov tilstrækkelig kontakt til personale med relevante kompetencer</i>
Bedømmelse	3 (i middel grad opfyldt)

**Bedømmelse af Indikator 09.a**

Det vægter at en borger oplyser, at *"nogen gange har personalet tid til at hjælpe en men de er meget meget pressede, der er ikke mange der har tid til noget, og de skal nå dem alle sammen, og nogle kræver mere end andre"*. Borgeren forklarer, at det er jævnlige at medarbejderne er presset og særligt om aften. Borgeren har spurgt *"eleverne"* på afdelingen om hvordan det er at arbejde her og eleverne svarer generelt at *"det er et godt arbejde, men også hårdt"*. Borgeren håber på der kan komme flere medarbejdere.

Det vægter at anden borger oplyser, at *"medarbejderne har meget travlt, de har ikke tid til mig, der er nogle der skal have mere hjælp og det er vigtigt, jeg klager ikke, men de er optaget"*.

Det vægter at fremsendt materiale viser, at der i perioden 01.11.2019 – 31.10.2020 er benyttet 2.800.000 kr. til eksterne vikarer. (Tillige vægter, at fremsendte tal for vikarforbrug viser, at der er benyttet 3.550.000 kr. i perioden 01.05.2018 – 30.04.2019.)

Det vægter at medarbejderne oplyser, at *"borgerne bliver mere og mere krævende og der skal spares"*. Medarbejderne oplyser, at den daglige planlægning tit ikke holder. Der står fx i planlægningen, at der kommer en vikar, men der kommer ikke nogen. Der benyttes nogle ufaglærte, med begrænsninger for hvilke opgaver de kan indgå i og de faste medarbejdere løber til tider *"spidsrod"* for at dagen lykkes. Problematikken er en del af ugens MED møde og det forventes at der skal gøres noget. To medarbejdere oplyser om, at nogle kolleger er *"ved at give op"*.

Det vægter at medarbejderne oplyser, at der har der været borgere, der ikke har fået deres pleje fordi der ikke er dækning i vagten. *"Vi har en udadreagerende borger der ikke må få vikarer. Der har været episoder hvor borgerens basale behov bad, toilet, mad og omsorg ikke kunne imødekommes"*. Flere medarbejdere oplyser, at *"det trækker tænder ud"* når man ikke er på vagt med faste medarbejdere. Medarbejderne vurderer, at *"Nordvænget er presset og Nordhøj kan være presset"*. En medarbejder gør opmærksom på, at det også har noget at gøre med at der er mange som er gået på pension.

Det vægter at ledelsen oplyser, at medarbejderne kan føle sig presset, dels pga covid-19 og deraf det nære som borgerne ikke kan få. Endvidere har områdeleder og centersygeplejerske været udlånt. Ledelsen forklarer, at normeringen faktisk er ok, men der skal ikke ske meget før det begynder at skride, fx kaldes der ikke vikar ind ved første sygedag, og ligeledes er det ikke altid det lykkes at få vikarer til vagter. Ledelsen gør opmærksom på at de slås med budgetterne og økonomien.

Indikatoren er fortsat opfyldt i middel grad.

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

Bedømmelse	2 (i meget høj grad opfyldt)
-------------------	------------------------------

Bedømmelse af Indikator 09.b

Det vægter, at fremsendte tal viser gennemstrømning på 17 stillinger i perioden 01.11.2019 – 31.10.2020, ud af ca. 55 mulige stillinger hvilket giver en procentsats på 31%, hvilket er højere end på sammenlignelige tilbud.

Scoren sænkes og indikatoren er opfyldt i lav grad.

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

Bedømmelse	1 (i lav grad opfyldt)
-------------------	------------------------

Bedømmelse af Indikator 09.c

Det vægter at hovedtallet for sygefraværet (inkl. medarbejdere/ledelse på tværs – De tre Ege) er 11,04% i perioden 01.11.2019 – 31.10.2020. Medarbejderne fra Nordhøj 4 og Nordvænget har samlet sygefraværsprocent på 13,6%, hvor Nordhøj 4 alene har 18,9%. Nordhøjs sygefravær er højere end på sammenlignelige tilbud og sygefraværet er samlet noget stigende ift. forrige år.

Ledelsen oplyser, at sygefraværet er *"snigende faldende"* og ledelsen er i gang med et projekt – sygefravær - i kommune. Der samtales nu mere med sygemeldte medarbejdere.

Scoren sænkes og indikatoren er opfyldt i meget 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 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. Ligeledes indhentes viden gennem undervisning og fx demens konsulenter.</p> <p>Når covid-19 ikke er på spil arbejdes der struktureret med beboerkonferencer, for at sikre en ensartet tilgang til borgerne, med faglig refleksion og sparring på disse møder ud fra en anerkendende tilgang.</p> <p>Socialtilsynet vurderer at sygefraværet og gennemstrømningen bevirker, at daglige kompetencer kommer under pres og et højt arbejdes tempo opstår. Socialtilsynet orienterer sig blandt andet efter nogle risikoparametre og et af dem er herunder klippet ind, ment som inspiration for tilbuddet:</p> <p>"Højt tempo i praksis.</p> <p>Kan blandt andet bevirke reduceret borgertrivsel da stressniveauer smitter. Det er udfordrende at holde struktur for borgere i højt tempo, og over tid kan medarbejdere have kortere vej til følelsesudbrud i forhold til borgere (umiddelbare handlinger i stedet for faglige), borgere kan ligeledes udtrykke frustration over ikke at føle sig mødt nærværende, samt være udfordret på grundlæggende tryghed. Nærvær og det at møde borgere hvor de er, kan komme under pres i højt tempo og grundlæggende fundamentet for pædagogisk udførelse kan blive spinkelt. Endvidere, over tid, risiko for øget sygefravær, gennemstrømning og dårligt psykisk arbejdsmiljø."</p>	
Gennemsnitlig vurdering	4


Udviklingspunkter

Kriterium 10	<i>Tilbuddets medarbejdere besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Socialtilsynet vurderer, at medarbejderne generelt besidder relevante kompetencer. Organisationen har fokus på undervisning, uddannelse og sparring for at øge kompetencer.</p> <p>Endvidere vurderes, at de daglige kompetencer udfordres af højt sygefravær og gennemstrømning der er med til at skabe arbejdspress, hvilket ikke er et godt udgangspunkt for en praksis der skal støtte og hjælpe mennesker.</p> <p>Især på baggrund af observationer og borgerudsagn vurderes Nordhøjs anerkendende tilgang, til at være veludført.</p>	



Indikator 10.a	<i>Medarbejdergruppen har samlet set relevant uddannelse, opdateret viden og erfaring med målgruppen og tilbuddets metoder.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 10.a	
<p>Det vægter at fremsendt materiale viser, at social og sundhedsassistenter udgør ca. 41% af det borgernære personale og social og sundhedshjælpere udgør ca.43%.</p> <p>Det vægter at medarbejderne oplyser, at der er godt samarbejde med videns personaler. Der er sket en stigning i Uth og det kan nok blandt andet forklares med ufaglært arbejdskraft. Kompetenceforløb er p.t. aflyst på grund af covid-19. Der har dog været noget undervisning og supervision.</p> <p>Det vægter at ledelsen oplyser, at der er godt samarbejde med daghjem og demenskonsulenter. Generelt mangler der social og sundhedsassistenter. Ledelsen kan mærke at frivillige mangler grundet covid-19.</p> <p>Indikatoren er fortsat opfyldt i høj grad.</p>	
Indikator 10.b	<i>Det er afspejlet i medarbejdernes samspil med borgerne, at medarbejderne har relevante kompetencer.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 10.b	
<p>Det vægter, at interviewede borgere generelt værdsætter måden medarbejderne er på, og den måde borgerne får hjælpen på, medarbejderne omtales som "<i>søde, sjove, omsorgsfulde, altid godt humør</i>". Angiveligt kan der være tilfælde af, at medarbejdere vrisser af en borger som kan høres af naboen.</p> <p>Endvidere vægtes to observationer af frokost, som generelt viser en veludført anerkende tilgang til borgerne.</p> <p>Indikatoren er fortsat opfyldt i høj grad.</p>	



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 en enhed, trods initiativer herfor, stadigvæk er ramt af støj og gennemgang.</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 fællesskab blandt andet i tilhørende fællesrum. Der er aktivitetsrum, og de omkringliggende terrasser/altan og andre aktivitetsområder udendørs er med til at underbygge borgernes trivsel og ligeledes tages udgangspunkt i borgernes behov når skærmning og små øer tilrettelægges.</p>	
Gennemsnitlig vurdering	4,7

Udviklingspunkter
<p>Minimere støj og gennemgang på en enhed.</p>

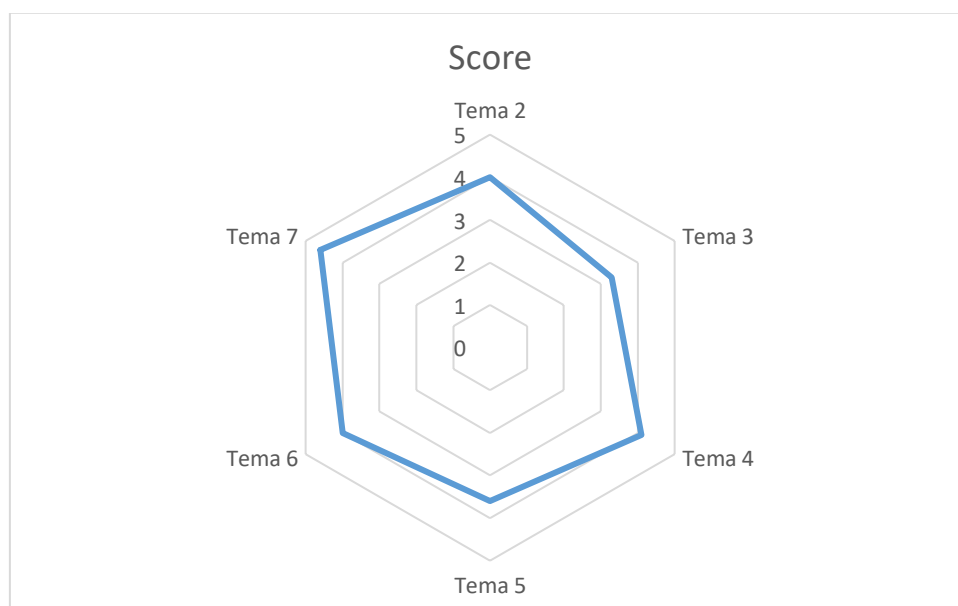
Kriterium 14	<i>Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel</i>
Bedømmelse af kriterium	
<p>Socialtilsynet vurderer, at tilbuddets fysiske rammer samlet set understøtter borgernes udvikling og trivsel. Borgerne har egne lejligheder som fremstår hjemlige med handicapvenligt bad og toilet udgang til altan eller egen terrasse og fællesrum. Fællesfaciliteter imødekommer borgernes behov for fællesskab omkring spisning og anden social aktivitet.</p> <p>Borgerne har individuelt tilpassede hjælpemidler, som understøtter deres trivsel og udvikling, og der er muligheder for samvær i aktivitetsrum. Tilbuddet har fokus på fysiske rammer til understøttelse af borgernes behov herunder skærmning.</p> <p>På Nordhøj er der nu et stort grupperum og to gode arbejdsrum og pc'erne er væk fra skyllerummene. En enhed er ramt af for højt niveau af støj og gennemgang.</p>	



Indikator 14.a	<i>Borgerne trives i de fysiske rammer.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 14.a	
<p>Det vægter at ledelsen oplyser, at der nogle steder på fællesarealerne er malet og sat gardiner op. Endvidere er der sat lidt flere rumdelere op, for at borgerne yderligere kan skærmes. I processen har borgerne og medarbejderne været med inde over for at afsøge mulighederne.</p> <p>Det vægter at forrige tilsyn viser, at medarbejderne, at borgernes udeliv bl.a. understøttes af petanquebane og på sigt at lave havedag for borgerne på 1. og 2. sal, men det er ikke afklaret hvordan og hvor, kaffe serveres ude når det er godt vejr og der er eksempelvis havestole og borde ved aktiviteten. Ledelsen oplyser, at der er overvejelser om certificering til senioridrætscenter og der er lavet en krolf bane. samtlige interviewede borgere er glade for deres lejlighed og fællesarealerne. Ved observationer fremstod borgere ligeledes at trives i de fysiske rammer. Ledelsen forklarer, at borgere kan flytte internt, hvilket der er eksempler på med større trivsel til følge.</p> <p>Omsorgscenter Nordhøj er bygget i 1970. Stedet er siden moderniseret og fremstår som et moderne omsorgscenter i 3 etager. Til centeret hører en have, et dejligt gårdmiljø og træningshave. Der er både 2 og 1 rumsboliger, alle med udgang til terrasse eller fransk altan. Alle boliger er velforsynet med skabe og indeholder en lille køkkenniche med køleskab. Der er store rummelige badeværelser til alle boliger. Det muligt at få boliger til flere personer.</p> <p>Indikatoren er fortsat opfyldt i meget høj grad.</p>	
Indikator 14.b	<i>De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.</i>
Bedømmelse	4 (i høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 14.b	
<p>Det vægter at der er udfordringer med støj og gennemgang på en enhed, hvilket gennem tiden er forsøgt løst med flere tiltag, som ikke helt opretholdes.</p> <p>Det vægter at forrige tilsyn viser, at medarbejderne oplyser, at de venter på flere skærme til fællesrum for at lave små øer. Alle afdelinger har fået nye møbler. Medarbejderne oplyser, at borgerne kan skærmes ved at køre dem ind i lejligheden. Kuberne med lyd blev fjernet, da det ikke fungerede. Ledelsen forklarer, at demensenheden er visuel understøttende for borgerne. Alt i alt er der meget tilfredshed med de fysiske rammer til borgerne.</p> <p>Indikatoren er fortsat opfyldt i høj grad.</p>	
Indikator 14.c	<i>De fysiske rammer afspejler at tilbuddet er borgernes hjem.</i>
Bedømmelse	5 (i meget høj grad opfyldt)
Bedømmelse af Indikator 14.c	
<p>Der er lagt vægt på at forrige tilsyn viser, at de borgers lejligheder socialtilsynet ser under interviews fremstår personligt indrettet. Endvidere fremstår indretningen på fællesarealerne generelt med ting der er tidssvarende for målgruppen.</p> <p>På baggrund af ovenstående bedømmes indikatoren fortsat i meget høj grad opfyldt.</p>	



Materiale og interviews benyttet til vurdering af kvaliteten i tilbuddet.	
Dokumenter	Hjemmeside Plejhjemsoversigten Statistik på vold, trusler og chikane. Sygefravær Personalegennemstrømning Vikarforbrug
Observation	Af frokost på to afdelinger
Interview	Borgere: 2 borgere der har boet på tilbuddet mellem over 1 år. Medarbejdere: Fire medarbejdere ansat på henholdsvis Nordhøj og Nordvænget Uddannet social og sundhedsassistent og social og sundhedshjælper Erfaring på tilbuddet i mange år. Ledelsen: To områdeledere.
Interviewkilder	Borgere Medarbejdere Ledelse



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.