

**Botilbuddet Skelhøj**  
**Uanmeldt tilsyn**  
**Den 27. september 2013**

## Indholdsfortegnelse

<b>Formalia</b> .....	<b>3</b>
Ledelsesrepræsentanter .....	3
Medarbejderrepræsentanter.....	3
Brugerrepræsentanter.....	3
Pårørenderepræsentanter.....	3
<b>Indledning</b> .....	<b>3</b>
Program.....	4
<b>Konklusion</b> .....	<b>4</b>
Tilbuddets kvalitetsområder.....	4
Tilbuddets udviklingsområder.....	5
<b>Opfølgning på tidligere tilsyn</b> .....	<b>5</b>
Handleplaner .....	5
Klager .....	6
Dokumentation .....	6
Medicinhåndtering .....	6
Introduktion af nye medarbejdere .....	7
<b>Forhold vedrørende hverdagen</b> .....	<b>7</b>
Kontekst .....	7
Stemning .....	8
De fysiske rammer .....	8
<b>Forhold vedrørende beboerne</b> .....	<b>9</b>
Kommunikation.....	9
<b>Forhold vedrørende medarbejderne</b> .....	<b>9</b>
Medarbejdersammensætning .....	9
Værdier og tilgange .....	10
<b>Andet</b> .....	<b>10</b>

## Formalia

Dette uanmeldte tilsyn på Botilbuddet Skelhøj, Jægerbakken 38-40, 3670 Veksø blev gennemført af ekstern konsulent Kirsten Lundsgaard den 27. september 2013.

## Ledelsesrepræsentanter

- Konstitueret forstander Kim Jørgensen
- Pædagogisk leder Tina Falk Seldorf
- Personaleleder Irma Rubusch

## Medarbejderrepræsentanter

- Socialrådgiver
- Socialpædagog, Hus 1
- Socialpædagog, Hus 1
- Socialpædagog, Hus 1
- Vikar Hus 2
- Socialpædagog Hus 2

## Brugerrepræsentanter

- 3 beboere i Hus 1
- 2 beboere i Hus 2

## Pårørenderepræsentanter

- Der var ikke repræsentanter for de pårørende ved dette uanmeldte tilsyn.

## Indledning

Botilbuddet Skelhøj er et botilbud til voksne med varigt og betydelig nedsat fysisk og/eller psykisk funktionsniveau og drives i henhold til Lov om Social Service (SEL) § 108. Målgruppen er kendetegnet af udviklingshæmning, fysiske handicaps, og hjerneskader samt psykiatriske lidelser.

Botilbuddet er etableret i 2004 efter Lov om Almene Boliger og består af fire huse, som danner rammen om et botilbud med plads til 30 voksne beboere, hvortil der ydes hjælp, støtte og omsorg i henhold til Lov om Social Service § 83-85. Beboerne har individuelle lejekontrakter gennem boligforening. Botilbuddet fordeler sig i fire huse og en administrationsbygning, som er forbundet af gangarealer med store glaspartier. Hvert hus er indrettet med fællesfaciliteter i form af et fælles køkkenalrum og opholdstue. Dertil kommer fælles vaske- og tørrerum samt et kontor til medarbejderne. Der er brede gange, som sikrer tilgængeligheden for kørestolsbru-

gere, og der er automatiske døråbner overalt. Til hvert hus hører en udendørs terrasse. Lejlighederne er indrettet som torums boliger med eget køkken, stue og soveværelse samt et stort badeværelse.

Derudover modtager en ekstern beboer socialpædagogisk støtte i egen bolig jf. SEL § 85 som en takstfinansieret særforanstaltning i henhold til SEL § 108.

Forstander er konstitueret indtil videre. Hus 1, Hus 2 og særforanstaltningen har hver sin koordinator frem til 15. oktober 2013, hvor koordinatorfunktionen afløses af medstyrende teams. Der er cirka ansat 124 medarbejdere, primært pædagogisk og social- og sundhedsuddannet medarbejdere samt omsorgsmedhjælpere/pædagogmedhjælpere.

Dette uanmeldte tilsyn er aftalt med tilsynsmyndigheden, og gennemføres i forlængelse af det seneste anmeldte tilsynsbesøg i juni 2013. Fokus i det uanmeldte tilsyn er på beboernes trivsel og hverdag. Herudover tages der udgangspunkt i læringsperspektivet og håndteringen af tilsynets anbefalinger om udviklingsområder.

## Program

Tilsynet blev gennemført i tidsrummet fra klokken 9.00 til klokken 13.00. Tilsynet indledtes i administrationsfløjen, hvor tilsynskonsulenten mødte personalelederen og den pædagogiske leder. Efter en kort præsentation og gennemgang af udviklingsområderne fra det anmeldte tilsyn i juni 2013, blev tilsynets nærmere forløb planlagt sammen med de to ledere og forstanderen.

Tilsynskonsulenten indledte tilsynet med en dialog med tilbuddets socialrådgiver, derefter besøg i Hus 1, hvor 3 beboere var hjemme og i gang med at spise morgenmad. En beboer var aftenen forinden blevet indlagt med høje infektionstal, og en medarbejder var lige kommet tilbage fra hospitalet, for at aflægge rapport. To andre medarbejdere var på arbejde, og tilsynskonsulenten gennemførte et interview med en af medarbejderne. Efterfølgende blev tilsynskonsulenten budt på en kop kaffe i fællesrummet sammen med beboere og medarbejdere.

Efter besøget i Hus 1 besøgte tilsynet Hus 2, og blev mødt af en kvindelig beboer, der udtrykte at hun gerne ville tale med tilsynet. Tilsynskonsulenten talte med de tilstedeværende, en vikar og en medarbejder. Medarbejderen fulgte efterfølgende med en beboer til edb undervisning, og besøget i Hus 2 blev afsluttet med en dialog med beboeren i hendes lejlighed.

Tilsynskonsulenten blev inviteret på den fælles frokost i administrationen, som var produceret af en ekstern beboer. Tilsynsbesøget blev efterfølgende afrundet med ledelsen, hvor kvalitetsområderne og udviklingsområderne blev gennemgået.

## Konklusion

### Tilbuddets kvalitetsområder

Under hele tilsynsbesøget herskede der en positiv og afslappet stemning mellem beboerne og medarbejderne, og tilsynskonsulenten oplevede, at stemningen var præget af, at beboerne var velinformede om og trygge ved de opgaver, de hver især havde. Tilsynskonsulenten observerede, at det under tilsynsbesøgene var tydeligt, at medarbejderne i deres kommunikation og omgangsform støtter og aner-

kender beboerne. Omgangstonen mellem medarbejdere og beboere var utvungen og humoristisk, og præget af respekt.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at medarbejderne på Skelhøj fortsat er præget af de forandringer som organisationen, inden for de sidste halvandet år, har gennemgået. Det er samtidig tilsynets vurdering at medarbejdernes usikkerhed og utryghed er ved at blive afløst af troen på, at det gode arbejdsmiljø kan stabiliseres og genoprettes.

Det er desuden tilsynets vurdering, at den række tiltag, der er taget af ledelsen på det personalemæssige område, bidrager til at rammesætte indsatsen, og baner vej frem mod en fælles faglig platform. Tilsynet anerkender at tidsperspektivet er en væsentlig faktor i forandringsprocessen. De nye tiltag er endnu ikke forankret i organisationen, og hviler fortsat på et skrøbeligt grundlag. Det er tilsynets vurdering, at ledelsen har den bevågenhed og handlekraft, som er påkrævet i forhold til at støtte op om medarbejderne i forandringsprocessen.

Endelig er det tilsynets vurdering, at på trods af store udfordringer vedrørende stabilitet og struktur, er der på Skelhøj en kultur, og at den pædagogiske praksis understøtter Egedal Kommunes og botilbuddets værdier.

## **Tilbuddets udviklingsområder**

Tilsynet anbefaler fortsat at der udarbejdes en formel klagevejledning i botilbuddet samt en politik for klagehåndtering, således at klagegangen tydeliggøres for beboerne og de pårørende, og således at medarbejderne har tydelige retningslinjer at agere ud fra, når klager modtages.

Det er fortsat tilsynets anbefaling at implementeringen af Bosted System prioriteres, således at niveauet for dokumentation hæves.

Tilsynet anbefaler ligeledes fortsat at introduktionsmateriale overfor nye medarbejdere opdateres og kvalificeres, så det svarer til de faktiske forhold i botilbuddet, og at det implementeres således at nye medarbejdere tilbydes systematiseret introduktion til arbejdet.

## **Opfølgning på tidligere tilsyn**

### **Handleplaner**

Ved det anmeldte tilsyn den 7. juni 2013 gjorde tilsynet opmærksom på, at SEL § 141 handleplaner og pædagogiske handleplaner skal adskilles, og at § 141 handleplanerne fortsat skal efterspørges på handleplansmøderne, hvor sagsbehandlerne deltager.

Botilbuddet har udarbejdet nye handleplansskabeloner, hvori den pædagogiske handleplan skal udarbejdes. Skabelonen ligger på Bosted System, og vil fremadrettet være den benyttede handleplansskabelon i forhold til de pædagogiske handleplaner. Det er således tydeliggjort at den pædagogiske handleplan er forskellig fra og adskilt fra den overordnede SEL § 141 planer, som skal udarbejdes af den kommunale myndighed. Der er på Skelhøj udpeget en handleplansansvarlig medarbejder, som har til opgave at bistå sine kolleger i handleplansarbejdet samt i implementeringen af den nye handleplansskabelon. Handleplansmøderne afholdes på

Skelhøj, og det er medarbejderne der indkalder til møderne. Socialrådgiveren på botilbuddet oplyser, at hun løbende har kontakt med de forskellige kommuners myndighedsafdelinger i forhold til at efterspørge de overordnede SEL § 141 handleplaner.

## **Klager**

Ved det anmeldte tilsyn 7. juni 2013 anbefalede tilsynet, at der udarbejdes en formel klagevejledning i botilbuddet samt en politik for klagehåndtering, således at klagegangen tydeliggøres for beboerne og de pårørende, og således at medarbejderne har tydelige retningslinjer at agere ud fra, når klager modtages.

Der er ikke udarbejdet en formel klagevejledning i botilbuddet, og der er heller ikke udarbejdet en politik for klagehåndtering. Ledelsen oplyser, at deres fokus og prioriteter i perioden siden sidste tilsyn primært har været at skabe stabilitet i medarbejdergruppen og på indsatsen overfor beboerne i botilbuddet. Der er blevet udarbejdet en tidsplan, hvor forskellige formelle forhold, herunder udarbejdelse af klagevejledning og klagepolitik, er indskrevet som fokuspunkt.

Tilsynet anerkender ledelsens fokus på at skabe stabilitet i medarbejdergruppen og i indsatsen overfor beboerne i botilbuddet, men anbefaler fortsat at der udarbejdes en formel klagevejledning i botilbuddet samt en politik for klagehåndtering, således at klagegangen tydeliggøres for beboerne og de pårørende, og således at medarbejderne har tydelige retningslinjer at agere ud fra, når klager modtages.

## **Dokumentation**

Ved det anmeldte tilsyn 7. juni 2013 anbefalede tilsynet, at implementering af Bosted System opprioriteres, således at niveauet for dokumentation af indsatsen hæves og ensrettes.

Det er tilsynet indtryk at der i botilbuddet er fokus på implementeringen af Bosted System. Ledelsen oplyser, at der er planer om at udpege en superbruger som Bostedsansvarlig medarbejder, med henblik på at bistå sine kolleger med at få Bosted systemet implementeret, således at dokumentationsarbejdet bliver udviklet og ensrettet som en naturlig del af den daglige praksis. Som nævnt er den pædagogiske handleplansskabelon lagt ind i Bosted System, og under tilsynsbesøget oplevede tilsynet, at medarbejderne skrev dagbogsnotater på Bosted System.

Det er fortsat tilsynets anbefaling, at implementeringen af Bosteds System prioriteres, således at niveauet for dokumentation hæves.

## **Medicinhåndtering**

Ved det anmeldte tilsyn 7. juni 2013 fandt tilsynet, at der skal være et skærpet fokus på håndteringen af medicin i forbindelse med beboernes indlæggelser og udskrivninger fra hospitalet.

I forbindelse med beboernes indlæggelser og udskrivninger, er det af ledelsen blevet indskærpet, at medarbejderne skal sikre sig, at den ansvarlige læge ordinerer og nedskriver den korrekte medicinordination til beboeren, således at der ikke kan opstå tvivl om doseringsmængde og doseringsinterval.

En af medarbejderne i Hus 1 oplyser, at det i Hus 1 er besluttet, at der i forbindelse med at beboere indlægges, altid er en medarbejder standby til at tage over for forældrene og de pårørende. Medarbejderen oplyser desuden, at alle medarbejdere i Hus 1 har læst Sundhedsstyrelsen publikation "Korrekt håndtering af medicin".

Ledelsen oplyser, at det er planlagt at alle medarbejdere på Skelhøj i oktober og november skal på kursus i medicinhåndtering.

Det er tilsynets vurdering, at der siden sidste tilsynsbesøg er kommet skærpet fokus på håndteringen af medicin i forbindelse med beboernes indlæggelser og udskrivninger fra hospitalet.

## **Introduktion af nye medarbejdere**

Ved det anmeldte tilsyn 7. juni 2013 anbefalede tilsynet, at introduktionsmateriale overfor nye medarbejdere opdateres og kvalificeres, så det svarer til de faktiske forhold i botilbuddet, og at det implementeres således, at nye medarbejdere tilbydes systematiseret introduktion til arbejdet.

Der er i løbet af foråret og sommeren blevet ansat sytten nye medarbejdere, og i den forbindelse har der været arrangeret en fælles introdag. Ledelsen oplyser, at der i organisationen findes et introduktionsskema, men brugen af det er uensartet. Der ud over er introduktionsskemaet ikke ført ajour svarende til de faktiske forhold i botilbuddet. Ledelsen oplyser, at det fremadrettet er planen, at der udpeges en ansættelsesansvarlig medarbejder i hvert hus, der bliver ansvarlig for ansættelse af vikarer. Der ud over oplyser ledelsen, at deres fokus og prioriteter i perioden siden sidste tilsyn primært har været at skabe stabilitet i medarbejdergruppen og på indsatsen overfor beboerne i botilbuddet. Der er blevet udarbejdet en tidsplan, hvor forskellige formelle forhold, herunder opdatering af introduktionsmateriale, er indskrevet som fokuspunkt.

Tilsynet anerkender ledelsens fokus på at skabe stabilitet i medarbejdergruppen og i indsatsen overfor beboerne i botilbuddet, men anbefaler fortsat at introduktionsmateriale overfor nye medarbejdere opdateres og kvalificeres, så det svarer til de faktiske forhold i botilbuddet, og at det implementeres således at nye medarbejdere tilbydes systematiseret introduktion til arbejdet.

## **Forhold vedrørende hverdagen**

### **Kontekst**

Tilsynskonsulenten fik adgang til Hus 1 gennem kontordøren, idet medarbejderne i Hus 1 havde besluttet at begrænse gennemgangen i fællesrummet, af hensyn til at minimere forstyrrelser og uønsket stimuli for beboerne i Hus 1.

I Hus 1 var nogle beboere hjemme, fordi det var deres hjemmedag, andre fordi de ikke modtager et eksternt aktivitetstilbud eller skoletilbud, eller kun modtager et halvtidstilbud. I Hus 1 var to unge kvindelige beboere ved at spise deres morgenmad, og en kvindelig beboer var ved at blive hjulpet til at blive klar til at komme ud af huset.

En medarbejder var mødt ind efter at have været på hospitalet, hvor en beboer var indlagt og en medarbejder var ved at skrive dagbogsnotater på Bosteds System.

Tilsynskonsulenten var i dialog med en medarbejder, og blev efterfølgende budt på en kop kaffe i fællesrummet, hvor beboere og medarbejdere opholdt sig.

I Hus 2 blev tilsynskonsulenten mødt af en kvindelig beboer, som gerne ville tale med tilsynet. Der blev lavet en aftale med beboeren om et besøg. En medarbejder i Hus 2 skulle følge en beboer til edb undervisning, og var ved at hjælpe den mandlige beboer med at blive klar. En mandlig vikar i Hus 2 var i færd med at skrive dagbogsnotater på Bosted System. Tilsynskonsulenten indledte en dialog med den mandlige vikar på kontoret. Medarbejderen, der skulle følge en beboer til edb undervisning, ønskede at tale med tilsynet, inden hun skulle forlade huset, så dialogen med vikaren blev afbrudt og genoptaget efter dialogen med den faste medarbejder.

En kvindelig beboer som tilsynet talte med i Hus 1, havde hjemmedag og var ved at spise morgenmad. Hun fortalte, at hun på sin hjemmedag vaskede tøj, og ordnede andre gøremål, for eksempel hospitalsbesøg, lægebesøg og tøjindkøb. Hun udtrykte tilfredshed med sin bolig og den støtte, hun modtager på Skelhøj.

Den beboer tilsynet talte med i Hus 2, viste rundt i sin lejlighed, og udtrykte ligeledes tilfredshed med sin bolig, og den støtte hun modtager på Skelhøj. Beboeren fortalte at hun var ophørt med at gå på aktivitetscenter efter eget valg, og at hun nu tager på ture sammen med medarbejdere, og blandt andet deltager i en "journalistgruppe" på Skelhøj, der laver beboeravis.

## **Stemning**

Under tilsynsbesøget herskede der en positiv og afslappet stemning mellem beboerne og medarbejderne. For eksempel observerede tilsynskonsulenten, at en medarbejder i Hus 1 med humor og respekt havde en dialog med en kommunikationsvag kvindelig beboer, og med tålmodighed forsøgte at tolke hendes udtryk. Tilsynskonsulenten oplevede, at stemningen var præget af, at beboerne var velinformerede om, og trygge ved de opgaver de hver især havde.

En af medarbejderne i Hus 1 oplyste, at stemningen i medarbejdergruppen for tiden er præget af utryghed og bekymring for fremtiden, idet tre faste medarbejdere aktuelt har opsagt deres stilling. Medarbejdergruppen er bekymret for, at den basale opgaveløsning i Hus 1 fremadrettet kommer under pres. Der ud over udtrykkes bekymring for koordinationen i afdelingen, idet medarbejdergruppen er blevet omorganiseret, således at koordinatorfunktionen ophører den 15. oktober 2013, og erstattes af medstyrende teams, hvor forskellige medarbejdere har særlige ansvarsområder. Medarbejderen fra Hus 1 som tilsynet talte med, udtrykte desuden at selvom stemningen for tiden er præget af utryghed, er det muligt for medarbejderne at se positivt på fremtiden.

I Hus 2, oplyste en vikar til tilsynet, at stemningen i Hus 2 har blevet meget bedre, efter at der i foråret havde været omfattende udskiftning blandt medarbejderne. Vikaren oplever, at der er kommet mere struktur på hverdagen, og at omgangstonen medarbejderne imellem er forbedret.

## **De fysiske rammer**

De boliger tilsynet besøgte var individuelt indrettede to-rumsboliger med tekøkken og eget badeværelse.



Fællesarealerne i husene er køkkenalrum, hvor der ud over køkken er spisepladser og hyggehjørne i rummet. Køkkenalrummet danner hermed en hjemlig ramme om fællesspisningen og beboernes sociale liv.

Rengøringsstandarden i såvel lejligheder som fællesarealer anses som værende tilfredsstillende, nogle beboere kan selv gøre rent i deres lejlighed, andre får gjort rent af en rengøringsassistent.

Botilbuddet har omkringliggende arealer, som er sparsomt benyttet. En medarbejder i Hus 1 fortæller, at der er nedsat en arbejdsgruppe, som hun er med i, der har til opgave at afsøge muligheder for at optimere udnyttelsen af de udendørs fællesarealer, således at de indbyder til aktivitetsmuligheder og kan danne ramme om socialt samvær for beboerne på Skelhøj.

## **Forhold vedrørende beboerne**

### **Kommunikation**

Under tilsynsbesøgene er det tydelig at medarbejderne i deres kommunikation og omgangsform støtter og anerkender beboerne. Omgangstonen mellem medarbejdere og beboere er utvungen og humoristisk, og præget af respekt. For eksempel oplevede tilsynet, at to medarbejdere i Hus 1 med humor og respekt havde en dialog med en kommunikationssvag kvindelig beboer, og at de med tålmodighed forsøgte at tolke hendes udtryk. Undervejs foregik kommunikationen på en støttende og respektfuld måde.

Tilsynet observerede, at der i de to huse hang oversigtstavler med billedmateriale som skriftlig formidling. Kommunikationstavlernes detaljeringsgrad er tilpasset beboernes individuelle funktionsniveau og færdigheder.

Det er tilsynet generelle indtryk at den mundtlige kommunikation mellem beboere og medarbejdere i husene baserer sig på en anerkendende og positiv omgangstone.

## **Forhold vedrørende medarbejderne**

### **Medarbejdersammensætning**

De fleste medarbejdere på Skelhøj er pædagoguddannede, vikarer er uddannede eller studerende. Medarbejdere giver udtryk for, at der på Skelhøj er fokus på uddannelse, men at det pt. er interne kurser og temadage med indhold i forhold til de forandringer, der skal ske i organisationen, der bliver prioriteret. Medarbejderne giver udtryk for positive holdninger til de forløb, der har været sammen med en ekstern konsulent som tovholder.

Ledelsen oplyser, at planen om at ansætte en kompetenceleder er blevet udsat på ubestemt tid, idet det ikke pt. var muligt at rekruttere en egnet kandidat.

Tilsynet blev mødt med forskellige udsagn om, at der for nogens vedkommende oplevedes en betydelig forbedring af stemningen i husene og det psykiske arbejdsmiljø, mens andre gav udtryk for bekymringer og utryghed i forhold til forandringerne i organisationen, og uenigheder og bekymringer i forhold til løsning af kerneopgaven.

For eksempel oplyses tilsynet om, at en medarbejder i Hus 2 opfattede, at stemningen for tiden er præget af medarbejdernes interne uenigheder om roller og beføjelser samt uenigheder om benyttelse af gamle eller nye procedurer og metoder.

Fælles for de medarbejdere, som tilsynet har talt med, gælder det dog samtidig, at de oplever, at ledelsen lytter til dem, er handlekraftig, og tager hånd om problemerne, når de opstår. Medarbejderne giver overordnet udtryk for tillid til ledelsesteamet, og mener, at de løser ledelsesopgaverne på en konstruktiv måde.

## **Værdier og tilgange**

Tilsynskonsulenten fik udleveret botilbuddets Mission, Vision og strategiplan, hvoraf det fremgår at botilbuddets værdier er Egedal Kommunes værdier om Helhed, Respekt, Engagement, Ansvarlighed, Resultatorientering og Handlekraft.

Under tilsynsbesøget har tilsynet oplevet medarbejdere og ledelse med stort engagement og ansvarlighed. Kommunikationen og omgangsformen er respektfuld, og det er tydeligt at medarbejderne tager udgangspunkt i den enkelte beboers støttebehov, og løser opgaverne med omsorg og respekt.

Det er tilsynets vurdering, at på trods af udfordringer i forhold til at skabe stabilitet og struktur, er der på Skelhøj en positiv kultur, at den pædagogiske praksis understøtter Egedal Kommunes og botilbuddets værdier.

## **Andet**

Intet at anføre.