

Årsrapport 2013 Varde Kommune

Uanmeldte tilsyn

Maj 2013

Forord

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurderinger på tværs af kommunens tilbud fordelt indenfor de belyste temaer. Herefter følger en oversigt over fordelingen af anbefalinger indenfor tilbuddene og temaerne.

Sidste del af rapporten indeholder en kort, samlet konklusion for tilsynene

Bagerst i rapporten findes en kort beskrivelse af formål og metode samt kontaktoplysninger til BDO.

Tilsynene er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette.

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Tilsynsbesøg i 2013	4
2.1	De overordnede indtryk af tilbuddene i Varde Kommune.....	4
2.2	Anbefalinger fordelt indenfor følgende hovedområder.....	6
2.3	Anbefalinger om påbud fordelt indenfor følgende hovedområder	6
2.4	Samlet konklusion	7
2.5	Tilsynets definition på bemærkninger, anbefalinger og påbud	8
3	BILAG 1	9
4	Formål og metode	9
4.1	Formål med tilsynet.....	9
4.2	Metode	9
4.3	Tilsynets varslings og tilrettelæggelse	10
4.4	BDO's definition på bemærkninger og anbefalinger	10
5	Kontaktoplysninger	11
5.1	Præsentation af BDO.....	11

1 Indledning

Tilsynsmyndigheden skal én gang årligt fremlægge en samlet redegørelse for Varde Kommunes socialudvalg vedrørende tilsynsmyndighedens arbejde. BDO KR har haft til opgave at udføre 12 uanmeldte tilsynsbesøg med Varde Kommunes sociale tilbud på Handicap- og Psykiatriområdet. Endvidere har BDO KR fået til opgave at udarbejde en årsrapport der sammenfatter de overordnede indtryk samt anbefalinger på tværs.

Målgruppen på de 12 tilbud er voksne borgere med forskellige lidelser inden for handicap og psykiatri; herunder fysiske og psykiske funktionsnedsættelser, udviklingshæmning og psykiatriske lidelser.

I rapporten præsenteres først en sammenfatning af de overordnede indtryk af tilbuddene i Varde Kommune. Denne suppleres med en række anbefalinger til mulige, fremtidige indsatsområder på tværs af tilbuddene. Herefter er der lavet en konklusion, som samler op på styrker og anbefalinger. Afslutningsvis forefindes tilsynets definition på bemærkninger, anbefalinger og påbud.

Af bilag 1 fremgår det hvorledes tilsynet er opbygget, formålet med tilsynet og BDO KR's tilsynsmanual.

2 Tilsynsbesøg i 2013

2.1 De overordnede indtryk af tilbuddene i Varde Kommune

Tilsynet vurderer, at de *fysiske rammer* er tilfredsstillende udnyttet i forhold til målgruppernes behov. Der observeres en tilfredsstillende rengøringsstandard på alle tilbud. Der anvendes visualiseringer, hvor det vurderes relevant for målgruppen. Tilsynet anbefaler Varde Kommune at udstede et påbud til Kærhøgevej omhandlende opbevaring af farlige kemikalier og rengøringsmidler.

Den pædagogiske referenceramme og metoder tager afsæt i Bo og Beskæftigelses værdigrundlag, hvorfra man arbejder ud fra en individuel og anerkendende tilgang til borgerne med fokus på relationspædagogik. Medarbejderne kan på relevantvis redegøre for den overordnede tilgang og de anvendte metoder i praksis. Gennem samarbejdet i Plan 98 sikres en systematisk dokumentation af den pædagogiske indsats og virkningen heraf. Det fremgår af tilsynene, at tilbuddene så småt er begyndt at anvende videooptagelser i arbejdet og det prioriteres at skabe struktur og forudsigelighed i henhold til den enkelte borgers behov.

Tilsynet har konstateret, at alle tilbud har udarbejdet individuelle *pædagogiske planer*, og at disse indeholder mål og delmål for indsatsen. Borgerne er generelt inddraget i udarbejdelsen af den pædagogiske plan, dog har tilsynet kunnet konstatere, at det ikke fremgår tydeligt på Østervang. Der sker løbende opfølgning på planerne ved det årlige statusmøde. Endelig har tilsynet konstateret, at der anvendes et fagligt og etisk sprog i planerne.

Tilsynet vurderer, at borgerne tilbydes *en god hverdag med gode aktivitetstilbud*, som er bygget op om en individuel struktur og genkendelighed for den enkelte borger. Det vægtes, at borgerne anses som selvstændige mennesker med forskellige behov, hvilket man ser praktiseret i anvendelsen af eksempelvis visualiseringer som understøttende metode for kommunikationen. For bostederne gør det sig gældende, at borgerne deltager i de aktiviteter, de har lyst til, mens det for beskæftigelsesafdelingerne gør sig gældende, at borgerne har mulighed for at vælge forskellige former for arbejde.

Tilbuddene arbejder konstruktivt med at sikre borgerne *brugerindflydelse og kommunikation* i form af kollektiv og individuel medindflydelse. For to tilbud gælder det, at der overvejende gives individuel indflydelse ved behov, hvorfor tilsynet anbefaler, at der indføres struktur og systematik for afholdelsen af de individuelle samtaler. I relation til tilsynet på Humlehaven 72 bemærker tilsynet, at pårørende giver udtryk for et ønske om oprettelse af et mødeforum for ledelse, medarbejdere og pårørende, hvor informationer om initiativer og aktiviteter kommer frem.

I relation til procedurer og retningslinjer vedr. *medicinhåndtering* vurderer tilsynet, at medarbejderne har det fornødne kendskab til disse. Tilsynet konstaterer, at der på syv tilbud er medarbejdere uden de fornødne kompetencer og kurser, som håndterer medicin, hvorfor tilsynet anbefaler, at det sikres, at disse uddannes i korrekt medicinhåndtering. Tilsynet anbefaler desuden Varde Kommune at udstede et påbud til Kærhøgevej omhandlende opbevaring af medicin aflåst.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til de interne procedurer for *magtanvendelser*, og konstaterer i den sammenhæng, at der løbende sker drøftelser af

magtanvendelser i et både teoretisk og praktisk perspektiv, ligesom drøftelse af gråzonetilfældene finder sted med henblik på at skabe læring.

Overordnet kan tilsynet konstatere, at der er en stabil *personalesituation*, som er præget af en vis kontinuitet. Tilsynet erfarer dog, at beskæftigelsesafdelingen har et relativt højt sygefravær, som man søger at tage hånd om gennem iværksatte initiativer.

Der eksisterer et godt *internt samarbejde og kommunikation* i personalegrupperne på tilbuddene. Der er generelt et godt informationsflow, hvor medarbejderne føler sig orienteret om relevante emner. Tilsynet har i 5 tilfælde givet anbefaling om, at der udarbejdes et introduktionsprogram til nye medarbejdere, således at disse sikres kendskab til organisationen og arbejdet.

Der er muligheder for *kompetenceudvikling* både i form af kurser og temadage samt efteruddannelsestilbud bl.a. i relation til Plan 98. Det er tilsynets vurdering, at personalegrupperne besidder relevante kompetencer til at varetage målgruppens behov. Der er givet 3 anbefalinger i relation til beskæftigelsesafdelingerne, da personalet giver udtryk for at være tilbageholden med at ønske relevante kurser, idet man ikke ønsker at belaste kollegaerne i relation til sygefraværet. Derfor anbefaler tilsynet, at ledelsen overvejer, hvordan man kan få skabt en kultur, hvori dette ikke gør sig gældende, således at organisationen ikke går glip af løbende kompetenceudvikling.

Tilsynet har konstateret, at det *eksterne samarbejde* er velfungerende. Der har eksempelvis været afholdt temadag på tværs af bo og beskæftigelse for at sikre et godt samarbejde til gavn for borgerne.

2.2 anbefalinger fordelt indenfor følgende hovedområder

	Fysiske rammer	Pædagogisk metode og referenceramme	Pædagogiske planer	Hverdag og aktiviteter	Brugerindflydelse og kommunikation.	Medicin håndtering	Magtanvendelse og konflikt håndtering	Internt samarbejde og kommunikation	Kompetenceudvikling	Eksternt samarbejde	I alt
Afd. Varde - Svaneparken	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2
Afd. Varde - Humlehaven 2	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2
Afd. Varde - Humlehaven 59	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	3
Afd. Varde - Humlehaven 72	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2
Afd. Varde - Kærhøgevej	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	3
Afd. Oksbøl - Kirkegade	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Afd. Oksbøl - Gartnervænget	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Beskæftigelsen - Skovlunden	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Beskæftigelsen - Værkstedet Viaduktvej	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Beskæftigelsen - Værkstedet Energivej	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Afd. Ølgod - Løkkevang og Rosenvang	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Afd. Østervang - Østervang	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
I alt	0	0	0	0	2	7	0	5	3	0	17

2.3 anbefalinger om påbud fordelt indenfor følgende hovedområder

	Fysiske rammer	Pædagogisk metode og referenceramme	Pædagogiske planer	Hverdag og aktiviteter	Brugerindflydelse og kommunikation.	Medicin håndtering	Magtanvendelse og konflikt håndtering	Internt samarbejde og kommunikation	Kompetenceudvikling	Eksternt Samarbejde	I alt
Afd. Varde - Kærhøgevej	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
I alt	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2

2.4 Samlet konklusion

Tilsynene i Varde Kommune har samlet set givet anledning til 17 anbefalinger, som fordeler sig med 0-3 anbefalinger pr. tilbud. Tilsynene har desuden givet to anbefalinger om påbud på ét tilbud.

Anbefalingerne retter sig primært mod hovedområderne; Medicinhåndtering, internt samarbejde og kommunikation samt kompetenceudvikling. Tilsammen er der på de 3 hovedområder givet 15 ud af de 17 anbefalinger. Anbefalingerne om påbud retter sig mod; fysiske rammer og medicinhåndtering.

Det altovervejende indtryk af tilbuddene er, at der er tale om velfungerende tilbud, hvor der på baggrund af individuelle pædagogiske planer ydes en relevant faglig indsats i relation til den konkrete målgruppe. Tilsynet efterlades med et indtryk af, at borgerne trives og får den støtte og hjælp, som de har behov for. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at der foregår et godt internt samarbejde i organisationen, som har været præget af sammenlægninger og deraf følgende omorganisering.

Tilsynet identificerer et behov for, at personalegruppen uddannes i medicinhåndtering, og fremsætter således anbefaling om dette. Der er desuden formuleret en anbefaling til Varde Kommune om at udstede påbud på Kærhøgevej vedr. opbevaring af medicin.

De fysiske rammer er generelt gode, dog kan det konstateres, at Skovlunden oplever, at pladsen er lidt trang, hvilket der arbejdes på at udbedre. I forhold til Kærhøgevej har tilsynet anbefalet Varde Kommune at udstede påbud om opbevaring af farlige kemikalier og rengøringsmidler.

2.5 Tilsynets definition på bemærkninger, anbefalinger og påbud

Bemærkninger
Bemærkninger gives, hvor tilsynet finder anledning til at fremhæve bestemte forhold. Det kan være forhold, som er i udvikling eller som tilbuddet og kommunen skal være opmærksomme på i tiden frem til det næste tilsyn. Bemærkninger kan have vejledende og/eller informerende karakter.
Anbefalinger
Anbefalinger gives, hvor der er tale om forhold, der kan forbedres og som tilbuddet derfor bør arbejde med. Tilbuddet forventes at forholde sig til anbefalingen, fx ved at tage stilling til, hvornår og hvordan de vil tage hånd om den givne anbefaling. Såfremt der ikke handles på anbefalingen forventes det, at tilbuddet har taget stilling til, hvorfor anbefalingen ikke er fulgt op.
Påbud
Påbud gives, hvor der er alvorlige forhold, som af en given grund fordrer hurtig/øjeblikkelig handling. Her forventes det, at det pågældende tilbud indenfor fire uger fremsender en redegørelse til kommunen om, hvordan de har taget hånd om problemet.

3 BILAG 1

4 Formål og metode

4.1 Formål med tilsynet

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 148a er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses, herunder at sikre kommunalbestyrelse, brugere og pårørende indsigt i den pædagogik, omsorg og trivsel, der leveres på det enkelte tilbud.

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

- At påse at borgerne får den hjælp, de har ret til efter loven og efter de beslutninger, som kommunalbestyrelsen har truffet.
- At hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og økonomisk forsvarlig måde.
- At forebygge ved at gribe korrigerende ind før mindre problemer udvikler sig til alvorligere problemer.

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, tilbuddets beskrevne pædagogik og praksis.

BDO's tilsyn er tilrettelagt med udgangspunkt i ovenstående lovgivning og retningslinjer på området, og omfatter tilsynet med de pædagogiske, organisatoriske og personalemæssige forhold på de enkelte tilbud. Tilsynet sætter fokus på hverdagslivet for beboere/brugere/borgere og således også på, hvordan hjælpen efter deres og de pårørendes opfattelse fungerer. De fysiske rammers egnethed i forhold til beboernes behov indgår ligeledes i tilsynet.

Med udgangspunkt i omfattende erfaringer med at føre tilsyn på hhv. ældre- og det socialfaglige område har BDO udviklet koncepter for tilsynsområderne, som gør det muligt at lade kontrol og læring gå op i en højere enhed. BDO lægger vægt på, at den dokumentation, der indhentes i forbindelse med tilsynene, er anvendelig i det fremadrettede arbejde med kvalitets- og kompetenceudviklingen indenfor både ældreområdet og det socialfaglige område.

Det økonomiske tilsyn dvs. tilsynet med forbrug, budget, kapacitetstilpasninger etc. indgår efter aftale med Varde Kommune ikke i BDO's tilsyn.

4.2 Metode

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

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

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

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på dialog, udsagn, observationer samt det foreliggende baggrundsmateriale. Tilsynet er derfor ikke nogen garanti for, at *alle* forhold på tilbuddet til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

4.3 Tilsynets varsling og tilrettelæggelse

Tilsynsforløbet besluttes og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår. Så vidt muligt foregår tilsynet på et tidspunkt hvor der er mulighed for dialog eller samvær med flere af beboerne/brugerne.

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

4.4 BDO's definition på bemærkninger og anbefalinger

Bemærkninger
Bemærkninger gives, hvor tilsynet finder anledning til at fremhæve bestemte forhold. Det kan være forhold, som er i udvikling eller som tilbuddet og kommunen skal være opmærksomme på i tiden frem til det næste tilsyn. Bemærkninger kan have vejledende og/eller informerende karakter.
Anbefalinger
Anbefalinger gives, hvor der er tale om forhold, der kan forbedres og som tilbuddet derfor bør arbejde med. Tilbuddet forventes at forholde sig til anbefalingen, fx ved at tage stilling til hvornår og hvordan de vil tage hånd om den givne anbefaling. Såfremt der ikke handles på anbefalingen forventes det, at tilbuddet har taget stilling til, hvorfor anbefalingen ikke er fulgt op.
Anbefaling om påbud
BDO kan anbefale Varde Kommune at give påbud, hvor der er alvorlige forhold, som af en givent grund fordrer hurtig/øjeblikkelig handling. Her forventes det, at det pågældende tilbud indenfor fire uger fremsender en redegørelse til kommunen om, hvordan de har taget hånd om problemet.

5 Kontaktoplysninger

Ved behov for yderligere oplysninger kan henvendelse ske til

HELEN HILARIO JØNSSON

Senior Manager og forretningsansvarlig

hej@bdo.dk

BDO Kommunernes Revision
Godkendt revisionsaktieselskab
Havneholmen 29
DK-1561 København V
Tlf.: 33 12 65 45
www.bdo.dk

5.1 Præsentation af BDO

BDO er en uafhængig privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn med plejehjem og på socialområdet.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet). På ældreområdet omfatter tilsynene plejehjem, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både børne- og ungeområdet, handicap- og psykiatriområdet samt udsatteområdet, herunder herberger, misbrugs- og krisecentre.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver indenfor alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 35 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.