

# Tilsynsrapport Varde Kommune

## Bo og beskæftigelse Løkkevang/Rosenvang

*Anmeldt tilsyn*

*Februar 2013*

## Indholdsfortegnelse

<b>1</b>	<b>Tilsynets samlede vurdering .....</b>	<b>2</b>
1.1	Tilsynets bemærkninger og anbefalinger .....	3
<b>2</b>	<b>Oplysninger .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Datagrundlag .....</b>	<b>4</b>
3.1	Opfølgning på foregående tilsyn .....	4
3.1.1	<i>Opfølgning siden sidste tilsyn</i> .....	4
3.2	Fysiske rammer .....	4
3.3	Pædagogik .....	5
3.3.1	<i>Pædagogisk referenceramme og metode</i> .....	5
3.3.2	<i>Pædagogiske planer</i> .....	6
3.4	Hverdagsliv .....	7
3.4.1	<i>Hverdag og aktiviteter</i> .....	7
3.4.2	<i>Brugerindflydelse og kommunikation</i> .....	8
3.5	Procedurer og retningslinjer .....	8
3.5.1	<i>Medicinhåndtering</i> .....	8
3.5.2	<i>Magtanvendelse og konflikthåndtering</i> .....	9
3.6	Organisatoriske og personalemæssige forhold .....	9
3.6.1	<i>Personalesituation, kontinuitet og stabilitet</i> .....	9
3.6.2	<i>Internt samarbejde og kommunikation</i> .....	9
3.6.3	<i>Kompetenceudvikling</i> .....	10
3.6.4	<i>Eksternt samarbejde</i> .....	11
<b>4</b>	<b>Formål og metode .....</b>	<b>12</b>
4.1	Formål med tilsynet .....	12
4.2	Metode .....	12
4.3	Tilsynets varslings og tilrettelæggelse .....	13
4.4	BDO's definition på bemærkninger og anbefalinger .....	13
<b>5</b>	<b>Kontaktoplysninger .....</b>	<b>14</b>
5.1	Præsentation af BDO .....	14

# 1 Tilsynets samlede vurdering

BDO har på vegne af Varde Kommune foretaget et anmeldt tilsyn på Løkkevang/Rosenvang. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews og observationer.

Det overordnede indtryk af Løkkevang/Rosenvang er, at de er særdeles velegnede botilbud til målgruppen. Tilsynet vurderer, at den pædagogiske referenceramme er sammensat af Varde Kommunes værdigrundlag samt en systematisk tilgang/arbejdsmetode i Plan 98 regi.

Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes individuelt ud fra den enkelte borgers behov med fokus på selvbestemmelse og indflydelse på eget liv. Der arbejdes med ”zig zag skemaer” og videooptagelser af det pædagogiske arbejde, som begge er metoder, der kan være med til at holde fokus på de ting, der er befordrende og lykkes i det pædagogiske arbejde med den enkelte borger. Endelig er det tilsynets vurdering, at der arbejdes med struktur og visualisering i hverdagen via billeder og boardmaker, og at disse tiltag er med til at understøtte kommunikationen ud fra den enkelte borgers individuelle behov.

De pædagogiske handleplaner bliver anvendt som et dynamisk og pædagogisk redskab, hvor delmål og mål løbende justeres i samarbejde med kolleger og den enkelte borger og der afholdes som minimum handleplansmøde hvert andet år.

I forhold til hverdagen, så tilbydes borgerne gode muligheder for at deltage i forskellige aktiviteter udenfor huset f.eks. i en nærliggende café til målgruppen. Derudover vurderer tilsynet også, at der er fokus på at skabe struktur via visualisering af gøremål og aktiviteter. Alt i alt, så tilbydes borgerne en god hverdag.

Tilsynet vurderer, at der er gode muligheder for borgerindflydelse på Løkkevang/Rosenvang. Borgerne har formel indflydelse gennem beboermøderne, samt gennem daglig dialog med medarbejderne og i samarbejdet omkring den pædagogiske handleplan.

Når det gælder medicinbehandlingen, så bliver medicinen doseret af de sundhedsfaglige uddannede medarbejdere. Tilsynet anbefaler, at de medarbejdere som ikke har en sundhedsfaglig uddannelse, bliver uddannet i retningslinjer, procedure og håndtering af medicin, herunder registrering efter at have udleveret medicin til borgerne.

Når det gælder magtanvendelsesområdet, så forefindes der relevant procedure samt retningslinjer for magtanvendelser og gråzonetilfælde. Det vurderes tillige, at magtanvendelser og gråzonetilfælde drøftes løbende og kontinuerligt på gruppemøderne for dermed at sikre refleksion og fælles læring.

Tilsynet vurderer, at der på Løkkevang/Rosenvang forefindes en stabil medarbejdergruppe med et lavt sygefravær. Tilsynet noterer sig, at medarbejderne besidder de generelle kompetencer, som der skal til i forhold til målgruppen, dog bemærker tilsynet, at medarbejderne ønsker sig øget viden og kompetencer omkring borgere med indvandrerbaggrund og tidlig følelsesmæssig skade.

Det er tilsynets vurdering, at det interne samarbejde og den interne kommunikation er meget velfungerende og at faglige misforståelser og uenigheder løses gennem dialog og en anerkendende kultur. Endvidere har tilsynet noteret sig, at medarbejderne har mulighed for at komme med ønsker til kompetenceudvikling, ligesom denne også er sikret gennem temadage, kurser og efteruddannelser i Plan 98 regi.

Tilsynet vurderer tillige, at der eksisterer et godt og velfungerende eksternt samarbejde både i forhold til pårørende, dagtilbud og Varde Kommune.

Endelig er det tilsynets vurdering, at de fysiske rammer er særdeles velegnede til målgruppens behov.

## 1.1 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger, anbefalinger og påbud:

<b>Bemærkninger</b>
1. Tilsynet bemærker, at medarbejderne ønsker sig øget viden og kompetencer omkring borgere med indvandrerbaggrund og tidlig følelsesmæssig skade.
<b>Anbefalinger</b>
2. Tilsynet anbefaler, at medarbejdere som ikke har en sundhedsfaglig uddannelse, bliver uddannet i retningslinjer, procedure og håndtering af medicin, herunder registrering efter at have udleveret medicin til borgerne.
<b>Anbefaling om påbud</b>
Ingen anbefaling om påbud.

## 2 Oplysninger

<b>Adresse</b>
Rosenvænget 31, 6870 Ølgod
<b>Leder</b>
Hans Severinsen.
<b>Tilbudstype og juridisk grundlag</b>
Tilbuddet er et kommunalt botilbud Tilbuddets juridiske grundlag er SEL § 107
<b>Antal pladser</b>
12 pladser på Rosenvang og 5 pladser på Løkkevang
<b>Takst pr. døgn</b>
Takstpris pr. døgn er kr. 1.362,00
<b>Målgruppebeskrivelse</b>
Handicap Bo og Beskæftigelse Ølgod er et tilbud til voksne personer med varigt nedsat fysisk- og psykisk funktionsevne.
<b>Antal ansatte og personalesammensætning</b>
Personalegruppen består af 21 ansatte heraf ledelse, pædagoger og medhjælpere.
<b>Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg</b>
Den. 7. marts 2013, kl. 13-16
<b>Deltagere i interviews</b>
Ledelse: <ul style="list-style-type: none"> <li>Hans Severinsen, uddannet socialpædagog ansat siden opstart af stedet ca. 18 år.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>Birgitte Drewsen, uddannet socialpædagog, ansat i ca. 18 år.</li> </ul> <p>Medarbejdere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pædagog i gruppe 2, praktikvejleder, ansat i 11 år.</li> <li>Pædagog i gruppe 1, er i gang med projektvejlederuddannelse, ansat i 5 år.</li> <li>Pædagog udkørende i distriktet, ansat i 8 år.</li> </ul> <p>Beboere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Borger boet på stedet i flere år.</li> </ul> <p>Pårørende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pårørende til borger, som har boet på stedet i flere år.</li> </ul> <p>BDO blev vist rundt på stedet af: Leder</p>
<b>Tilsynsførende</b>
<p>Marianne Grube Christiansen (Chefkonsulent, cand.pæd., PD og socialpædagog) Heidi Pors Sørensen (Chefkonsulent, plejehjemsassistent, socialpædagog, supervisor og psykoterapeut)</p>

### 3 Datagrundlag

#### 3.1 Opfølgning på foregående tilsyn

##### 3.1.1 Opfølgning siden sidste tilsyn

Data	<p>Sidste tilsyn blev foretaget af Varde Kommune d.25 marts 2010 og gav ifølge leder ikke anledning til anbefalinger.</p> <p>Tilsynet gav dog tilbuddet to udviklingspunkter. Et udviklingspunkt omkring demens, hvorfor der sidenhen har været tilkaldt en demenskoordinator med det formål at få udrett en borger for eventuel demens.</p> <p>Et andet udviklingspunkt var omkring anvendelsen af Bostedssystemet. Leder beretter her, at de nu anvender Bostedssystemet til hvert gruppemøde, idet man på gruppemøderne gennemgår en borger ud fra den enkelte borgers mål og delmål og derved bliver medarbejderens brug og kendskab til Bostedssystemet øget.</p> <p>Leder oplyser, at der ikke har været nogen formelle klager siden sidste tilsyn.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet har noteret sig leders informationer og har ingen bemærkninger.</p>

#### 3.2 Fysiske rammer

Data	<p>Botilbuddene på Løkkevang og Rosenvang består primært af toværelseslejligheder med bad og toilet, soveværelse, køkken/ stue, med udgang til egen terrasse. Fællesarealerne består af entré, køkkenalrum/stue, depot og vaskerum i hver gruppe. Servicearealerne består af 2 kontorer, personalekøkken og 2 mødelokaler. Lejlighederne på Rosenvang har et lidt større areal, således, at man her har mulighed for at anvende fysiske</p>
------	---

	<p>hjælpemidler i boligen f.eks. kørestol.</p> <p>Botilbuddene ligger i Ølgod i et boligområde i gå afstand til centrum, tæt på grønne arealer og skov. I nærheden af botilbuddene er der indkøbsfaciliteter, kulturelle faciliteter, mulighed for svømning og anden sportsaktivitet. Der er tilknyttet en cafevirksomhed, som består af et stort køkken, et lokale som kan rumme ca. 100, et hobbyværksted samt en hyggestue.</p> <p>Botilbuddene har gode muligheder for offentlig transport.</p> <p>Tilsynet får fremvist en lejlighed af en borger, som udtrykker stor tilfredshed med sin bolig.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer er særdeles velegnede til målgruppens behov.

### 3.3 Pædagogik

#### 3.3.1 Pædagogisk referenceramme og metode

Data	<p>Leder beretter, at den overordnede referenceramme er sammensat af Varde Kommunes værdigrundlag samt en systematik metode som udmønter sig i et samarbejde med 10 andre bosteder i landet gennem Plan 98.</p> <p>Formålet med Plan 98 er erfaringsudveksling, uddannelse og inspiration af ledere og medarbejdere på de enkelte steder.</p> <p>Plan 98 er opdelt i forskellige grundkursus tre gange om året med undervisning af en psykolog. Nye medarbejdere bliver her oplært i metoder og principper for det pædagogiske arbejde de enkelte steder.</p> <p>Derudover er der erfaringsudveksling og projektfremlæggelser en gang om måneden hvor projektleder, aktuel ansvarlig pædagog sammen med ca. 12 andre pædagoger projektfremlægger og undervises i systematiske arbejdsmetoder af psykolog indenfor Plan 98. To gange om året af 2 dages varighed mødes ca. 70 pædagoger indenfor Plan 98 samt gæster hvor projektlederne også fremlægger deres projekter, underviser og får pædagogiske tilbagemeldinger fra salen på deres projekter.</p> <p>Dertil er der også, ifølge leder, en projektuddannelse hvor medarbejderne kan deltage i et toårigt forløb, hvor der undervises i pædagogiske metoder og principper med udgangspunkt i medarbejderens egne projekter i det botilbud, hvor medarbejderen er ansat.</p> <p>I projektlederuddannelsen uddannes der supervisor, som sidenhen yder supervision internt til kollegaer, ligesom de også yder ekstern supervision til andre botilbud og lignende. Der er ifølge leder på nuværende tidspunkt et supervisor-korps på otte medarbejdere.</p> <p>Ifølge leder, er det lederne fra de ti involverede arbejdssteder, der sammen med en psykolog finder ud af, hvilke udviklingspunkter der skal arbejdes med de næste fire år. Dette kan f.eks. være indførelse af "zig zag skemaer" i det pædagogiske arbejde samt brug af videooptagelser af de pædagogiske metoder i hverdagen mm.</p> <p>Medarbejderne forklarer, at målgruppens behov er bred og kompleks og derfor er det vigtigt, at de er omstillingsparate og reflektive i forhold til den pædagogiske indsats. Medarbejderne tilkendegiver vigtigheden af rummelighed overfor borgergruppen og bevare deres fokus på borgerne, samtidig med at medarbejderne også lægger vægt på en fælles tilgang i forhold til værdier og en anerkendende kommunikation. Derudover har medarbejderne stor opmærksomhed på borgernes selvbestemmelse og indflydelse på</p>
------	--

	<p>valgmuligheder f.eks. i forhold til dagbeskæftigelse og livet i det hele taget. Medarbejderne fortæller, at hvis en borger f.eks. får det dårligt, optager en medarbejder den pædagogiske indsats hos borgeren på video, således at medarbejderne sidenhen kan se videoen igennem og se hvilke tiltag/indsatser der er befordrende for borgeren og hvilke indsatser der er mindre gavnlige. Disse videooptagelser er meget givende og medarbejderne giver udtryk for, at de lærer meget af at se disse, og holde fokus på de ting der lykkes i forhold til det pædagogiske arbejde.</p> <p>Medarbejderne oplyser dertil også, at der arbejdes efter en fast struktur i hverdagen. Strukturen danner rammen for borgerens hverdag og liv og er med til at sikre genkendelighed og forudsigelighed i hverdagen. Kommunikationen bliver understøttet ved hjælp af visualisering i form af billeder og boardmaker for de borgere, som har behov for dette.</p> <p>Tilsynet observerer, at der hænger tavler med billeder af medarbejderne så borgerne er velvidende om, hvem der er på arbejde, og hvem der kommer senere. Endvidere får tilsynet fremvist en boardmakertavle med oversigt over dagens opgaver hos en enkelt borger, samt opskriftsbøger som er visualiseret. Det oplyses, at medarbejderne i gruppe1 arbejder efter en kontaktpersonsordning, mens medarbejderne i gruppe 2 arbejder i teams.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at den pædagogiske referenceramme er sammensat af Varde Kommunes værdigrundlag samt en systematisk tilgang/arbejdsmetode i Plan 98 regi.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes individuelt ud fra den enkelte borgers behov med fokus på selvbestemmelse og indflydelse på eget liv. Der arbejdes med "zig zag skemaer" og videooptagelser af det pædagogiske arbejde. Begge er metoder, der kan være med til at holde fokus på de ting der er befordrende og lykkes i det pædagogiske arbejde med den enkelte borger. Endelig er det tilsynets vurdering, at der arbejdes med struktur og visualisering i hverdagen via billeder og boardmaker og at disse tiltag er med til at understøtte kommunikationen ud fra den enkelte borgers individuelle behov.</p>

### 3.3.2 Pædagogiske planer

Data	<p>Leder beretter, at der er udarbejdet pædagogiske handleplaner på alle borgere og der afholdes handleplansmøder fast hvert andet år samt derudover efter behov. Grundlaget for handleplanerne er blandt andet de udarbejdede "zig zag skemaer", hvor medarbejderne har undersøgt hvilke kompetencer borgeren besidder og på hvilke områder borgeren behøver en eller anden form for støtte af medarbejderne. Det oplyses, at der indtil nu ikke har været § 141 handleplaner fra kommunen, hvorfor disse planer ikke har været udgangspunkt for den pædagogiske handleplan. Leder oplyser, at de på nuværende tidspunkt er begyndt at modtage § 141 handleplaner fra kommunen, hvorfor disse nu skal danne udgangspunkt for den pædagogiske handleplan. Der afholdes handleplansmøde en gang om året.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at justering og opfølgning af målene i den pædagogiske handleplan foregår dels via drøftelser og sparring kollegaerne imellem, på gruppemøder og i samarbejde med borgeren.</p> <p>Medarbejderne beretter dertil, at den pædagogiske handleplan er et godt dynamisk redskab i hverdagen, hvilket giver den effekt at den pædagogiske indsats bliver ensartet samt at der er en rød tråd og løbende udvikling i arbejdet med den enkelte borger.</p>
------	---

	Tilsynet ser en pædagogisk plan og konstaterer, at der er en fyldestgørende beskrivelse af livssituation, langsigtede mål og delmål. Der er en beskrivelse af perioden, hvor der arbejdes med de forskellige mål, hvorfor det er vigtigt at arbejde med de givne mål, og der er en beskrivelse af særlige indsatsområder og evalueringstidspunkter samt slutdato. Den pædagogiske handleplan er skrevet i et fagligt og etisk korrekt sprog.
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at de pædagogiske handleplaner bliver anvendt som et dynamisk, pædagogisk redskab, hvor delmål og mål løbende justeres i samarbejde med kolleger og den enkelte borger.

### 3.4 Hverdagsliv

#### 3.4.1 Hverdag og aktiviteter

Data	<p>Medarbejderne oplyser, at de fleste af borgerne er i en eller anden form for beskyttet beskæftigelse. Medarbejderne fortæller også, at tilbuddene tilpasses den enkelte borgers funktions niveau, f.eks. er en borger i beskæftigelse i den nærliggende Brugs. En enkelt borger har valgt at gå på pension, hun har erhvervet sig en papegøje og hendes hjemmedage opgaver og pligter er herefter blevet fordelt på hele ugen således, at der alle dage er en opgave der skal udføres.</p> <p>Medarbejderne beretter, at idet borgerne kommer hjem fra dagbeskæftigelsen er der en fast struktur over hvilke opgaver, der skal udføres, det kan f.eks. være at tømme postkasse, gå ud med skraldspanden mm. Derudover har borgerne hver deres maddag, hvor de tilbereder måltidet med den støtte den enkelte borger har brug for.</p> <p>På stedet er der kaniner, guldfisk og høns om sommeren, enkelte borgere har til opgave at varetage pasningen af disse. Af fritidsaktiviteter går nogle borgere til svømning, andre til fitness og enkelte går til ridning. Det oplyses, at tre borgere har en ledsagerordning hvor ledsageren følger dem til disse aktiviteter.</p> <p>Medarbejderne beretter, at borgerne benytter den nærliggende Cafe Løkkevang, som har åbent to dage om ugen med fællesspisning om aftenen samt motions- og gåture. I cafeen kommer der også andre borgere fra andre botilbud i kommunen, så der er således en mulighed for den enkelte borger at udvide sit netværk på denne måde.</p> <p>I cafeen afholdes der mange traditioner f.eks. fastelavn, påske, pinse og der foretages ture til f.eks. museer, grand prix-aften, festivaler og sportsaktiviteter. Der udkommer et Cafe Løkkevang blad tre gange årligt. Dette blad beskriver hvilke aktiviteter, der tilbydes fremover og indeholder dertil en madplan for de to ugentlig fællesspisninger i cafeen.</p> <p>Borgeren, som tilsynet talte med, fortæller, at hun går på arbejde på Viaduktvej, og når hun kommer tilbage til botilbuddet har hun daglige opgaver at udføre, dette kan f.eks. være at lægge tøj sammen og vaske op. Fritiden går med kæresten, læse bøger, se film og ellers deltage i de aktiviteter der foregår f.eks. i den nærliggende cafe.</p> <p>Den pårørende beretter, at hendes voksne datter er i dagbeskæftigelse hver dag indtil kl. 14,30. Tilbuddet er ifølge den pårørende meget struktureret, hvilket borgeren profiterer af, idet hun har brug for genkendelighed og forudsigelighed i hverdagen. Borgeren deltager i sang og rytmik på stedet og deltager også i aktiviteter udenfor huset. Den pårørende giver udtryk for, at være meget tilfreds med indholdet i borgerens hverdag.</p>
------	---



	Tilsynet observerer, at der flere steder hænger visualiseret materiale til brug ved daglige gøremål samt mapper med boardmaker og billeder.
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at borgerne på Løkkevang/Rosenvang har gode muligheder for at deltage i forskellige aktiviteter udenfor huset f.eks. i cafeen, i det omfang de selv ønsker og magter det. Derudover vurderer tilsynet, at der er fokus på at skabe struktur via visualisering af gøremål og aktiviteter. Alt i alt så tilbyder botilbuddene en god hverdag for borgerne.

### 3.4.2 Brugerindflydelse og kommunikation

Data	<p>Medarbejderne beretter, at der afholdes beboermøde en gang om måneden. Her har borgerne mulighed for at komme med forslag til ture ud af huset mm. Derudover har borgerne indflydelse gennem daglig dialog med medarbejderne samt ved udarbejdelse af den pædagogiske handleplan.</p> <p>Medarbejderne fortæller om det etiske dilemma ift. medbestemmelse/selvbestemmelse, hvor der eksempelvis har været en dialog omkring, hvor ofte der skal drikkes sodavand på stedet. Medarbejderne fortæller, at det er en pædagogisk udfordring at motivere borgerne til at foretage de sunde valg i forhold til sund kost og motion, men at det i sidste ende er borgerens eget valg der tæller. Ofte foregår det således, at medarbejderne danner en overordnet ramme og borgerne vælger indenfor denne f.eks. at der ikke som udgangspunkt drikkes sodavand hver dag til måltiderne men måske en til to gange om ugen, og så kan borgerne vælge hvilke dage.</p> <p>Borgeren, som tilsynet talte med, giver udtryk for at have indflydelse på hverdagen og de aktiviteter der foregår. Hun oplever, at medarbejderne er gode til at hjælpe hende, hvis der er noget hun gerne vil formulere på de beboermøder, som hun deltager i.</p> <p>Den pårørende oplyser, at medarbejderne samt ledelse altid har tid til at lytte til hende og at der forefindes en åben dialog på stedet og datteren har medindflydelse på eget liv i det omfang hun magter det.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der er gode muligheder for borgerindflydelse på Løkkevang/ Rosenvang. Borgerne har formel indflydelse gennem beboermøderne, samt gennem daglig dialog med medarbejderne og i samarbejdet omkring den pædagogiske handleplan.

## 3.5 Procedurer og retningslinjer

### 3.5.1 Medicinhåndtering

Data	Medarbejderne oplyser, at det er sundhedsfaglige uddannede medarbejdere, der doserer medicin i dosispakker og det hele opbevares aflåst i medicinskabe i begge grupper. Medarbejderne, som ikke er sundhedsfagligt uddannet er bekendte med registrering for utilsigtede hændelser. Det oplyses, at pædagogiske medarbejdere ikke er uddannet i medicinhåndtering samt at medarbejderne ikke registrer efter hver gang de har udleveret medicin til borgerne.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at medicinen bliver doseret af sundhedsfaglige uddannede medarbejdere. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne som ikke har en sundhedsfaglig uddannelse, bliver uddannet i retningslinjer, procedure og håndtering af medicin, herunder registrering efter at have udleveret medicin

	til borgerne.
--	---------------

### 3.5.2 Magtanvendelse og konflikthåndtering

Data	<p>Leder oplyser, at medarbejdergruppen er bekendt med procedure samt retningslinjer i forhold til magtanvendelser samt gråzonetilfælde. De bliver løbende og kontinuerligt taget op på gruppemøder for dermed at sikre fælles læring.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der ikke foretages ret mange magtanvendelser på stedet, men at de har mange overvejelser og drøftelser omkring gråzoneområdet.</p> <p>Medarbejderne har dertil også modtaget undervisning i konflikthåndtering, således at medarbejderne ofte kan tage episoderne på forkant inden det udvikler sig til en egentlig magtanvendelse. Derudover anvender medarbejderne low arousal, som metode i det pædagogiske arbejde.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der forefindes relevant procedure samt retningslinjer for magtanvendelser samt gråzonetilfælde. Det vurderes tillige, at magtanvendelser samt gråzonetilfælde drøftes løbende og kontinuerligt på gruppemøderne for dermed at sikre refleksion og fælles læring.

## 3.6 Organisatoriske og personalemæssige forhold

### 3.6.1 Personalesituation, kontinuitet og stabilitet

Data	<p>Det er leders oplevelse, at der er tale om en meget stabil medarbejdergruppe, med et lavt sygefravær. Der er i det sidste år stoppet fem medarbejder, hvor tre medarbejdere er gået på efterløn og to har været langtidssygemeldte med sygdom, som ikke er arbejdsrelateret. Med hensyn til sygefravær anvendes Varde Kommunes sygefraværspolitik, og dette fungerer ifølge leder efter hensigten.</p> <p>Lederen oplever, at medarbejderne er glade for at arbejde med målgruppen, og at de som udgangspunkt besidder de generelle kompetencer, som der skal til. Leder og medarbejderne fortæller dog også samstemmende, at de mangler viden og kompetencer i forhold til borgere med indvandrebaggrund, og borgere med tidlig følelsesmæssig skade.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der på Løkkevang/Rosenvang forefindes en stabil medarbejdergruppe med et lavt sygefravær. Tilsynet noterer sig, at medarbejderne besidder de generelle kompetencer, der skal til i forhold til målgruppen, dog bemærker tilsynet, at medarbejderne ønsker sig en øget viden og kompetencer omkring borgere med indvandrerbaggrund og tidlig følelsesmæssig skade.

### 3.6.2 Internt samarbejde og kommunikation

Data	Leder beretter, at det interne samarbejde sikres gennem afholdelse af personalemøder og daglig dialog samt en åben og anerkendende kultur, hvor man f.eks. taler til hinanden og ikke om hinanden. Der afholdes MUS-samtaler, hvor lederen imødekommer medarbejderens ønsker så vidt det er muligt og
------	---

	<p>der ved øges arbejdsglæden og trivsel på stedet.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de er meget fleksible, i forhold til at dække ind for hinanden og f.eks. rokerer imellem de to grupper, hvis den ene gruppe er særligt belastet i forhold til specielle situationer.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de har meget opmærksomhed rettet mod at have en anerkendende kommunikation indbyrdes og sker der misforståelser eller uenigheder i kommunikationen, så samler de den altid op, enten ved selv at gå i dialog eller kontakte leder, som derefter er dem hjælpsom i dialogen.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk af, at de er meget glade for deres leder, som altid stiller sig til rådighed for faglig refleksion, samt er dem hjælpsomme hvis/når der opstår misforståelser og uenigheder i medarbejdergruppen, således at uenigheden aldrig når at vokse sig stor.</p> <p>Med hensyn til mødestruktur er der gruppemøde hver 14. dag, hvor leder deltager, samt et fællesmøde tre gange om året. Til hverdag er der overlap ca. et kvarter efter hver vagt og ellers foregår den øvrige kommunikation via Bostedssystemet.</p> <p>Det er medarbejdernes oplevelse, at der er et godt samarbejde med leder og der er et tilpas informationsniveau. Der er også en oplevelse af, at der altid er tid og plads til faglige drøftelser i dagligdagen, når behovet opstår. Det gælder både på leder- og medarbejderniveau.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de er gode til at tage vare på hinanden, spørge ind til hinanden, hvilket de tager som udtryk for, at der forefindes et åbent samarbejde, præget af åbenhed og tryghed ved hinanden.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at det interne samarbejde og kommunikation er meget velfungerende og at faglige misforståelser og uenigheder løses gennem dialog og en anerkendende kultur. Endvidere er det tilsynets vurdering, at det interne informationsflow fungerer tilfredsstillende.</p>

### 3.6.3 *Kompetenceudvikling*

Data	<p>Leder oplyser, at der en gang om året bliver fordelt kompetencemidler for alle afdelinger i organisationen i Varde Kommune. Kurser som bliver tilbudt kan være for en enkelt medarbejder f.eks. er en medarbejder i færd med at uddanne sig til seksuelvejleder og ellers tilkendegiver leder, at det ofte er interne kurser og temadage, som tilbydes hele medarbejdergruppen idet der på denne måde bliver skabt et fælles udgangspunkt og et fælles sprog for medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der afholdes MUS og GRUS-samtaler og der kan altid hidkaldes ekstern supervisor efter behov og der har også været benyttet en demenskoordinator samt en seksuelvejleder.</p> <p>Medarbejderne tilkendegiver, at antallet og indholdet i de tilbudte kurser og temadage på stedet er passende og at de er i overensstemmelse med medarbejderens behov og ønsker.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har mulighed for at komme med ønsker til kompetenceudvikling.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne er sikret løbende kompetenceudvikling - dels gennem temadage, dels gennem kurser og efteruddannelser i Plan 98 regi (se rubrik omkring pædagogik).</p>

**3.6.4 Eksternt samarbejde**

Data	<p>Leder beskriver, at pårørendesamarbejdet sikres gennem opfølgingsmøder i forhold til de pædagogiske handleplaner samt ved traditioner på stedet hvor pårørende bliver indbudt f.eks. bliver der afholdt sommerfest for borgerne og deres pårørende.</p> <p>Leder beretter om et generelt godt samarbejde med Varde Kommune.</p> <p>Medarbejderne beretter om et godt samarbejde med dagbeskæftigelsen som kommer til udtryk ved en daglig dialog og opfølgning på borgerne, som dermed sikrer en helhed i borgerens liv. Derudover tilkendegiver medarbejderne også, at der er et godt og velfungerende pårørende samarbejde på stedet, som kommer til udtryk ved en hyppig dialog enten via telefon eller besøg på stedet.</p> <p>Den pårørende fortæller, at medarbejderne og leder altid er imødekommende og lyttende når hun kommer til dem.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der eksisterer et godt og velfungerende eksternt samarbejde både i forhold til pårørende, dagtilbud og Varde Kommune.

## 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, fokusgruppintervjuer, 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

Leder af tilbuddet er orienteret om tilsynsbesøget ca. fire uger før gennemførelse. I den forbindelse orienteres leder af tilbuddet endvidere om BDO's metoder og hvordan tilsynsbesøget kan tilrettelægges.

Overordnet har organiseringen af tilsynsbesøget set ud som følger:

- Rundvisning, hvor tilsynet ofte har haft mulighed for at tale med beboere/medarbejdere undervejs og/eller at observere det sociale liv
- Dialog med Ledelsen /ledelse
- Dialog med medarbejdere
- Dialog med beboere/brugere
- Evt. dialog med pårørende, hvor dette er planlagt af tilbuddet

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

<b>Bemærkninger</b>
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.
<b>Anbefalinger</b>
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.
<b>Anbefaling om påbud</b>
BDO kan anbefale Varde Kommune at give påbud, 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.

## 5 Kontaktoplysninger

Ved behov for yderligere oplysninger kan henvendelse ske til

HELEN HILARIO JØNSSON

Senior Manager og forretningsansvarlig

[hej@bdo.dk](mailto:hej@bdo.dk)

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