

# Tilsynsrapport Varde Kommune

## Bo og beskæftigelse Værkstedet Energivej

*Anmeldt tilsyn*

*April 2013*

## Indholdsfortegnelse

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <b>Tilsynets samlede vurdering .....</b>                   | <b>2</b>  |
| 1.1      | Tilsynets bemærkninger og anbefalinger .....               | 4         |
| <b>2</b> | <b>Oplysninger .....</b>                                   | <b>4</b>  |
| <b>3</b> | <b>Datagrundlag .....</b>                                  | <b>6</b>  |
| 3.1      | Opfølgning på foregående tilsyn .....                      | 6         |
| 3.1.1    | <i>Opfølgning fra sidste tilsyn.....</i>                   | <i>6</i>  |
| 3.2      | Fysiske rammer .....                                       | 6         |
| 3.3      | Pædagogik .....  | 7         |
| 3.3.1    | <i>Pædagogisk referenceramme og metode .....</i>           | <i>7</i>  |
| 3.3.2    | <i>Pædagogiske planer .....</i>                            | <i>8</i>  |
| 3.4      | Hverdagsliv .....  | 8         |
| 3.4.1    | <i>Hverdag og aktiviteter .....</i>                        | <i>8</i>  |
| 3.4.2    | <i>Brugerindflydelse og kommunikation.....</i>             | <i>9</i>  |
| 3.5      | Procedurer og retningslinjer .....                         | 10        |
| 3.5.1    | <i>Medicinhåndtering .....</i>                             | <i>10</i> |
| 3.5.2    | <i>Magtanvendelse og konflikthåndtering .....</i>          | <i>10</i> |
| 3.6      | Organisatoriske og personalemæssige forhold .....          | 11        |
| 3.6.1    | <i>Personalesituation, kontinuitet og stabilitet .....</i> | <i>11</i> |
| 3.6.2    | <i>Internt samarbejde og kommunikation .....</i>           | <i>11</i> |
| 3.6.3    | <i>Kompetenceudvikling.....</i>                            | <i>12</i> |
| 3.6.4    | <i>Eksternt samarbejde .....</i>                           | <i>12</i> |
| <b>4</b> | <b>Formål og metode .....</b>                              | <b>14</b> |
| 4.1      | Formål med tilsynet.....                                   | 14        |
| 4.2      | Metode .....   | 14        |
| 4.3      | Tilsynets varslings og tilrettelæggelse .....              | 15        |
| 4.4      | BDO's definition på bemærkninger og anbefalinger .....     | 15        |
| <b>5</b> | <b>Kontaktoplysninger .....</b>                            | <b>16</b> |
| 5.1      | Præsentation af BDO.....                                   | 16        |

# 1 Tilsynets samlede vurdering

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

*Bemærk venligst; i rapporten omtales borgerne som medarbejdere, mens de ansatte omtales som personale.*

*Da hhv. Bo og Beskæftigelse Skovlunden, Værkstedet Energivej og Samværs- og aktivitetstilbuddet Viaduktvej deler samme pædagogiske referenceramme og arbejdsmetoder, vil der være sammenfald mellem de tre rapporter.*

Det overordnede indtryk af Bo og beskæftigelse Værkstedet Energivej er, at det er velegnet tilbud til den brede målgruppe, hvor personalet har fokus på at sikre den enkelte medarbejders identitet, da denne har stor betydning for den enkelte.

Tilsynet vurderer, at personalet redegør relevant for Energivejs pædagogiske referenceramme som er sammensat af Varde Kommunes værdigrundlag og relationsarbejde, hvor 5 personer er uddannet indenfor UPS, samt en systemisk metode, hvor man også samarbejder med andre tilbud gennem Plan 98.

Der arbejdes med at skabe en vis struktur og forudsigelighed for medarbejderne og samtidig vægtes det blandt personalet at se medarbejderne som individuelle, selvstændige mennesker. Der arbejdes relevant med de pædagogiske handleplaner som et dynamisk, pædagogisk redskab, hvor delmål og mål løbende justeres og dermed hele tiden sikre en udvikling. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne inddrages på relevant vis. Derudover vurderer tilsynet, at de pædagogiske handleplaner er beskrevet i et fagligt og etisk korrekt sprog.

Tilsynet vurderer, at hverdagen på Energivej er tilrettelagt indenfor en ramme af struktur, genkendelighed og forudsigelighed under hensynstagen til den enkelte medarbejders behov. Personalet er bevidste om betydningen for den enkelte medarbejders identitet ved at have og udføre et arbejde. Medarbejderne er sikret medindflydelse på hverdagen bl.a. gennem det ugentlige medarbejdermøde og den individuelle indflydelse på den pædagogiske handleplan.

Tilsynet vurderer, at personalet har det fornødne kendskab til procedurer og retningslinjer for medicin håndtering. Ligeledes er personalet bekendte med procedurer og retningslinjerne for håndteringen og indberetningen af magtanvendelser. Der er løbende sparring både enkelte kollegaer imellem og på personale- og teammøder. Man har fokus på gråzonetilfælde og får drøftet dem, så der derved kan skabes læring.

Tilsynet vurderer, at personalesituationen er præget af stabilitet, dog bemærker tilsynet udfordringerne mht. sygefraværet, som også skyldes de store forandringer, der er sket i organisationen, og noterer samtidig, at ledelsen har igangsat relevante initiativer for at få stabiliseret og forbedret situationen. Generelt er der et godt internt samarbejde på Værkstedet Energivej. Sammenlægninger i organisationen har givet udfordringer, som der arbejdes med på relevant vis for at styrke organisationen som enhed.

Der er muligheder for kompetenceudvikling både i form af kollektive kurser og temadage på tværs af organisationen og muligheden for at komme med individuelle ønsker til uddannelse. Tilsynet bemærker, at personalet kan være tilbageholden med at ønske relevante kurser, idet man ikke ønsker at belaste kollegaerne i relation til sygefraværet, og 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.

Det er tilsynets vurdering, at samarbejdet med eksterne parter er velfungerende.

Endelig vurderes det, at de fysiske rammer er egnet til formålet dog med den bemærkning, at pladsmanglen kan give udfordringer ift. målgruppens sammensætning og forskellige behov, derfor ser tilsynet positivt på indkøbet af rundbuehal og den fysiske omorganisering, der skal ske.

## 1.1 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger, anbefalinger og påbud:

|   |
|---|
| <b>Bemærkninger</b>   |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tilsynet bemærker, at pladsmanglen i de fysiske rammer kan give udfordringer ift. målgruppens sammensætning og forskellige behov, derfor ser tilsynet positivt på indkøbet af rundbuehal og den fysiske omorganisering, der skal ske.</li> <li>2. Tilsynet bemærker udfordringerne mht. sygefraværet, som også skyldes de store forandringer, der er sket i organisationen, og noterer samtidig, at ledelsen har igangsat relevante initiativer for at få stabiliseret og forbedret situationen.</li> </ol> |
| <b>Anbefalinger</b>   |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tilsynet bemærker, at personalet kan være tilbageholden med at ønske relevante kurser, idet man ikke ønsker at belaste kollegaerne i relation til sygefraværet, og 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.</li> </ol>  |
| <b>Anbefaling om påbud</b>  |
| Ingen anbefaling om påbud   |

## 2 Oplysninger

|  |
|--|
| <b>Adresse</b>   |
| Viaduktvej 25b, 6870 Ølgod   |
| <b>Leder</b>   |
| Grethe Warming Andersen  |
| <b>Tilbudstype og juridisk grundlag</b>  |
| Tilbuddet er et kommunalt beskæftigelses tilbud<br>Tilbuddets juridiske grundlag er SEL § 104  |
| <b>Antal pladser</b>   |
| 32,5   |
| <b>Takst pr. døgn</b>  |
| Ifølge tilbudsportalens oplysninger er prisen pr. døgn kr. 440,00  |
| <b>Målgruppebeskrivelse</b>  |
| Målgruppen er udviklingshæmmede voksne borgere i alderen til 18-67 med funktionsnedsættelser så som synsnedsættelse, hørenedsættelse, kommunikationsnedsættelse, mobilitetsnedsættelse, angst, depression, forandret virkelighedsopfattelse, personlighedsforstyrrelse samt tilknytningsforstyrrelse. Borgerne kan desuden have udadreagerende, indadreagerende og selvskadende adfærd |
| <b>Antal ansatte og personalesammensætning</b>   |
| Personalegruppen består af 10 ansatte heraf pædagoger, fysio-/ergoterapeut, assistent, sekretær og ledelse.  |

|  |
|--|
| <b>Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg</b>  |
| 2. april 2013, kl. 9.00-16.30  |
| <b>Deltagere i interviews</b>  |
| Ledelse: <ul style="list-style-type: none"><li>• Grethe Andersen, overordnet leder for Bo og Beskæftigelse siden 2007,</li><li>• Linda Uhre Langvad, afdelingsleder, uddannet pædagog, har diplomuddannelse i æstetiske lærerprocesser, ansat siden 2000</li></ul> Medarbejdere: <ul style="list-style-type: none"><li>• Pædagog, ansat i 6 år, Tillidsrepræsentant (TR)</li><li>• Pædagog, ansat i 1 år</li><li>• Pædagog, ansat i 4 år, arbejdsmiljørepræsentant (AMR)</li></ul> Beboere: <ul style="list-style-type: none"><li>• Medarbejder, som har været på Energivej siden vinter (februar) 2012.</li><li>• Medarbejder, som har været på Energivej siden sommeren 2012.</li></ul> BDO blev vist rundt på stedet af: Afdelingsleder |
| <b>Tilsynsførende</b>  |
| Heidi Pors Sørensen (Chefkonsulent, plejehjemsassistent, socialpædagog, supervisor og psykoterapeut)<br>Laura Nørskov Juul (Konsulent, cand. scient. pol.)   |

### 3 Datagrundlag

#### 3.1 Opfølgning på foregående tilsyn

##### 3.1.1 Opfølgning fra sidste tilsyn

|                     |   |
|---------------------|---|
| Data                | <p>Beskæftigelsestilbuddet på Energivej åbnede d. 1. februar 2012, og har endnu ikke haft tilsyn.</p> <p>Ifølge leder og afdelingsleder har etableringen af Energivej været en stor succes. Det er oplevelsen, at brugerne har fået et godt tilbud, som giver dem stor værdi i dagligdagen.</p> |
| Tilsynets vurdering | Tilsynet har noteret sig informationerne og har ingen bemærkninger.   |

#### 3.2 Fysiske rammer

|                     |   |
|---------------------|---|
| Data                | <p>Beskæftigelse Energivej ligger i udkanten af Ølgod i et industriområde, lige ved siden af Genbrugspladsen. Placeringen er ligeledes tæt på en del af bostederne, hvilket gør det let for medarbejderne at komme på arbejde.</p> <p>På Energivej træder man ind i en entré, hvor hver medarbejder har sit eget dueslag til beskeder etc. I interviewet med personalet fortæller de, at det er vigtigt for medarbejderne at have sit eget dueslag. F.eks. samler en medarbejder skruer for en virksomhed, hvor dueslaget benyttes til at aflevere de samlede pakker og få nye skruer, der skal samles.</p> <p>Kantinen har et køkken med fornødne ting som opvaskemaskine mv. Der er desuden opslagstavle i kantinen, hvor tidspunktet for pauser er angivet. Der hænger mange udklip omhandlende medarbejderne og beskæftigelsestilbuddet, hvilket vidner om Energivejs succes.</p> <p>Ellers er Energivej indrettet med værksteder, hvor der kan males, sys etc., der kan samles skruer og andre produkter for etablerede virksomheder. Der er desuden indrettet en genbrugsbutik, hvor de mange produkter sælges. Konceptet handler om, at et produkt skal bearbejdes af en medarbejder inden det kan sælges i butikken, således at man ikke konkurrerer med de almindelige genbrugsbutikker. Tilsynet får fremvist flere forskellige produkter i butikken, som alle har været bearbejdet af en eller flere medarbejdere.</p> <p>Der er et lille personalekontor beliggende i værkstedet. Der er ligeledes et mødelokale, som dog ikke er taget i brug endnu. Ved siden af er der et kontor til IT, hvor planen er, at man skal opdatere hjemmeside, lave visitkort etc.</p> <p>På dagen for tilsynet arbejder mange af medarbejderne udenfor, og personalet oplyser, at der ikke er ret meget plads i værkstederne, så lige så snart vejret er godt, så rykker medarbejderne udenfor. Afdelingsleder oplyser, at man har indkøbt rundbuehaller, som skal fungere som opbevaring, så man på den måde kan få frigjort noget plads.</p> |
| Tilsynets vurdering | Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer er egnet til formålet dog med den bemærkning, at pladsmanglen kan give udfordringer ift. målgruppens sammensætning og forskellige behov, derfor ser tilsynet positivt på indkøbet af rundbuehal og den fysiske omorganisering, der skal ske.  |

### 3.3 Pædagogik

#### 3.3.1 Pædagogisk referenceramme og metode

|                     |  |
|---------------------|--|
| Data                | <p>Afdelingsleder beretter, at den overordnede pædagogiske referenceramme er sammensat af Varde Kommunes værdigrundlag, relationsarbejde UPS samt en systemisk metode, som der blandt andet arbejdes med gennem Plan 98, hvor man samarbejder med andre tilbud, hvis mål også er at arbejde systematisk og anerkendende.</p> <p>Fundamentet for arbejdet er at skabe beskæftigelse og arbejdsidentitet på trods af handicaps for medarbejderne, der er således 17 medarbejder i praktik, oplyser personalet.</p> <p>Værdigrundlaget tager udgangspunkt i den enkelte borger, hvor individualitet, selvbestemmelse, respekt, værdighed og ansvarlighed er i centrum. Trivsel, livsglæde og udvikling skabes for det enkelte menneske gennem dialog, indflydelse og handling.</p> <p>Personalet oplyser, at man arbejder meget med værdigrundlaget fra Varde Kommune for at få omsat det i praksis. Man har f.eks. lige afholdt et kursus om, hvordan man kan arbejde med målene og få dem implementeret i hverdagen.</p> <p>Der er f.eks. sat fokus på motion og sundhed, hvor personalet opfordrer medarbejderne til at gå med på ture og cykle og på nuværende tidspunkt er der hver morgen morgendans til fælles glæde. Derudover skal der indføres brug af iPad, for derved at lette kommunikationen mellem personalet og understøtte medarbejderens selv og medbestemmelse.</p> <p>Udover værdigrundlaget danner relationsarbejdet mellem medarbejder og personalet rammen for hverdagen på Energivej. Det er af stor betydning, at medarbejderne har ansvar for eget liv og handlinger i det omfang, de magter dette, og det er personalets vigtigste opgave at understøtte medarbejderne i denne proces. Der arbejdes således med en skematiseret hverdag for dermed at skabe et overblik og struktur over de enkelte aktiviteter. Der anvendes tavler, piktogrammer, skriftlige planer alt udarbejdet efter den enkelte medarbejders behov for struktur.</p> <p>Personalet beretter, at 5 personaler har været på uddannelse i UPS, som er en terapeutisk efteruddannelse med fokus på selverkendelse og selvindsigt i forhold til relations arbejde med medarbejderne.</p> <p>Plan 98 er et tilbud gennem Varde kommune, hvor alle medarbejder tilbydes et grundkursus, hvor de bliver undervist i metoder og principper i det pædagogiske arbejde, f.eks. anvendelse af video. Derudover afholdes der også projektfremleggelse og projektlederuddannelser gennem Plan 98. I forhold til Plan 98 oplyser personalet, at enkelte har fået introduktion, andet personale er længere i forløbet, der er ikke på nuværende tidspunkt sat egentlige projekter i gang på Energivej under Plan 98</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Tilsynet vurderer, at personalet redegør relevant for Energivejs pædagogiske referenceramme som er sammensat af Varde Kommunes værdigrundlag og relationsarbejde, hvor 5 personaler er uddannet indenfor UPS, samt en systemisk metode, hvor man også samarbejder med andre tilbud gennem Plan 98.</p> <p>Der arbejdes med at skabe en vis struktur og forudsigelighed for medarbejderne og samtidig vægtes det blandt personalet at se medarbejderne som individuelle og selvstændige mennesker.</p>   |



### 3.3.2 Pædagogiske planer

|                     |   |
|---------------------|---|
| Data                | <p>Personalet oplyser, at alle medarbejdere har en pædagogisk handleplan, hvor den enkelte medarbejder sammen med personalet beskriver hvad medarbejderne ønsker at arbejde med.</p> <p>Personalet oplyser, at der er opfølgingsmøder hvert andet år, samt at justering og opfølgning af målene i den pædagogiske handleplan foregår dels gennem kollegial sparring samt på teammøderne, som afholdes hver anden uge.</p> <p>Statusmøder/opfølgingsmøder finder sted hvert andet år. Man følger løbende op på målene på teammøderne, som afholdes hver anden uge.</p> <p>Personalet giver udtryk for, at det har stor betydning, at medarbejderne er medinddraget i det omfang, de magter det, idet de derved får ejerskab for de opsatte mål, og der er derved større chance for at målene lykkes.</p> <p>Endelig gennemgår personalet den pædagogiske plan med medarbejderne umiddelbart inden afholdelse af opfølgingsmødet for at være medarbejderen behjælpelig ift. at genopfriske sin pædagogiske handleplan.</p> <p>Personalet oplever, at de pædagogiske handleplaner fungerer som et godt redskab i hverdagen og er med til at holde fokus på, hvilke mål der arbejdes med.</p> <p>Medarbejderne, som tilsynet talte med kender deres pædagogiske handleplaner, som de har udarbejdet sammen med personalet. En medarbejder udtrykker det ved at sige, at i planen står, hvad der skal arbejdes med, f.eks. at medarbejderen gerne vil tabe sig lidt i vægt.</p> <p>Tilsynet får fremvist en pædagogisk handleplan og konstaterer, at der er en fyldestgørende beskrivelse af medarbejderen udfra 5 punkter, fysisk/praktisk, kommunikation, social adfærd, relationer og psyke. Der er en beskrivelse af beskæftigelsestilbuddet, formål og indhold, samt en praktisk beskrivelse af medarbejderens arbejde udenfor værkstedet. I den pædagogiske handleplan er der en beskrivelse af medarbejderens brugerindflydelse på Energivej. Der er evalueringstidspunkter for de opsatte mål samt tidspunkter for slut-evaluering af målene. Den pædagogiske handleplan er beskrevet i et fagligt og etisk korrekt sprog.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes relevant med de pædagogiske handleplaner som et dynamisk, pædagogisk redskab, hvor delmål og mål løbende justeres og dermed hele tiden sikre en udvikling. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne inddrages på relevant vis. Derudover vurderer tilsynet, at de pædagogiske handleplaner er beskrevet i et fagligt og etisk korrekt sprog.</p>   |

## 3.4 Hverdagsliv

### 3.4.1 Hverdag og aktiviteter

|      |   |
|------|---|
| Data | <p>Personalet oplyser, at man arbejder meget med struktur, genkendelighed og forudsigelighed for at sikre medarbejderne en god og tryk dag i beskæftigelsen. Dette gøres bl.a. ved, at man ikke oplyser medarbejderne om, hvilke personaler der kommer på arbejder om f.eks. en uge. I stedet holder man sig til at orientere om morgendagen, da sygdom, ferie etc. kan forvirre medarbejderne og gøre dem utrygge.</p> <p>Yderligere medvirkende til at skabe struktur i hverdagen er synliggørelse af</p> |
|------|---|

|                     |   |
|---------------------|---|
|                     | <p>pauser, så medarbejderne altid ved, hvornår de har pause. Tilsynet observerede denne synliggørelse på en opslagstavle i kantinen.</p> <p>Det oplyses, at medarbejderne på Energivej spænder over en bred målgruppe, hvor nogle er meget velfungerende, mens andre har et lavere funktionsniveau. Fælles for dem er dog, at de har behov for at bevare en arbejdsidentitet. Derfor arbejder personalet for at aktivere medarbejdernes ressourcer og udvikle, hvor det kan lade sig gøre.</p> <p>Personalet på Energivej fortæller, at man har hørt, at medarbejderne på Skovlunden ikke er så glade for at gå i det nye arbejdstøj, hvor der står Handicap Bo og Beskæftigelse på ryggen. På Energivej er oplevelsen anderledes, idet medarbejderne er stolte over at bære logoet, og har spurgt personalet, om de må have det på, når de kører til og fra arbejde i toget eller bussen. Personalet finder det vigtigt, at de som personale også bærer tøjet med logoet, således at man skaber en fælles identitet om arbejdet.</p> <p>Personalet oplyser, at genbrugsbutikken for første gang skal holde åbent den første lørdag i april, og at medarbejderne ser frem til det.</p> <p>Endelig pointerer personalet, at det er vigtigt, at der er plads til den enkelte medarbejder og dennes behov.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Tilsynet vurderer, at hverdagen på Energivej er tilrettelagt indenfor en ramme af struktur, genkendelighed og forudsigelighed under hensynstagen til den enkelte medarbejders behov. Personalet er bevidste om betydningen for den enkelte medarbejders identitet ved at have og udføre et arbejde.</p>  |

### 3.4.2 Brugerindflydelse og kommunikation

|                     |  |
|---------------------|--|
| Data                | <p>Medarbejderne oplyser, at der er medarbejdermøde på Energivej hver torsdag. Forud for mødet er der udarbejdet dagsordenen ligesom der skrives referat efter mødet. Medarbejderne fortæller, at de drøfter forskellige ting som f.eks. husregler om, hvor tøj skal ligge i omklædningsrummet.</p> <p>Personalet forklarer, at medarbejderne har indflydelse på dagligdagen. Hvis en ekstern virksomhed f.eks. har travlt, så er det ofte sådan, at medarbejderne knap nok har tid til at drikke kaffe i pause, fordi de er så ivrige efter at komme i gang.</p> <p>Derudover oplyser personalet, at medarbejdernes dueslag medvirker til stor selvstændighed, idet de selv har ansvaret for at huske sedler, men også som tidligere beskrevet, fordi medarbejdernes produkter til eksterne virksomheder lægges der til levering, og de modtager nye materialer fra virksomhederne der.</p> <p>Endelig har medarbejderne indflydelse på beskæftigelsen gennem deres pædagogiske handleplan, hvor de har mulighed for selv at forme hverdagen og beskæftigelsen efter ønsker og behov.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne er sikret medindflydelse på hverdagen bl.a. gennem det ugentlige medarbejdermøde og den individuelle indflydelse på den pædagogiske handleplan.</p>   |

### 3.5 Procedurer og retningslinjer

#### 3.5.1 Medicinhåndtering

|                     |   |
|---------------------|---|
| Data                | <p>Ved det indledende interview med ledelsen oplyses det, at der er skriftlige procedurer for medicinhåndtering, men at der ikke foregår ret meget på Energivej. Personalet bekræfter, at de har kendskab til retningslinjerne for medicinhåndtering, og at der blot er en enkelt medarbejder, der har medicin med om morgenen. Personalet opbevarer medicinen i et aflåst skab og udleverer medicinen til medarbejderen. Udleveringen registreres på et tilhørende skema. Såfremt der er afvigelser fra normalen eller udleveringsskemaet ikke er med, så kontakter personalet bostedet og rører ikke medicinen førend der er styr på tingene.</p> <p>Personalet finder det rart, at man kan kommunikere gennem Bostedsystemet, og derigennem altid være opdateret med informationerne fra Bostederne.</p> |
| Tilsynets vurdering | Tilsynet vurderer, at personalet har det fornødne kendskab til procedurer og retningslinjer for medicinhåndtering.  |

#### 3.5.2 Magtanvendelse og konflikthåndtering

|                     |   |
|---------------------|---|
| Data                | <p>Indledningsvist oplyser ledelsen, at der er skriftlige procedurer og retningslinjer for håndtering og indberetning af magtanvendelser.</p> <p>Der har været en magtanvendelse, som afdelingsleder beskriver og forklarer, hvordan man har håndteret.</p> <p>Magtanvendelser skal beskrives skriftligt og indberettes til Varde Kommune. Efterfølgende drøftes episoden på personalemøde og der er mulighed for at få supervision, såfremt der er behov herfor.</p> <p>Ledelsen oplever, at personalet er gode til at sparre med hinanden. Man har eksempelvis tidligere haft meget fokus på og drøftet sprogbrug overfor medarbejderne, idet sprogbrug også ligger indenfor gråzonetilfældene af magtanvendelse.</p> <p>Personalet er bekendte med procedurer og retningslinjer på området. De oplyser, at gråzonetilfælde drøftes løbende, når de opstår, men også i formelle fora som personalemøder og teammøder. Det faktum, at man er delt op i forholdsvis små personalegrupper betyder, at man hurtigt kan få sparring med kollegaerne, her henviser personalet til, at både UPS og Plan 98 er velegnede til dette.</p> |
| Tilsynets vurdering | Det er tilsynets vurdering, at personalet er bekendte med procedurer og retningslinjerne for håndteringen og indberetningen af magtanvendelser. Der er løbende sparring både enkelte kollegaer imellem og på personale- og teammøder. Man har fokus på gråzonetilfælde og få drøftet dem, så der derved kan skabes læring.  |

## 3.6 Organisatoriske og personalemæssige forhold

### 3.6.1 Personalesituation, kontinuitet og stabilitet

|                     |  |
|---------------------|--|
| Data                | <p>Ledelsen oplyser, at personalegruppen er en meget tværfaglig gruppe, som samlet set besidder kompetencerne til at matche målgruppens behov. Tværfagligheden kommer til udtryk, når der debatteres tilgange, hvor personalet gerne stiller spørgsmål til hinanden og eksisterende praksis. Desuden har man studerende, som også stiller spørgsmål.</p> <p>Det er ledelsens oplevelse, at der er tale om en stabil personalegruppe med ganske få udskiftninger. Sygefraværet er højt, ifølge afdelingsleder. Der har været en del langtidssygmeldinger, som dels skyldes fysisk, ikke arbejdsrelateret sygdom og dels udvidelsen af organisationen, som har påvirket medarbejderne. Leder erkender, at der er sket store forandringer i organisationen og i de enkelte 'huse', idet man dels har skullet sammenlægge Bo og Beskæftigelse samtidig med etableringen af beskæftigelsestilbuddet på Energivej, som har berørt organiseringen af Samværs og aktivitetstilbuddet på Viaduktvej og Beskæftigelsen på Energivej.</p> <p>Afdelingsleder fortæller, at hun har kontaktet HR-afdelingen i Varde Kommune og med baggrund i dette er blevet inddraget i et projektforsøg vedrørende med fokus på sygefravær - projektet har opstart april 2013.</p> <p>Yderligere har man gjort brug af organisationens stresscoaches, hvilket har haft en positiv effekt på implicerede personer. Ligeledes er ledelsen også blevet bedre til at inddrage tillidsrepræsentanten ift. arbejdsmiljøet.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Tilsynet vurderer, at personalesituationen er præget af stabilitet, dog bemærker tilsynet udfordringerne mht. sygefraværet, som også skyldes de store forandringer, der er sket i organisationen, Tilsynet noterer samtidig, at ledelsen har igangsat relevante initiativer for at få stabiliseret og forbedret situationen.</p>  |

### 3.6.2 Internt samarbejde og kommunikation

|      |   |
|------|---|
| Data | <p>Afdelingsleder oplyser, at sammenlægningen af beskæftigelsen i Ølgod og Varde har givet mange udfordringer ift. harmonisering af kulturerne, men nævner samtidig, at det interne samarbejde er blevet bedre og bedre jo længere tid, der er gået.</p> <p>Der har ikke blot været tale om en sammenlægning, men nærmere to idet man har skullet fusionere afdelinger og tilbuddene på tværs, dvs. samvær/aktivitet og beskæftigelse. Rent praktisk har man arbejdet med udfordring, således at kurser og temadage foregår på tværs af husene, så man på den måde understøtter en fælles kultur, hvor man er inkluderet i én enhed og ikke delt op i "dem" og "os".</p> <p>Personalet oplever et velfungerende samarbejde, hvor man er god til at sparre med hinanden. Ligeledes nævner personalet, at til trods for at afdelingsleder ikke er til stede fuld tid på Energivej, så er hun tilgængelig, personalet skal blot ringe.</p> <p>Der er et godt informationsflow fra ledelsen, hvor personalet oplever at modtage relevante informationer. Dog bemærkes det, at der i nogle tilfælde er behov for mere information, men samtidig nævner personalet, at det nok i høj grad også handler om, at de selv skal søge informationen. I tillæg hertil tilkendegiver personalet, at bostedsystemet er glimrende til at kommunikere med.</p> |
|------|---|

|                     |   |
|---------------------|---|
|                     | <p>Personalet nævner, at sygefraværet er højt. Der er i gangsat et projekt for at afdække, hvad fraværet skyldes. Personalet tænker, at fraværet hænger meget sammen med besparelser på vikarbrugen, hvorfor personalet dækker ind for hinanden. Deres oplevelse er, at det kan man holde til, hvis der er tale om en enkelt sygedag eller to, men ikke når det belaster over længere perioder.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Tilsynet vurderer, at der generelt er et godt internt samarbejde på Værkstedet Energivej. Sammenlægninger i organisationen har givet udfordringer, som der arbejdes med på relevant vis for at styrke organisationen som enhed. Personalet oplever, at sygefraværet er højt, men også her er der igangsat relevante initiativer til at afdække området med henblik på at nedbringe det.</p>      |

### 3.6.3 *Kompetenceudvikling*

|                     |   |
|---------------------|---|
| Data                | <p>Ledelsen oplyser, at der skal afholdes MUS i år, men at disse endnu ikke er planlagt endeligt. Ved MUS-samtalerne kan personalet komme med ønsker til efteruddannelse og kurser, hvilket ledelsen i øvrigt er åbne overfor også udenfor MUS.</p> <p>Implementeringen af Plan 98 betyder også, at alle i personalegruppen skal på grundkursus. Pt. har man på tværs af beskæftigelsen en projektleder på uddannelse. Personalet bekræfter, at de ser frem til grunduddannelsen gennem Plan 98.</p> <p>Der afholdes temadage, hvor man som noget nyt i højere grad har inddraget tillidsrepræsentanten, som har undersøgt, hvad personalet havde af ønsker til temaer. Ligeledes er der lærings- og udviklingsdage, som afholdes sammen med de øvrige tilbud under Bo og Beskæftigelse.</p> <p>Derudover mødes ledelsen på en lederkonference en gang om året for at planlægge årets overordnede aktiviteter jf. aftalestyringen med Varde Kommune.</p> <p>Personalet oplyser, at såfremt man finder relevante kurser, så er der åbenhed for, at det kan lade sig gøre. Dog nævnes det, at man pga. det høje sygefravær måske holder igen med at ønske sig kurser/efteruddannelse, idet gruppen skal kunne dække hinanden ind, og man derfor ikke vil belaste gruppen.</p> <p>Personalet oplyser, at de har mulighed for at få supervision, hvis de har behov for det.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Tilsynet vurderer, at der er muligheder for kompetenceudvikling både i form af kollektive kurser og temadage på tværs af organisationen og muligheden for at komme med individuelle ønsker til uddannelse. Tilsynet bemærker, at personalet kan være tilbageholden med at ønske relevante kurser, idet man ikke ønsker at belaste kollegaerne i relation til sygefraværet, og 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.</p>   |

### 3.6.4 *Eksternt samarbejde*

|      |   |
|------|---|
| Data | <p>Ledelsen oplyser, at der er visitationsmøde en gang om måneden sammen med bostederne. Det øvrige samarbejde med bostederne foregår via bostedsystemet, hvilket man er glade for. Samarbejdet med de private tilbud foregår via telefon, og betegnes som velfungerende.</p> <p>Derudover samarbejdes der med private virksomheder, hvor en intern</p> |
|------|---|

|                     |  |
|---------------------|--|
|                     | <p>jobkonsulent er tilknyttet. Disse virksomheder kan være: Butikker eller fabrikker, man har samarbejde med en gård, campingpladser, hoteller mv. Samarbejdet beskrives som værende udmærket ud fra en overordnet, generel betragtning.</p> <p>Ledelsen oplyser, at man ved en nylig optælling har kunnet konstatere, at 85% af medarbejderne også er i beskæftigelse udenfor tilbuddet.</p> <p>Samarbejdet med andre kommuner er velfungerende og uden de store udfordringer.</p> <p>Personalet oplyser, at der foregår et pårørendesamarbejde, hvor pårørende inviteres til jule- og sommercafé.</p> <p>På Energivej kommer de pårørende også og handler i genbrugsbutikken.</p> <p>Derudover har man tidligere afholdt infoaftener for pårørende, især i forbindelse med opstarten af tilbuddene, og disse aftener vil personalet gerne fortsætte med at lave.</p> |
| Tilsynets vurdering | Det er tilsynets vurdering, at det samarbejdet med eksterne parter er velfungerende.   |

## 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 varslings 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.