

# Tilsynsrapport Varde Kommune

## Bo og beskæftigelse Humlehaven 72

*Anmeldt tilsyn*

*Marts 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>5</b>
3.1	Opfølgning på foregående tilsyn .....	5
3.1.1	<i>Opfølgning siden sidste tilsyn</i> .....	5
3.2	Fysiske rammer .....	6
3.3	Pædagogik .....	6
3.3.1	<i>Pædagogisk referenceramme og metode</i> .....	6
3.3.2	<i>Pædagogiske planer</i> .....	7
3.4	Hverdagsliv .....	8
3.4.1	<i>Hverdag og aktiviteter</i> .....	8
3.4.2	<i>Brugerindflydelse og kommunikation</i> .....	9
3.5	Procedurer og retningslinjer .....	9
3.5.1	<i>Medicinhåndtering</i> .....	9
3.5.2	<i>Magtanvendelse og konflikthåndtering</i> .....	10
3.6	Organisatoriske og personalemæssige forhold .....	10
3.6.1	<i>Personalesituation, kontinuitet og stabilitet</i> .....	10
3.6.2	<i>Internt samarbejde og kommunikation</i> .....	10
3.6.3	<i>Kompetenceudvikling</i> .....	11
3.6.4	<i>Eksternt samarbejde</i> .....	11
<b>4</b>	<b>Formål og metode .....</b>	<b>13</b>
4.1	Formål med tilsynet .....	13
4.2	Metode .....	13
4.3	Tilsynets varslings og tilrettelæggelse .....	14
4.4	BDO's definition på bemærkninger og anbefalinger .....	14
<b>5</b>	<b>Kontaktoplysninger .....</b>	<b>15</b>
5.1	Præsentation af BDO .....	15

# 1 Tilsynets samlede vurdering

BDO har på vegne af Varde Kommune foretaget et anmeldt tilsyn på Bo og beskæftigelse Humlehaven 72. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews og observationer.

*Da medarbejdere og pædagogik går på tværs af tilbuddene Humlehaven 2, Humlehaven 59, Humlehaven 72, Svaneparken og Kærhøgevej 16 vil det være fem næsten identiske rapporter, som der vil fremkomme af tilsynsbesøgene.*

Det overordnede indtryk af Bo og beskæftigelse Humlehaven 72 er, at det er et velegnet tilbud til målgruppen, hvor den pædagogiske referenceramme, tager sit afsæt i Varde Kommunes værdigrundlag og en systemisk metode, som der blandt andet arbejdes med i Plan 98 regi, hvor man samarbejder med andre tilbud, hvis mål også er at arbejde systematisk og anerkendende.

Der tages udgangspunkt i borgernes individuelle præmisser, ønsker og behov samt borgernes kompetencer. Ud fra dette tilrettelægges den pædagogiske indsats i det omfang, som den enkelte borger har brug for, alt for at opnå størst selvstændighed og dermed livsglæde for borgeren.

Det er tilsynets vurdering, at de pædagogiske handleplaner bliver anvendt som et dynamisk og pædagogisk redskab, hvor mål og delmål løbende justeres i samarbejde med den enkelte borger. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at den enkelte borger inddrages på relevant vis i udarbejdelsen af den pædagogiske handleplan. Endelig vurderer tilsynet, at de pædagogiske handleplaner er skrevet i et etisk og ordentligt sprogbrug.

Når det gælder hverdagen, så har borgerne en aktiv hverdag, hvor borgerne er i en form for dagbeskæftigelse og denne er tilpasset den enkelte borgers interesse og behov. Tilsynet vurderer dertil, at der helt specifikt for Humlehaven 72 arbejdes meget med borgernes socialisering, hvor de blandt andet lærer at tage hensyn til andre end sig selv.

Tilsynet konstaterer at en pårørende giver udtryk for at være meget glad for sin datters hverdag både med hensyn til dagbeskæftigelse samt fritidsaktivitet.

Tilsynet vurderer, at borgerne sikres indflydelse på deres liv og hverdag gennem de individuelle samtaler. Tilsynet bemærker, at den pårørende ønsker sig et fælles mødeforum for de pårørende, hvor de som pårørende kunne mødes med ledelsen og medarbejderne og blive informeret om initiativer og aktiviteter samt indgå i en fælles dialog.

Når det gælder medicin håndtering så har medarbejderne kendskab til procedure og retningslinjer for indberetning af utilsigtede hændelser. Tilsynet noterer sig, at ikke alle medarbejdere er uddannet i medicindosering, medicin håndtering og registrering af givet medicin. Tilsynet anbefaler på denne baggrund, at alle medarbejdere som indgår i medicin håndteringen bliver uddannet i korrekt medicin håndtering.

Når det gælder magtanvendelsesområdet, så vurderes det, at medarbejderne er bekendte med procedure og retningslinjer for området samt gråzonetilfælde. Det er også tilsynets vurdering, at medarbejderne systematisk drøfter og sparrer omkring magtanvendelser og gråzonetilfælde på personale møderne, ligesom det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har fokus på forebyggende handlemuligheder således, at magtanvendelser og gråzonetilfælde undgås, så vidt det er muligt.

Det er tilsynets vurdering, at der på Humlehaven 72 forefindes en stabil medarbejdergruppe med et lavt sygefravær og at det interne samarbejde er kendetegnet ved en åben kommunikation og en samarbejds kultur, hvor man dækker ind for hinanden og støtter hinanden på tværs af tilbud, når der er behov for dette.

Tilsynet noterer sig, at der ikke på nuværende tidspunkt er udarbejdet et introduktionsprogram til nye medarbejdere, hvorfor tilsynet anbefaler at der bliver udarbejdet et introduktionsprogram til nye medarbejdere.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne er sikret kompetenceudvikling gennem kurser, temadage og uddannelsestilbud. Derudover er det også tilsynets vurdering, at medarbejderne generelt besidder de kompetencer, der skal til for at matche målgruppens behov og at man ellers er vidende om, hvor man kan indhente den fornødne viden henne i organisationen som helhed.

Tilsynet vurderer, at der er et generelt godt eksternt samarbejde.

Endelig så vurderes det, at de fysiske rammer herunder botilbuddet og caféen er særdeles velegnet til målgruppen, og tilsynet konstaterer, at den pårørende er meget tilfreds med sin datters bolig.

## 1.1 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger, anbefalinger og påbud:

<b>Bemærkninger</b>
1. Tilsynet bemærker, at den pårørende ønsker sig et fælles mødeforum for de pårørende, hvor de som pårørende kunne mødes med ledelsen og medarbejderne og blive informeret om initiativer og aktiviteter samt indgå i en fælles dialog.
<b>Anbefalinger</b>
1. Tilsynet noterer sig at medarbejderne ikke er uddannet i medicindosering, medicin håndtering samt ikke registrer når medicin er givet hvorfor tilsynet anbefaler at medarbejderne bliver uddannet i korrekt medicin håndtering. 2. Tilsynet noterer sig, at der ikke på nuværende tidspunkt er udarbejdet et introduktionsprogram til nye medarbejdere, hvorfor tilsynet anbefaler at der bliver udarbejdet et introduktionsprogram til nye medarbejdere.
<b>Anbefaling om påbud</b>
Ingen anbefaling om påbud.

## 2 Oplysninger

<b>Adresse</b>
Humlehaven 72, 6800 Varde
<b>Leder</b>
Grethe Warming Andersen og afdelingsleder Ulla A. Flindt
<b>Tilbudstype og juridisk grundlag</b>
Tilbuddet er et kommunalt botilbud Tilbuddets juridiske grundlag er SEL § 107
<b>Antal pladser</b>
6 pladser
<b>Takst pr. døgn</b>
Ifølge tilbudsportalens oplysninger er prisen pr. døgn kr. 815,00
<b>Målgruppebeskrivelse</b>
Botilbuddet er et botilbud til 6 udviklingshæmmede borgere, som på grund af betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer kan profiterer af at være tilknyttet et moderat beskyttet miljø, hvor der ikke er døgndækning. (Kilde: Hjemmeside)
<b>Antal ansatte og personalesammensætning</b>
Personalegruppen består af 3 uddannede pædagoger.

Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den. 26. marts 2013, kl. 9.00-15
Deltagere i interviews
<p>Ledelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ulla Flindt, afdelingsleder siden 2007, uddannet pædagog, aktuelt i gang med Varde Kommunes akademiledersuddannelse (4. modul).</li> </ul> <p>Medarbejdere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Socialpædagog, ansat i 8 år, tilknyttet Humlehaven og projektleder for Plan 98 samt demenskoordinator for Varde afdelingen.</li> <li>Pædagog, ansat i 9 år og TR</li> <li>Pædagog, ansat i 12 år og AMR.</li> </ul> <p>Beboere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tilsynet talte ikke med en borger.</li> </ul> <p>Pårørende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pårørende til borger, som har boet på stedet i 12 år.</li> </ul> <p>BDO blev vist rundt på stedet af: Ulla Flindt.</p>
Tilsynsførende
<p>Heidi Pors Sørensen (Chefkonsulent, plejehjemsassistent, socialpædagog, supervisor og psykoterapeut)</p> <p>Laura Nørskov Juul (Konsulent, cand. scient. pol.)</p>

### 3 Datagrundlag

#### 3.1 Opfølgning på foregående tilsyn

##### 3.1.1 Opfølgning siden sidste tilsyn

Data	<p>BDO har ikke tidligere ført tilsyn med tilbuddet, da der har været anden tilsynsleverandør.</p> <p>Leder beretter, at ved sidste tilsyn foretaget af Varde Kommune i marts 2010 blev det bemærket, at flere af lokalerne var dårlige og ikke svarede til målgruppens behov. Denne problematik er der ifølge ledere taget hånd om ved f.eks. at bygge en ny café og nye kontorlokaler til ledelsen.</p> <p>Adspurgt til om der har været nogen form for formelle klager oplyses det, at det har der ikke.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet har noteret sig informationerne og har intet at bemærke.

### 3.2 Fysiske rammer

Data	<p>Botilbuddet Humlehaven 72 ejes af Domea og er taget i brug i år 2000. Tilbuddet består af 6 lejligheder i et opgangsfællesskab. Lejlighederne har bad, toilet, soveværelse, køkken/stue med udgang til egen terrasse</p> <p>Der er fællesarealer, som består af køkken/alrum/stue, depot, to entréer, fyrrum, personale- og kontorfaciliteter. Udendørsfaciliteter er cykelskur, opbevaringsrum, have og 2 fælles terrasser.</p> <p>Botilbuddene ligger i Varde i gå-afstand til centrum, tæt på grønne arealer, skov og tæt på Vesterhavet. I nærheden af botilbuddet er der indkøbsfaciliteter, kulturellefaciliteter, svømme og sportshaller. Der er tilknyttet en cafe kaldet "ET - SE" til botilbuddet på Frisvadvej, som borgere kan visiteres til. Caféen er lys og indbydende med store vinduespartier og farvestrålende malerier, caféen kan rumme ca. 40 borgere.</p> <p>I caféen tilbydes der mad tre gange om ugen, mandag, torsdag og søndag, og derudover forefindes der forskellige aktiviteter såsom banko, gåture, kostumefest, mande- og kvindeaftner, ligesom forskellige traditioner også holdes i hævd i caféen.</p> <p>Den pårørende som deltager i tilsynet oplever, at de fysiske rammer er meget tilfredsstillende.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer herunder botilbuddet og caféen er særdeles velegnet til målgruppen, og tilsynet konstaterer, at den pårørende er meget tilfreds med sin datters bolig.</p>

### 3.3 Pædagogik

#### 3.3.1 Pædagogisk referenceramme og metode

Data	<p>Leder beretter, at den overordnede pædagogiske referenceramme er sammensat af Varde Kommunes værdigrundlag og en systemisk metode, som der blandt arbejdes med Plan 98 regi, hvor man samarbejder med andre tilbud, hvis mål også er at arbejde systematisk og anerkendende.</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>Plan 98 er et tilbud under Varde Kommune, hvor alle medarbejdere tilbydes et grundkursus, hvor de bliver undervist i metoder og principper i det pædagogiske arbejde, f.eks. anvendelse af videooptagelser samt udarbejdelse af Funktionsprofilschemaer over den enkelte borger. Disse skemaer klargør målet for den pædagogiske indsats på følgende områder: fysisk, praktisk, socialt, psykisk og kommunikativt.</p> <p>Derudover afholdes der projektfremlæggelser og projektlederuddannelser under Plan 98. Det er lederne fra de involverede arbejdssteder, der er medlemmer af styregruppen og denne gruppe udvikler, planlægger og koordinerer de forskellige aktiviteter en gang årligt for de enkelte tilbud.</p> <p>Et af de overordnede mål er, ifølge leder, at vedligeholde eller udvikle nye kompetencer og færdigheder hos den enkelte borger med fokus på selvbestemmelse, da det skal være borgerens projekt. Det er således borgerens ønsker, som indgår i projektet, for dermed at give borgeren ansvar og ejerskab for de mål, som der arbejdes hen imod.</p> <p>Leder fortæller, at medarbejderne arbejder på, at være åbne overfor</p>
------	--

	<p>borgernes ønsker og behov, således man ikke pådutter borgerne en bestemt adfærd, men reflekterer over hvad der sker i relationsarbejdet mellem medarbejderne og den enkelte borger.</p> <p>Medarbejderne tilkendegiver vigtigheden af, at der er plads til at borgerne er forskellige og det er dem der er i fokus, samtidig med at medarbejderne også ligger vægt på en fælles tilgang i forhold til værdigrundlaget og gennem Plan 98.</p> <p>Medarbejderne fortæller dertil, at de ofte anvender et registreringsskema i det pædagogiske arbejde således, at det bliver registeret hver gang en borger har en uhensigtsmæssig adfærd. Det bliver derved meget tydeligt, hvor ofte sådanne hændelser finder sted, på hvilke tidspunkter dette forekommer og hvad der sker lige inden osv. Registreringen giver derved et tydeligt objektive billede af borgeren og dennes adfærd. Derved bliver det letter, at iværksætte pædagogiske tiltag for at mindske disse episoder.</p> <p>Målet er ifølge medarbejderne, at det pædagogiske arbejde altid er med borgeren i centrum og ud fra borgerens præmisser og ønsker - eksempelvis profiterer enkelte borgere af at modtage en form for belønning, og man har derfor udarbejdet et system, hvor borgerne kan optjene poletter ved f.eks. at tømme opvaskemaskinen mm. Derved øges borgernes motivation og glæde ved at deltage i de daglige pligter på stedet.</p> <p>Endelig fortæller medarbejderne, at der er udarbejdet en dagsrytme for alle dage - både for huset som helhed og for hver enkelt borger. Dagsrytmen er meget detaljeret beskrivelser og dermed et godt pædagogisk redskab.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne redegør relevant for Humlehaven 72's pædagogiske referenceramme, som er sammensat af Varde Kommunes værdigrundlag og en systemisk metode, som der blandt arbejdes med Plan 98 regi, hvor man samarbejder med andre tilbud, hvis mål også er at arbejde systematisk og anerkendende.</p> <p>Der tages udgangspunkt i borgernes individuelle præmisser, ønsker og behov samt borgernes kompetencer. Ud fra dette tilrettelægges den pædagogiske indsats i det omfang, som den enkelte borger har brug for, alt for at opnå størst selvstændighed og dermed livsglæde for borgeren.</p>

### 3.3.2 Pædagogiske planer

Data	<p>Leder oplyser, at alle borgere har en pædagogisk handleplan, hvor borgeren sammen med medarbejderne har udvalgt og beskrevet enkelte mål og delmål. Den pædagogiske handleplan bliver udarbejdet efter Varde Kommunes definition af borgerens indsatsmål og skal på sigt udarbejdes efter VUM (Voksenudredningsmetoden).</p> <p>Ifølge leder er det kontaktpersonen, som sammen med borgeren vælger de enkelte mål, men det er vigtigt, at alle medarbejdere kender til borgerens mål så de også kan støtte op omkring målet (målene).</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de nyligt har haft møde med en ny borger omkring den pædagogiske handleplan. Medarbejderne fremlagde idéer/muligheder til mål og så kunne borgeren vælge derudfra, da det på denne måde blev overskueligt for den enkelte borger.</p> <p>De enkelte mål og delmål ligger fremme på Bostedssystemet og minder medarbejderne om hvilke mål, som der arbejdes med. Målene drøftes og evalueres sammen med borgeren og på personalemøderne.</p> <p>Medarbejderne fortæller dertil, at der afholdes opfølgingsmøde hvert andet år med deltagelse af borger, pårørende, medarbejder, ledelse og</p>
------	--



	<p>sagsbehandler fra Varde Kommune. Inden mødet afholdes gennemgås planen med den enkelte borger, så borgeren får ejerskab og forståelse for planens indhold mm.</p> <p>Det oplyses, at de pædagogiske handleplaner er et godt redskab i hverdagen og de understøttes af Bostedssystemet idet de popper op på forsiden, når man åbner systemet.</p> <p>Tilsynet får fremvist to pædagogiske planer, og heraf fremgår det, at der er en fyldestgørende beskrivelse af livssituation samt langsigtede mål. Der er f.eks. beskrivelse af borgerens behov, kompetencer, netværk, selvforståelse og evne til at modtage rådgivning og vejledning. Der er dato for udarbejdelse af mål og dato for evalueringstidspunkter og ingen af de opstillede mål er på nuværende tidspunkt afsluttet.</p> <p>Den pædagogiske handleplan er skrevet i et etisk og ordentligt sprogbrug.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at de pædagogiske handleplaner bliver anvendt som et dynamisk og pædagogisk redskab, hvor mål og delmål løbende justeres i samarbejde med den enkelte borger.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at den enkelte borger inddrages på relevant vis i udarbejdelsen af den pædagogiske handleplan.</p> <p>Endelig vurderer tilsynet, at de pædagogiske handleplaner er skrevet i et etisk og ordentligt sprogbrug.</p>

### 3.4 Hverdagsliv

#### 3.4.1 Hverdag og aktiviteter

Data	<p>Medarbejderne fortæller, at alle borgerne er i en eller anden form for dagtilbud/dagbeskæftigelse. Borgerne i Humlehaven 72 hører til i ungegruppen og der hersker således et ungeliv med lyst og interesser for musik, fester og alkohol.</p> <p>Medarbejderne fortæller dertil, at hverdagen byder på mange udfordringer for den enkelte borger - eksempelvis læring omkring de sociale spilleregler, hvilket drejer sig om, lære at banke på og afvente et svar inden man går ind i hinandens lejligheder, at der ikke skal spilles høj musik og festes hver aften når medarbejder forlader stedet mm.</p> <p>Hver mandag, torsdag og søndag aften er der caféaften på Café "ET - SE" i Varde, hvor borgerne udover at spise også kan deltage i forskellige aktiviteter samt møde andre borgere fra de nærliggende tilbud.</p> <p>De øvrige aftner kan borgerne vælge frit om de ønsker at spise i deres egen lejlighed eller i fællesskabet med de øvrige borgere.</p> <p>I hverdagen er der uddelegeret forskellige arbejdsopgaver såsom at støvsuge, lave mad, lægge vasketøj sammen osv. Disse praktiske funktioner deltager den enkelte borger i efter evne og interesse.</p> <p>Medarbejderne tilbyder en gåtur hver aften efter spisning og af øvrige fritidsaktiviteter kan der være valgmuligheder mellem fitness, svømning, ridning og musik. Medarbejderne prøver på at motivere målgruppen til motion og sund livstil</p> <p>Den pårørende giver udtryk for, at datteren har en god hverdag med mange valgmuligheder og udfordringer i forhold til at være selvstændig, såvel omkring fritid og dagtilbud - eksempelvis tager datteren selv offentlige transportmidler til og fra dagsbeskæftigelsen.</p>
------	---

Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at borgerne har en aktiv hverdag, hvor borgerne er i en form for dagbeskæftigelse og at denne er tilpasset den enkelte borgers interesse og behov. Tilsynet vurderer ligeledes, at der helt specifikt for Humlehaven 72 arbejdes meget med borgernes socialisering, hvor de blandt andet lærer at tage hensyn til andre end sig selv.</p> <p>Tilsynet konstaterer at en pårørende giver udtryk for at være meget glad for sin datters hverdag både med hensyn til dagbeskæftigelse samt fritidsaktivitet.</p>
---------------------	---

### 3.4.2 Brugerindflydelse og kommunikation

Data	<p>Leder oplyser i forbindelse med den faktuelle høringsproces, at der ikke afholdes formaliserede husmøder, da det er tilbuddets vurdering og erfaring, at det kan være svært for borgerne at indgå i en mødesituation. Det er tilbuddets erfaring, at møderne ikke var konstruktive og til borgernes bedste, derfor har Humlehaven valgt overvejende at drøfte "husmødeemner" individuelt og hos den enkelte borger. Der kan dog være situationer, hvor de samler en gruppe borgere til et møde - eksempelvis til udredning af en konkret konflikt eller problemstilling.</p> <p>Derudover er borgerne også sikret indflydelse gennem udarbejdelsen af den pædagogiske handleplan, samt gennem daglige valgmuligheder såsom hvilken mad der skal laves til måltiderne.</p> <p>Den pårørende giver udtryk for, at datteren har indflydelse på eget liv og valg. Et ønske fra den pårørendes side er, at vedkommende godt kunne tænke sig et fælles pårørendeforum, hvor de pårørende kunne mødes med ledelsen og medarbejderne og blive informeret om initiativer og aktiviteter samt indgå i en fælles dialog.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at borgerne sikres indflydelse på deres liv og hverdag gennem de individuelle samtaler.</p> <p>Tilsynet bemærker, at den pårørende ønsker sig et fælles mødeforum for de pårørende, hvor de som pårørende kunne mødes med ledelsen og medarbejderne og blive informeret om initiativer og aktiviteter samt indgå i en fælles dialog.</p>

## 3.5 Procedurer og retningslinjer

### 3.5.1 Medicinhåndtering

Data	<p>Afdelingsleder oplyser, at de fleste borgere modtager dosis-dispenseret medicin, men idet en enkelt læge ikke vil dosis dispenserer skal enkelte borgere have doseret deres medicin. Medarbejderne i de forskellige enheder varetager dosering af medicin. Afdelingsleder fortæller også, at ikke alle medarbejdere har modtaget undervisning i medicindosering, medicinhåndtering og registrering af givet medicin.</p> <p>Der forefindes en fast procedure og retningslinjer for indberetning af utilsigtede hændelser, som medarbejderne er bekendte med.</p> <p>I alle afdelinger opbevares medicinen i et aflåst skab på kontoret, ifald borgerne har brug for, at medarbejderne skal være dem behjælpelige mht. medicinhåndtering. Borgere, der selv kan varetage deres medicin, opbevarer denne i deres egne lejligheder.</p>
Tilsynets	Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til procedure og

vurdering	<p>retningslinjer for indberetning af utilsigtede hændelser.</p> <p>Tilsynet noterer sig, at ikke alle medarbejdere er uddannet i medicindosering, medicin håndtering og registrering af givet medicin. Tilsynet anbefaler på denne baggrund, at alle medarbejdere som indgår i medicin håndteringen bliver uddannet i korrekt medicin håndtering.</p>
-----------	--

### 3.5.2 Magtanvendelse og konflikthåndtering

Data	<p>Leder tilkendegiver, at der finder meget få magtanvendelser sted, hvilket tilskrives medarbejdernes fokus på at trække sig i tilspidsede situationer således, at der ikke opstår konflikter.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de har kendskab til procedure og retningslinjer for magtanvendelser.</p> <p>Der forefindes en intern procedure for opfølgning på magtanvendelser samt gråzonetilfælde med drøftelse og sparring på personalemøder, alt for at sikre en fælles refleksion og læring for området i medarbejdergruppen.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bekendte med procedure og retningslinjer for magtanvendelser samt gråzonetilfælde. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne systematisk drøfter og sparrer omkring magtanvendelser og gråzonetilfælde på personalemøderne, ligesom det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har fokus på forebyggende handlemuligheder således, at magtanvendelser og gråzonetilfælde undgås, så vidt det er muligt.</p>

## 3.6 Organisatoriske og personalemæssige forhold

### 3.6.1 Personalesituation, kontinuitet og stabilitet

Data	<p>Afdelingsleder oplyser, at der generelt er en stabil medarbejdergruppe, der har således været en ansættelse sidst i 2011, samt en opsigelse for nylig.</p> <p>I forhold til sygefravær, så er ligger det mellem 2-4 % og man anvender Varde Kommunes sygefraværspolitik med indkaldelse til samtaler mv.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at der på Humlehaven 72 forefindes en stabil medarbejdergruppe med et lavt sygefravær.</p>

### 3.6.2 Internt samarbejde og kommunikation

Data	<p>Afdelingsleder oplyser, at hun hver mandag kører rundt til de forskellige afdelinger for på den måde at være tilstede og få en snak med medarbejderne og borgerne.</p> <p>Hver anden uge afholdes der personalemøde som afdelingslederen deltager i og endelig sender afdelingslederen hver fredag en mail til alle medarbejdere med en orientering om den kommende uges forløb, ugen der gik og hvad der ellers er af generelt info således, at alle medarbejdere har mulighed for at holde sig opdateret.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der er et velfungerende samarbejde, hvor man både er sig selv i den enkelte afdeling, men samtidig også er en del af hele</p>
------	---

	<p>enheden som omfatter de 5 botilbud og caféen.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de dækker ind for hinanden ved sygdom og øvrige spidsbelastninger i de forskellige enheder, hvilket er med til at fremme samarbejdet og forståelse for hinandens arbejdsområde, idet den enkelte medarbejder dermed får indsigt i de andres arbejdsområder.</p> <p>Medarbejderne fortæller også, at selvom der er en del alenearbejde, så oplever de ikke at være alene, idet medarbejderne ofte ringer sammen eller sender en mail til hinanden, og er der behov for at mødes til f.eks. kollegial sparring så er der også altid mulighed for dette. Medarbejderne giver udtryk for at være meget tilfreds med Bostedssystemet, som gør at de altid føler sig opdateret i forhold til kollegaer og ledelse. Ifølge medarbejderne, er afdelingsleder let tilgængelig selvom hun fysisk er placeret på et kontor i Varde - det er bare at ringe eller maile.</p> <p>I forhold til pædagogstuderende, så er der udarbejdet et introduktionsprogram, men i forhold til nye medarbejderne er der ikke på nuværende tidspunkt udarbejdet et egentligt introduktionsforløb.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at det interne samarbejde er kendetegnet ved en åben kommunikation og en samarbejdskultur, hvor man dækker ind for hinanden og støtter hinanden på tværs af tilbud, når der er behov for dette.</p> <p>Tilsynet noterer sig, at der ikke på nuværende tidspunkt er udarbejdet et introduktionsprogram til nye medarbejdere, hvorfor tilsynet anbefaler at der bliver udarbejdet et introduktionsprogram til nye medarbejdere.</p>

### 3.6.3 *Kompetenceudvikling*

Data	<p>Det er afdelingsleders indtryk, at medarbejderne generelt har de kompetencer der matcher målgruppens behov.</p> <p>Der skal afholdes MUS-samtaler i 2013, sidste år blev der afholdt GRUS-samtaler.</p> <p>Afdelingsleder beretter, hensigten er at tilføre hele organisationen fælles undervisning mm., idet hele medarbejdergruppen derved får et fælles fagligt fundament at arbejde ud fra.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de sidste par år har det været bestemt fra ledelsens side hvilke kurser, temadage og uddannelses tilbud, der har været afholdt. Sidste år blev der arbejdet med sorg og krise i hele organisationen, og i dette år skal der arbejdes videre med aftalestyring og værdiarbejde under Plan 98.</p> <p>Medarbejderne finder, at de er klædt på til at varetage målgruppens behov, og er desuden opmærksom på, hvor de kan hente kompetencer i den store organisation af Bo og Beskæftigelse.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne er sikret kompetenceudvikling gennem kurser, temadage og uddannelses tilbud. Derudover er det også tilsynets vurdering, at medarbejderne generelt besidder de kompetencer der skal til for at matche målgruppens behov og at man ellers er vidende om hvor man kan indhente den fornødne viden herne i organisationen som helhed.</p>

### 3.6.4 *Eksternt samarbejde*

Data	<p>Medarbejderne fortæller, at de har et godt samarbejde med de pårørende. Dette samarbejde kan foregå gennem telefonsamtaler og/eller de pårørende kommer på besøg - de er altid velkomne. Derudover er der ifølge medarbejderne generelt et godt samarbejde med de øvrige samarbejdspartner</p>
------	---

	såsom sagsbehandler, dagbeskæftigelsen, læger osv.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der er et generelt et godt eksternt samarbejde.

## 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 rammer og egenskaber 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

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 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](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.