

Tilsynsrapport Varde Kommune

Café Paraplyen

Anmeldt tilsyn

September 2012

Indholdsfortegnelse

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

1 Tilsynets samlede vurdering

BDO har på vegne af Varde Kommune foretaget et anmeldt tilsyn på Cafe Paraplyen. 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 Café Paraplyen er, at det er et yderst relevant tilbud til målgruppen. Den pædagogiske referenceramme tager afsæt i det kristne budskab om, at ethvert menneske skal mødes med anerkendelse og respekt. Formålet med den pædagogiske tilgang er at tage udgangspunkt i den enkelte brugers kompetencer og med støtte bibeholde og/eller udvikle nye kompetencer. Tilsynet anerkender lederen og medarbejdernes engagement og begejstring for deres arbejde på Café Paraplyen.

Tilsynet har noteret sig leders information om, at tilbuddet ikke udarbejder pædagogiske planer, da tilbuddet er et uvisiteret tilbud.

Hverdagen på Café Paraplyen er præget af en god stemning fra medarbejdernes og de frivilliges side. Brugerne tilkendegiver, at de er glade og taknemmelige for at komme på Café Paraplyen og at de her mødes af imødekommenhed, hjælpsomhed og lydhørhed. Det er derfor tilsynets vurdering, at hverdagen tilgodeser brugernes behov i videst mulig omfang.

Parallelt med Café Paraplyen, løber en række sociale projektet, som tilbuddet enten faciliterer eller bidrager til, det drejer sig eksempelvis om Projekt Koppen/Igenbrug og Projekt Basen.

Når det gælder retningslinjer for medicinbehandling, så oplyses det at tilbuddet er bekendt med disse og at tilbuddet udleverer antabus - efter lægelig aftale. Når det gælder retningslinjer for magtanvendelser, så er leder af tilbuddet bekendt med Servicelovens regler på området. Det oplyses at Café Paraplyen ikke udfører nogen form for magtanvendelser. Tilsynet anbefaler på trods af dette, at tilbuddet drøfter magtanvendelser og gråzoner med jævne mellemrum, alt for at medarbejderne af tilbuddet er forberedt hvis en episode skulle opstå.

Personalesituationen er stabil og præget af et lavt sygefravær både for medarbejderne og de frivillige. Leder oplyser, at Café Paraplyen agerer hurtigt og aktivt på sygdom hos de frivillige og/eller ved brugerne, alt for at yde omsorg overfor borgere i en eventuelt svær tid.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne/de frivillige trives på Café Paraplyen, og at de er gode til at anerkende hinandens gode arbejde. Tilsynet bemærker, at der er tæt daglig kontakt mellem leder og medarbejderne/frivillige, og at begge parter har fokus på trivsel og arbejdsglæde.

I forhold til kompetenceudvikling, så vurderes det, at der er relevant fokus på dette. Kompetenceudvikling sker blandt andet gennem supervision og kurser.

Når det gælder samarbejde med eksterne aktører, så vurderes til at være velfungerende.

Endelig er de fysiske rammer med det praktiske og funktionelle køkken velegnet til målgruppen og der er et godt rengøringsniveau for alle arealerne.

1.1 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger, anbefalinger og påbud:

Bemærkninger
1. Tilsynet bemærker, at der er tæt daglig kontakt mellem leder og medarbejder/frivillige, og at begge parter har fokus på trivsel og arbejdsglæde.
Anbefalinger
1. Tilsynet anbefaler at leder, medarbejder og staben af frivillige får indblik i magtanvendescirkulæret og drøfter gråzonerne ved f.eks. et personalemøde.
Anbefaling om påbud
Ingen anbefaling om påbud.

2 Oplysninger

Adresse
Nørregade 5 6800 Varde.
Leder
Rita Christensen.
Tilbudstype og juridisk grundlag
Tilbuddet er et værested. Tilbuddets juridiske grundlag er SEL § 104
Antal pladser og belægningsgrad
100 pladser
Takst pr. døgn
Ifølge tilbudsportalens oplysninger er prisen pr. døgn kr. 0,00
Målgruppebeskrivelse
Målgruppen er familier samt enkeltpersoner med særlige sociale vanskeligheder og enhver der har brug for at deltage i et accepterende og aktiverende socialt fællesskab. Derudover defineres målgruppen også ved personer der har problemer med misbrug af alkohol og andre rusmidler, er ensomme, med ringe eller ingen tilknytning til arbejdsmarkedet. (Kilde: hjemmesiden)
Antal ansatte og personalesammensætning
Personalegruppen består af 4 personer
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Tirsdag den 5. september kl. 9 - 13.
Deltagere i interviews
Ledelse: ➤ Rita Christensen, leder, uddannet socialpædagog, efteruddannet indenfor ledelse

<p>og misbrugsbehandling, ansat i 18 år.</p> <p>Medarbejdere:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Souschef, socialpædagog, ansat i 10 år. ➤ 1 pædagog, 20 t ugtl., opsøgende omsorgsarbejde efter § 86, ansat i 4 år ➤ 1 socialrådgiver, 20 t mdr., ansat i 6 år ➤ 1 køkkenassistent i flexjob 17 t ugtl., ansat i 8 år ➤ 1 køkkenassistent i flexjob 20 t ugtl., ansat i 3 mdr. <p>Derudover findes der på Cafe Paraplyen et korps af frivillige på ca. 25 mennesker med mange forskellige funktioner, eksempelvis servering i cafeen, retshjælp, og en sygeplejerske som pakker "værktøj" til misbrugerne.</p> <p>BDO blev vist rundt på stedet af: Leder Rita Christensen.</p>
Tilsynsførende
<p>Lene Thorius (Manager, cand.pæd., PD og socialpædagog)</p> <p>Heidi Pors Sørensen (Chefkonsulent, plejehjemsassistent, socialpædagog, supervisor, psykoterapeut)</p>

3 Datagrundlag

3.1 Opfølgning på foregående tilsyn

3.1.1 Opfølgning siden sidste tilsyn

Data	<p>Sidste tilsyn fandt sted i 2009 og blev foretaget af Varde Kommune.</p> <p>Det oplyses, at der siden sidste tilsyn er sket følgende ting af særlig karakter: Caféen har fået en ændring i sin åbningstid, idet denne er blevet reduceret med to timer dagligt.</p> <p>En del af Caféens virke, er parallelle sociale projekter. Der oplyses her, at der i Caféens regi løber et projekt kaldet "Basen". Projekt Basen sker i et samarbejde mellem Varde kommune og Sydgården (et døgnbehandlingstilbud til misbrugere). Projekt Basen er et behandlingsprojekt, hvor misbrugere og deres familier har mulighed for at deltage i terapeutiske samtaler. Projekt Basen, som løber til d. 31. marts 2013, er støttet af Velfærdsministeriet.</p> <p>Et andet projekt i Café Paraplyens regi er et "Forkælelsesprojekt", som udløber om kort tid, efter at have været i gang i 2 år. Dette projekt er under Socialministeriet, og formålet har været at tilbyde kvinder lidt forkælelse, eksempelvis via stil og makeup for dermed at øge disse kvinders selvværd.</p> <p>Når det gælder tilsyn fra andre instanser, så oplyses det, at der er brandtilsyn en gang årligt fra Falck, der er et årligt fødevarerilsyn (tilbuddet har fået en smiley) og når det kommer til arbejdsmiljøet, er Café Paraplyen meget opmærksomme på at overholde rygepolitikken.</p> <p>Leder oplyser, at der ikke har været formelle klager siden sidste tilsyn.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at Café Paraplyen er involveret i relevante projekter i relation til målgruppen og tilsynet har noteret sig leders ord om, at der ikke</p>

	har været nogen form for formelle klager siden sidste tilsyn.
--	---

3.2 Fysiske rammer

Data	<p>Paraplyen indeholder en café med plads til 70-100 mennesker. Der er billardstue, herre- og dametoilet, et mindre rum til lager og et ny renoveret køkken. På første sal forefindes et stort kontor og et mindre møderum. Over gården findes et vaskehus, samt et stort lagerrum til genbrugsmøbler. I alt et areal på ca. 550m².</p> <p>Tilsynet observerer, at caféen og fællesarealerne er rengjorte og har et godt hygiejneniveau.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at de fysiske rammer med det velfungerende køkken er velegnet til målgruppen. Der er et godt rengøringsniveau på alle arealerne.</p>

3.3 Pædagogik

3.3.1 Pædagogisk referenceramme og metode

Data	<p>Lederen fortæller, at den overordnede pædagogiske referenceramme tager sit afsæt i KFUMs udgangspunkt; nemlig at ethvert menneske er unikt og skal mødes med respekt og anerkendelse.</p> <p>Lederen beretter, at der på Café Paraplyen er fokus på den enkeltes ressourcer, samt at det ofte er tidligere misbrugere, som bliver frivillige og derved hjælper andre misbrugere.</p> <p>Projekt Basen er et projekt, hvor Caféens brugere og pårørende kan benytte et tilbud om terapeutiske samtaler. Det kan eksempelvis være en samtale 1 gang ugentlig, ligesom der også er mulighed for gruppesamtaler. Et sådant gruppeforløb er typisk over 10 uger, mens individuelle forløb kan strække sig over kortere og længere tid afhængigt af behov.</p> <p>Udover samtaler med en psykoterapeut kan Café Paraplyen også tilbyde samtaler med stedets præst, som møder op på tilbuddet 2 timer hver uge.</p> <p>Lederen oplyser, at et pædagogisk tiltag fra ledelsen eksempelvis kan være at møde op i borgerens egen bolig, hvis ikke borgeren har mødt op et par dage i caféen. På den måde drager tilbuddet medmenneskelig omsorg for hinanden og ingen bliver overset og/eller glemt.</p> <p>Ledelsen oplyser, at der er overvejelser omkring opstart af et sundhedsprojekt, hvor alle caféens brugere vil kunne modtage et gratis morgenmåltid, idet mange ikke får morgenmad.</p>
Tilsynets vurdering	<p>På Café Paraplyen tager den overordnede pædagogiske referenceramme sit udgangspunkt i KFUM's menneskesyn om, at ethvert menneske skal mødes med anerkendelse og respekt for det enkelte menneskes valg. Formålet med de pædagogiske tiltag er, at tage udgangspunkt i den enkelte brugers kompetencer og med støtte bibeholde og udvikle nye kompetencer. Tilsynet anerkender lederen og medarbejdernes engagement og begejstring for deres arbejde på Café Paraplyen.</p>

3.3.2 Pædagogiske planer

Data	De oplyses af leder, at der ikke udarbejdes pædagogiske planer eller
------	--

	handleplaner, da borgerne ikke visiteres til Café Paraplyen.
Tilsynets vurdering	Tilsynet har noteret sig leders information og har intet at bemærke.

3.4 Hverdagsliv

3.4.1 Hverdag og aktiviteter

Data	<p>Leder oplyser, at Caféen har åbent hver dag - undtagen søndag. Åbningstiden er fra klokken 9 til 16. Derudover er der hver tirsdag åbent til kl. 20, idet der er arrangeret fællesspisning om aftenen.</p> <p>I Café Paraplyen kan man købe morgenmad samt smørrebrød eller varm mad til frokost.</p> <p>Udover at spise sammen har brugerne mulighed for at spille kort, læse avisen, spille billard eller bare være sammen. Caféen har sin faste skare af brugere, men her kommer også turister eller andre gæster, som kommer forbi til et måltid mad.</p> <p>Mandag eftermiddag er der strikkeklub. Tirsdag er der fællesspisning om aftenen, hvor mennesker i samfundstjeneste hjælper til. Leder oplyser desuden, at der engang imellem arrangeres forskellige udflugter for Caféens brugere samt ferieture om sommeren. Ved disse arrangementer er der også mulighed for, at det frivillige korps kan deltage.</p> <p>Lederen oplyser dertil også, at foruden Café Paraplyen forefindes der også en genbrugsbutik som hovedsagligt drives af frivillige. Overskuddet fra denne går til socialt arbejde i Varde. I tilknytning til genbrugsbutikken er der en butik med salg af kvalitetskaffe og andre varme drikke - kaldet Koppen.</p> <p>Koppen/Igenbrug er et projekt under Beskæftigelsesministeriet. Projektet har egen bestyrelse og drives sammen med de frivillige og 4 i aktivering. Der er i Projekt Koppen/Igenbrug ansat en projektleder 37 timer ugtl.</p> <p>Endelig fortæller leder, at Café Paraplyen har en årlig fast tradition, hvor der afholdes julefrokost og hvor stedets forskellige samarbejdspartnere deltager.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at mange af Caféens brugere er på stedet mange timer eller hele dagen, og langt størstedelen hjælper til med de mange praktiske gøremål, som der skal udføres for at holde det hele kørende.</p> <p>De frivillige fortæller, at de selv melder ind i forhold til hvor meget de vil og hvilke vagter de ønsker. De fortæller at lederen udfærdiger en arbejdsplan for dem og at der tages hensyn til deres ønsker.</p> <p>Brugerne af caféen fortæller, at de er meget glade for at komme på cafeen. De tilbydes et fast holdepunkt i hverdagen, hvor de har mulighed for at få en god og ernæringsrigtig mad. Medarbejdere og frivillige er meget opmærksomme på at gøre det bedste de kan for brugerne.</p> <p>Brugerne betegner medarbejderne som imødekommende, lyttende og meget hjælpsomme. En bruger beretter om, at første gang han satte sine ben i cafeen var for ca. 15 år side, hvor han stod udenfor caféens vinduer og kiggede ind. En af de frivillige kom på dette tidspunkt kom ud til ham og bød ham indenfor. Brugeren er den dag i dag meget taknemmelig, og er kommet i cafeen stort set hver dag siden.</p> <p>Tilsynet observerer en god stemning i caféen under besøget og har noteret sig en venlig, hjælpsom og imødekommende tilgang.</p>
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at brugerne af Cafe Paraplyen tilbydes en hverdag præget af en god stemning fra medarbejdernes og de frivilliges side. Brugernes

	tilkendegiver, at de er glade og taknemmelige for at komme på Café Paraplyen, og at medarbejderne og de frivillige er imødekommende, lyttende og særdeles hjælpsomme.
--	---

3.4.2 *Brugerindflydelse og kommunikation*

Data	<p>Medarbejderne fortæller, at de har meget fokus på, at brugerne og de frivillige skal have medansvar i dagligdagen, eksempelvis medansvar ved oprydning og servering af maden. Medarbejderne har det overordnede mål at have øje for de frivillige og brugernes færdigheder og kompetencer, således at de bidrager mest muligt til hverdagens aktiviteter og derved får et medansvar. Der er medarbejdermøde for de ca. 25 frivillige hvert kvartal og der bliver lavet dagsorden og referat. Ledelse, medarbejdere og frivillige har i fællesskab besluttet sig for, hvad formålet med disse møder skal være og på hvilken måde de skal afholdes. Derved oplever alle, at de har ejerskab og ansvar for mødestrukturen.</p> <p>Leder oplyser, at når det gælder brugerindflydelse, så forgår denne gennem dialog med brugeren.</p> <p>Brugerne fortæller, at de har mulighed for at komme med forslag til f.eks. udflugter og madplan, men at de sjældent gør brug af dette, da de er fuldt ud tilfredse med det medarbejderne og de frivillige bidrager med.</p>
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at brugerne tilbydes en hverdag, der tilgodeser brugernes behov i videst muligt omfang.

3.5 Procedurer og retningslinjer

3.5.1 *Medicinhåndtering*

Data	<p>Lederen oplyser, at der på Café Paraplyen ikke bliver udleveret medicin, men at der er mulighed for at få udleveret antabus efter recept og lægens skriftelige henvisninger. Det er stedets politik at føre statistik over udlevering af antabus, således at man ved, hvis nogen ikke dukker op og kan handle ud fra dette, eksempelvis ved at foretage et hjemmebesøg hos vedkommende.</p> <p>Endvidere fortæller lederen, at Café Paraplyen har et samarbejde med Familieafdelingen i Varde Kommune og eventuelt også Kriminalforsorgen omkring den enkelte borger, der får udleveret antabus.</p>
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at ledelsen og medarbejderne er bekendte med retningslinjer i forhold til at udlevere antabus til brugerne.

3.5.2 *Magtanvendelse og konflikthåndtering*

Data	<p>Der foretages ikke magtanvendelser på Cafe Paraplyen. I enkelte tilfælde kan ledelsen bede personer forlade Caféen, hvis dennes adfærd generer de øvrige brugere. Der foretages ikke fysiske magtanvendelser. Leder fortæller, at der ikke de sidste 5 år er tilkaldt politi i forhold til eventuelle konflikter.</p> <p>Leder er bekendt med magtanvendelsescirkulæret. Mens medarbejderne og de frivillige er ikke bekendte med magtanvendelsescirkulæret.</p> <p>Gruppen af frivillige har været på kurser omhandlende konflikthåndtering.</p>
Tilsynets	Tilsynet vurderer, at ledelsen er bekendt med reglerne for magtanvendelser. Tilsynet anerkender, at medarbejdere, ledelse og frivillige ikke udfører

vurdering	magtanvendelser, trods dette anbefaler tilsynet, at man drøfter magtanvendelser og gråzoner med jævne mellemrum. Det kunne f.eks. være i forbindelse med et personalemøde, alt for at alle er forberedt, hvis en episode skulle opstå.
-----------	--

3.6 Organisatoriske og personalemæssige forhold

3.6.1 Personalesituation, kontinuitet og stabilitet

Data	<p>Leder har været ansat i 18 år, mens souschefen har været ansat i 10 år. En medarbejder i flexjob har været ansat i 8 år. Resten af medarbejderne har været ansat i kortere tid.</p> <p>Gruppen af medarbejdere kendetegnes ved et meget lavt sygefravær og høj mødestabilitet. Blandt gruppen af frivillige har de fleste været på Café Paraplyen i mange år. Denne gruppe bærer også præg af et lavt sygefravær. I tilfælde af sygdom er ledelsen hurtigt på besøg hos vedkommende, idet ledelsen er af den overbevisning, at det er bedre, at en frivillig møder op på arbejde på caféen, end at vedkommende bliver hjemme hos sig selv, hvis vedkommende har det psykisk dårligt.</p> <p>Medarbejderne/frivillige oplever, at ledelsen er opmærksom på deres trivsel, og at ledelsen er god til at yde omsorg for den enkelte medarbejder/frivillig, hvis det er påkrævet.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at personalesituationen er stabil og præget af et lavt sygefravær både for medarbejderne og de frivillige. Café Paraplyen agerer hurtigt og aktivt på sygdom hos de frivillige og/eller ved brugerne.

3.6.2 Internt samarbejde og kommunikation

Data	<p>Lederen fortæller, at for de ca. 25 frivillige under Café Paraplyen bliver der afholdt medarbejdermøde hver 3. måned. Der er dagsorden, og der bliver taget referat af disse møder. Møderne starter altid med en trivselsrunde, hvor ordet er frit og hvor hver enkelt frivillig har muligheden for at ytre sig.</p> <p>Leder oplyser, at der i ledelsen er et meget tæt samarbejde med et højt informationsniveau mellem de to ledere. I enkelte tilfælde er der behov for at træffe hurtige beslutninger, og der er det ifølge lederen meget vigtigt, at de to ledere informerer hinanden og støtter op om hinandens beslutninger.</p> <p>Udover ledelsen, medarbejderne og de 25 frivillige er der mennesker i arbejdspraktikker samt pædagogstuderende på tilbuddet.</p> <p>Leder oplyser, at ligegyldigt hvem der er på arbejde så hviler fundamentet for arbejdet på det kristne budskab. Det kommer ifølge lederen til udtryk ved, at de forskellige mennesker, som yder en indsats i cafeen roser hinanden, respekterer hinanden, lærer af hinanden og udviser stor rummelighed overfor hinanden.</p> <p>Medarbejderne/de frivillige fortæller, at de trives på deres arbejdsplads og de oplever, at samarbejdet mellem ledelse, medarbejder og frivillige fungerer særdeles tilfredsstillende. De er bevidste om, at det har stor betydning at rose og anerkende hinanden i hverdagen og minder løbende hinanden om dette.</p> <p>Medarbejderne/de frivillige oplyser, at de oplever en stor grad af tryk og åbenhed i gruppen af medarbejdere, og de tilskriver dette til ledelsen, som de har daglig omgang og kontakt med.</p>
------	---

Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at medarbejderne/de frivillige trives på Café Paraplyen, og at de er gode til at anerkende hinandens gode arbejde. Tilsynet bemærker, at der er tæt daglig kontakt mellem leder og medarbejder/frivillige, og at begge parter har fokus på trivsel og arbejdsglæde.
---------------------	--

3.6.3 *Kompetenceudvikling*

Data	<p>Leder fortæller, at hun deltager i lederkurser tre gange årligt under KFUM samt kvartalsmøder sammen med andre ledere under KFUM. Endvidere møder leder til kollegial sparring med andre ledere 4 gange årligt. Leder modtager LUS (leder udviklings samtale) samtaler 1 gang årligt.</p> <p>Souschefen har halvårslige møder under KFUM med ligestillede. Ligeledes møder souschefen andre kollegaer til kollegial sparring 4 gange årligt samt modtager MUS 1 gang årligt.</p> <p>Medarbejderne får kurser i konflikthåndtering og førstehjælp. Frivillige og flexjobber får derudover også et tilbud om at deltage i et selvudviklingskursus på Diakonhøjskolen, samt deltage i forskellige tilbud på højskole 1 gang årligt.</p> <p>Leder oplyser, at de som kollegaer er gode til at sparre, med hinanden i hverdagen, og at der er mulighed for at modtage supervision af ekstern supervisor under KFUM.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der er tilbud om relevant kompetenceudvikling i forhold til Caféens formål og målgruppe blandt andet gennem supervision og kurser.

3.6.4 *Eksternt samarbejde*

Data	<p>Café Paraplyen har driftsoverenskomst med Varde kommune.</p> <p>Leder giver udtryk for, at samarbejdet med bestyrelsen og KFUM er meget velfungerende.</p> <p>Øvrig samarbejdspartner er Varde Kommunes Familieafdeling og Voksenservice, Kriminalforsorgen, Jobkonsulenter, Psykiatrisk skadestue, Læge og hjemmesygepleje samt pårørende. Leder fortæller, at de oplever et givtigt samarbejde med alle de nævnte grupper.</p> <p>Derudover er der under Café Paraplyen oprettet en venneforening, som tæller ca. 100 medlemmer.</p> <p>Endeligt har Café Paraplyen benyttet sig af frivillighedsdagen, hvor de har haft en politibetjent/politiker på besøg en enkelt dag, så kendskabet til stedet er blevet udbredt.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der er et velfungerende samarbejde med eksterne aktører.

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

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

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

5.1 Præsentation af BDO

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

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

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