

# Tilsynsrapport Varde Kommune

## Slotsgade 5

*Anmeldt tilsyn*

*September 2012*

## Indholdsfortegnelse

<b>1</b>	<b>Tilsynets samlede vurdering.....</b>	<b>2</b>
1.1	Tilsynets bemærkninger og anbefalinger.....	3
<b>2</b>	<b>Oplysninger .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Datagrundlag.....</b>	<b>4</b>
3.1	Opfølgning på foregående tilsyn.....	4
3.1.1	<i>Opfølgning siden sidste tilsyn.....</i>	<i>4</i>
3.2	Fysiske rammer .....	4
3.3	Pædagogik.....	5
3.3.1	<i>Pædagogisk referenceramme og metode .....</i>	<i>5</i>
3.3.2	<i>Pædagogiske planer .....</i>	<i>6</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 .....	8
3.5.1	<i>Medicinhåndtering .....</i>	<i>8</i>
3.5.2	<i>Magtanvendelse og konflikthåndtering .....</i>	<i>8</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>
<b>4</b>	<b>Formål og metode .....</b>	<b>10</b>
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
<b>5</b>	<b>Kontaktoplysninger .....</b>	<b>12</b>
5.1	Præsentation af BDO.....	12

# 1 Tilsynets samlede vurdering

BDO har på vegne af Varde Kommune foretaget et anmeldt tilsyn på Slotsgade 5. 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 Slotsgade 5 er, at der er tale om et velfungerende tilbud til målgruppen, som understøttes af den anerkendende og individuelle tilgang til den enkelte bruger.

Tilsynet vurderer, at den pædagogiske referenceramme og metoder er i overensstemmelse med målgruppens behov. Den overordnede referenceramme er baseret på en recovery-tankegang, relationspædagogik samt en anerkendende og systemisk forståelsesramme. Der tages endvidere udgangspunkt i den enkelte brugers ønsker og kompetencer. Tilsynet bemærker, at medarbejdergruppen skal i gang med en proces omhandlende husets værdier, som kan være med til at understøtte husets normer og retningslinjer.

Det er tilsynets vurdering, at handleplanen bliver brugt som et pædagogisk redskab, hvor mål og delmål bliver belyst, og drøftet på medarbejdermøder. Der er fokus på at sikre brugernes medejerskab til de pædagogiske handleplaner.

Brugerne tilbydes en indholdsrig hverdag, der er tilpasset den enkelte brugers behov. Brugerne tilkendegiver, at de er glade for at komme på Værestedet, hvor de oplever et godt fællesskab med de øvrige brugere. Der er gode muligheder for at deltage i aktiviteter, ligesom der er mulighed for at komme udelukkende for det sociale samvær.

Det er tilsynets vurdering, at brugerne har indflydelse på hverdagen igennem formaliserede brugermøder og brugerseminaret. På møderne er der mulighed for indflydelse på de nære ting i hverdagen som f.eks. madplaner, mens man på brugerseminaret har mulighed for at få indflydelse på planlægningen af årets aktiviteter.

Tilsynet anerkender, at medarbejderne ikke udfører magtanvendelser, dog vurderer tilsynet, at det er vigtigt, at medarbejderne er bekendte med reglerne for magtanvendelser. Derfor anbefaler tilsynet, at medarbejderne bliver bekendtgjort med magtanvendelsescirculæret, samt at man drøfter gråzonetilfældene kontinuerlig - fx i forbindelse med medarbejdermøder.

Det er tilsynets vurdering, at der er en stabil medarbejdergruppe med et lavt sygefravær. Medarbejderne har fokus på trivsel og omsorg overfor hinanden, og det er tilsynets indtryk, at de har et godt internt samarbejde som er præget af konstruktiv kommunikation og stor selvstændighed. Der er fokus på trivsel, psykisk velbefindende og arbejdsglæde.

Tilsynet vurderer, at Slotsgade er meget bevidste om, hvilke kompetencer medarbejderne besidder, og hvordan man sikrer nye kompetencer. Der arbejdes på at udbrede Recovery-tilgangen til hele medarbejdergruppen.

Endelig er det tilsynets vurdering, at de fysiske rammer er velegnede til målgruppens behov. Der er mulighed for at benytte de større lokaler til fælles samvær og også mulighed for at trække sig til mindre lokaler, hvis behovet for dette opstår. Tilsynet bemærker at brugerne selv har istandsat et tidligere rygerum til et ikke rygerum hvor der i stedet er skabt et dejligt lokale til fælles samvær.

## 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 brugerne selv har istandsat et tidligere rygerum til et ikke rygerrum, hvor der i stedet er skabt et dejligt lokale til fælles samvær.</li> <li>2. Tilsynet bemærker, at medarbejdergruppen skal i gang med en proces omhandlende husets værdier, som kan være med til at understøtte husets normer og retningslinjer.</li> <li>3. Tilsynet bemærker at der er fokus på de interne kompetencer i medarbejdergruppen og overvejelser omkring nyansattes kompetencer i forhold til organisationen og tværfagligheden.</li> </ol>
<b>Anbefalinger</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne bliver bekendtgjort med magtanvendescirkulæret, samt at man drøfter gråzonetilfældene kontinuerlig - fx i forbindelse med medarbejdermøder.</li> <li>2. Tilsynet anbefaler, at oplysninger tilbudsportalen bliver ajourført.</li> </ol>
<b>Anbefaling om påbud</b>
Ingen anbefaling om påbud.

## 2 Oplysninger

<b>Adresse</b>
Slotsgade 5 6800 Varde.
<b>Leder</b>
Pia Rahn
<b>Tilbudstype og juridisk grundlag</b>
Tilbuddet er et kommunalt tilbud, som tilbyder værkstedstilbud til sindslidende efter en visitation Tilbuddets juridiske grundlag er SEL § 104
<b>Antal pladser og belægningsgrad</b>
Visiterede pladser er 30 samt ca. 20 u-visiterede pladser
<b>Takst pr. døgn</b>
Ifølge tilbudsportalens oplysninger er prisen pr. døgn kr. 205,00
<b>Målgruppebeskrivelse</b>
Målgruppen er voksne med en sindslidelse.
<b>Antal ansatte og personalesammensætning</b>
Personalegruppen består af 4 fuldtidsmedarbejder 3 pædagoger og 1 kok samt 2 flexjob på

<p>19 t og 25 t ugtl. uddannet kok og social- og sundhedsassistent.                  Der er opslået en fuldtidsstilling pt., der søges en socialfaglig medarbejder.                  Der er social- og sundhedsassistent og pædagogstuderende tilknyttet Slotsgade 5.</p>
<b>Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg</b>
Den 10. september 2012 kl. 9-13.
<b>Deltagere i interviews</b>
<p>Ledelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pia Rahn, leder af socialpsykiatrien i Varde siden 2007. Uddannet socialrådgiver og familierapeut.</li> </ul> <p>Medarbejdere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ En pædagog og koordinator, ansat siden 2005</li> </ul> <p>Beboere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ En bruger, som har benyttet tilbuddet Slotsgade i 5 år, ikke visiteret.</li> <li>➤ En bruger, som har benyttet tilbuddet Slotsgade i 8 år, og er brugerrepræsentant. Ikke visiteret</li> </ul> <p>BDO blev vist rundt på stedet af: En medarbejder</p>
<b>Tilsynsførende</b>
<p>Helen Hilario Jønsson (Senior Manager, cand.pæd., PD og socialpædagog)                  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 blev foretaget i 2009 af Varde kommune.                  Levnedsmiddelkontrollen kommer et par gange om året, hvilket har udløst en smiley.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger.

#### 3.2 Fysiske rammer

Data	<p>Værestedet er beliggende i en Patriciavilla i tre etager på 570 m<sup>2</sup>.                  I stueetagen er køkken opholdsstue, spise og havestue. Der er et opholdsrum med mulighed for socialt samvær og spil samt et hvilerum med massagestol og seng.                  På første sal er der kontor, mødelokaler, et tekstilværksted og et maleværksted. Desuden forefindes et mindre computerrum. I kælderen er der</p>
------	--

	<p>et motionsrum samt et øvelokale til husets orkester samt et træværksted og et glasværksted.</p> <p>Der er en stor dejlig have med terrasse og grønne arealer.</p> <p>Tilsynet observerer, at brugerne selv har istandsat et tidligere rygerum til et ikke ryggerum, hvor der i stedet er skabt et dejligt lokale til fælles samvær.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at de fysiske rammer er velegnede til målgruppens behov. Der er mulighed for at benytte de større lokaler til fælles samvær og også mulighed for at trække sig til mindre lokaler, hvis behovet for dette opstår. Tilsynet bemærker at brugerne selv har istandsat et tidligere rygerum til et ikke ryggerum hvor der i stedet er skabt et dejligt lokale til fælles samvær.</p>

### 3.3 Pædagogik

#### 3.3.1 Pædagogisk referenceramme og metode

Data	<p>Leder fortæller, at udgangspunktet for den pædagogiske referenceramme er baseret på relationsarbejde, og at indsatsen og metoderne er meget forskellige fra bruger til bruger.</p> <p>Leder oplyser, at RECOVERY-tilgangen er dybt implementeret i det pædagogiske arbejde. Det kommer f.eks. til udtryk på den måde, at der altid er et mål for samtalen, hvor der er fokus på, hvor langt brugeren er kommet nu og hvor vedkommende er på vej hen, samt hvad der skal til for, at det lykkes.</p> <p>Medarbejderen fortæller, at de endvidere gør brug af den systemiske tankegang samt en anerkendende og individuel tilgang til den enkelte bruger. Relationspædagogik kommer blandt andet til udtryk gennem den værdsættende samtale, og medarbejderen fortæller i den forbindelse, at det er vigtigt, at de som medarbejdere gør sig selv overflødige og usynlige, idet det er på den måde, der skabes nye venskaber, og den enkelte bruger selv tager initiativ osv.</p> <p>Medarbejderen oplyser, at når en ny bruger begynder på Slotsgade afholdes en forventningssamtale mellem bruger og medarbejder. Efter 3 måneder bliver der afholdt et møde mellem bruger, medarbejder og sagsbehandler, hvor der bliver udfærdiget en indsatsplan.</p> <p>For de visiterede brugere i Slotsgade arbejdes der med en kontaktpersonsordning, hvor der er fokus på, i hvilket omfang brugeren har behov for samtaler. Ved visitationen bliver der lavet aftaler om afholdelse af samtaler med udgangspunkt i det, som den enkelte brugers behov herfor.</p> <p>Medarbejderen fortæller, at de i nær fremtid skal afholde kursusdage, hvor indholdet er at afklare og beskrive Slotsgade 5's værdier. Denne proces ser medarbejderen frem til: "Det er vores fundament," udtrykker hun. Processen bliver varetaget af en ekstern konsulent.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at den pædagogiske referenceramme og metoder er i overensstemmelse med målgruppens behov. Den overordnede referenceramme er baseret på en recovery-tankegang, relationspædagogik samt en anerkendende og systemisk forståelsesramme. Der tages endvidere udgangspunkt i den enkelte brugers ønsker og kompetencer, som med en pædagogisk støtte bibeholdes, ligesom nye udvikles.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejdergruppen skal i gang med en proces omhandlende husets værdier, som kan være med til at understøtte husets normer og retningslinjer.</p>

### 3.3.2 Pædagogiske planer

Data	<p>Kontaktpersonen og brugeren udarbejder sammen den pædagogiske handleplan. På den måde samstemmer og beslutter brugeren og kontaktpersonen, hvilke mål de skal arbejde efter, og på hvilken måde. Ifølge medarbejderen giver det brugeren ejerskab til handleplanen.</p> <p>Kontaktpersonen fremlægger handleplanen for de øvrige medarbejdere på medarbejdermøder, hvor der er mulighed for drøftelser, tilbagemeldinger og fælles sparring.</p> <p>Der bliver afholdt handleplansmøder minimum en gang om året, hvor f.eks. distriktspsykiatrien og andre samarbejdspartnere bliver inviteret.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at handleplanen bliver brugt som et pædagogisk redskab, hvor mål og delmål bliver belyst, og drøftet på medarbejdermøder. Der er fokus på at sikre brugernes medejerskab til de pædagogiske handleplaner.</p>

## 3.4 Hverdagsliv

### 3.4.1 Hverdag og aktiviteter

Data	<p>Leder udtaler, at hverdagen på Slotsgade 5 er meget struktureret for de visiterede brugere. Der er tilbud om samtaler og de forskellige værksteder er åbne efter behov. Leder beretter, at overordnet er der et årshjul, hvori der er beskrevet, hvilke aktiviteter, der skal foregå på hvilke tidspunkter.</p> <p>Medarbejderne beretter, at der for de visiterede brugere (ca. 30) er lavet aftaler om, hvad den enkelte dag skal indeholde. Udover samtaler og værksteder, kan dette være motion, lave mad med fokus på sund kost og f.eks. skønhedsklinik for dem, som måtte ønske dette.</p> <p>Medarbejderen oplyser, at de u-visiterede brugere (ca. 20) kommer og går, som de ønsker det og deltager på lige fod i nogle af aktiviteterne. De u-visiterede brugere forbeholder sig retten til at være anonyme og kan møde op og bare være.</p> <p>Medarbejderen oplyser, at de i enkelte tilfælde henter de visiterede brugere i egen bolig i tilfælde af, at vedkommende ikke selv magter at benytte offentlige transportmidler.</p> <p>Medarbejderen oplyser, at der er nye tanker omkring værkstederne, idet man forestiller sig, at det kunne være modulopdelt i f.eks. 3 mdr., hvorefter man som visiteret bruger kunne skifte til et andet værksted.</p> <p>Medarbejderen beretter, at for de u-visiterede brugere handler det om at være en del af cafélivet, med mulighed for at købe sund mad samt være en del af et fælles samvær. Mange af brugerne uden visitation kommer hver dag. Disse brugere har mulighed for en samtale med cafévagten. Som udgangspunkt har de u-visiterede brugere også mulighed for daglig samtale og kontakt med medarbejderne på Slotsgade 5.</p> <p>En bruger, som ikke er visiteret, fortæller, at han er kommet på Slotsgade 5 i 8 år. Han ønsker ikke at deltage i værkstedsarbejde mere, men ønsker at undervise de øvrige brugere i computerundervisning. Så pt. er han i færd med at søge fonde for at skaffe flere PC'ere til Værestedet. Derudover fortæller han, at han har brug for at komme på Værestedet hver dag for at få den sociale kontakt med andre mennesker, ligesom hans venskaber er på Værestedet.</p>
------	--

	<p>En anden bruger, som ikke er visiteret, er kommet på Slotsgade gennem de sidste 5 år. Brugeren har oplevet at få stor opbakning og støtte til at træffe vigtige valg for hende for at komme videre i eget liv. Hun fortæller, at støtten har hun fået gennem samtaler og vejledning i, hvad hun kunne gøre, og det har resulteret i, at hun har startet sit eget firma.</p> <p>Begge brugerne beretter, at når man kommer på Værestedet, er det, fordi man føler sig velkommen og en del af et fællesskab. De mener dog, at der skal ansættes mere personale, da de synes medarbejderne har for meget at lave.</p> <p>Begge brugere giver udtryk for, at det er en grundlæggende værdi for Værestedet, at selv om man ikke er visiteret, har man stadig ret til at benytte Værestedet. Det giver tryghed, at man ikke bliver udelukket fra den hverdag og fællesskab, som huset tilbyder.</p> <p>Begge brugere giver udtryk for, at effekten ved at komme i Værestedet er, at der undgås sygdom og indlæggelser blandt brugerne. Den ene bruger forklarer dette med, at man er en del af et fællesskab, hvor man tager vare på hinanden.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at brugerne tilbydes en hverdag, der er meget indholdsrig og tilpasset til den enkelte bruger. Brugerne tilkendegiver, at de er glade for at komme på Værestedet, hvor de oplever et godt fællesskab med de øvrige brugere. Der er gode muligheder for at deltage i aktiviteter, ligesom der er mulighed for at komme udelukkende for det sociale samvær.</p>

### 3.4.2 *Brugerindflydelse og kommunikation*

Data	<p>Brugerne har indflydelse på hverdagen igennem de formaliserede brugermøder, som finder sted 1 gang om måneden. Der er udarbejdet en dagsorden til disse møder, som en medarbejder gennemgår med formanden for brugerrådet, og der tages referat af møderne.</p> <p>Alle bruger (både de visiterede og de u-visiterede) har mulighed for at deltage i disse møder.</p> <p>Brugerne har indflydelse på madplanen på den måde, at de kan komme med ønsker og forslag til medarbejderne.</p> <p>En bruger berette, at der er brugermøde første torsdag i måneden, samt at der er et brugerseminar en gang årligt, hvor brugerne kan komme med forslag til, hvad året skal indeholde af aktiviteter.</p> <p>En bruger giver udtryk for, at de som brugere har stor indflydelse på hverdagen og også organisationen som helhed. Han har f.eks. deltaget i ansættelsessamtaler af medarbejdere.</p> <p>Begge brugere oplever at have stor medindflydelse på deres hverdag.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at brugerne har indflydelse på hverdagen igennem formaliserede brugermøder og brugerseminaret. På møderne er der mulighed for indflydelse på de nære ting i hverdagen som f.eks. madplaner, mens man på brugerseminaret har mulighed for at få indflydelse på planlægningen af årets aktiviteter.</p>



### 3.5 Procedurer og retningslinjer

#### 3.5.1 *Medicinhåndtering*

Data	Ej relevant, idet der ikke er nogen medicinhåndtering på Slotsgade 5.
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger.

#### 3.5.2 *Magtanvendelse og konflikthåndtering*

Data	Leder udtaler, at der ikke foretages magtanvendelser på Slotsgade, men at der internt tales om gråzonetilfælde i forhold til magtanvendelser, især med de studerende, som kommer i huset. Medarbejderen er ikke bekendt med magtanvendescirkulæret.
Tilsynets vurdering	Tilsynet anerkender, at medarbejderne ikke udfører magtanvendelser, dog vurderer tilsynet, at det er vigtigt, at medarbejderne er bekendte med reglerne for magtanvendelser og anbefaler derfor, at medarbejderne bliver bekendtgjort med magtanvendescirkulæret, samt at man drøfter gråzonetilfældene kontinuerlig - fx i forbindelse med medarbejdermøder.

### 3.6 Organisatoriske og personalemæssige forhold

#### 3.6.1 *Personalesituation, kontinuitet og stabilitet*

Data	Lederen udtaler, at medarbejdergruppen er meget stabil, samt at sygefraværet er lavt, og der ingen langtidssygemeldinger er.. Medarbejderen beretter, at de som medarbejdere har meget omsorg overfor hinanden og kontakter hinanden ved sygdom.
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at der er en stabil medarbejdergruppe med et lavt sygefravær. Medarbejderne har fokus på trivsel og omsorg overfor hinanden.

#### 3.6.2 *Internt samarbejde og kommunikation*

Data	Medarbejderen giver udtryk for, at hun trives på sin arbejdsplads. Hun har en oplevelse af at arbejde meget selvstændigt med mulighed for at kunne hidkalde ledelsen. Det interne samarbejde på Slotsgade 5 er præget af en åben kultur, hvor en respektfuld og anerkendende kommunikation er prioriteret. Medarbejderen oplyser, at medarbejdermøderne altid starter med en trivselsrunde, hvor ordet er frit og man har mulighed for at sige, hvad der ligger en på sinde. Det oplyses tillige, at Slotsgade 5 blev kåret som årets elevplads for social- og sundhedselever i 2011, grundet et psykisk godt arbejdsmiljø.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at medarbejderne trives på Slotsgade 5, og at de har et godt internt samarbejde som er præget konstruktiv kommunikation og stor selvstændighed. Der er fokus på trivsel, psykisk velbefindende og arbejdsglæde.

### 3.6.3 *Kompetenceudvikling*

Data	<p>Leder fortæller, at der afholdes MUS-samtaler en gang årligt.</p> <p>Der er meget fokus på medarbejders kompetencer, således har man ved en ny opslået stilling været meget bevidste om, hvilke kompetencer man ønsker tilført organisationen som helhed.</p> <p>Leder udtaler, at især de uuddannede medarbejdere mangler viden og kompetencer indenfor psykiatriområdet. Et andet arbejds punkt er at udbrede viden omkring Recovery-tilgangen til hele medarbejdergruppen.</p> <p>Medarbejder fortæller, at de tidligere har haft supervision, men har fravalgt det i år, da ressourcerne skal gå til 2 temadage omhandlende deres grundlæggende værdier på stedet.</p> <p>Medarbejderen, som er koordinator, fortæller, at hun er blevet tilkendt en diplomuddannelse, som hun skal begynde på.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at Slotsgade er meget bevidste om, hvilke kompetencer medarbejderne besidder, og hvordan man sikrer nye kompetencer. Der arbejdes på at udbrede Recovery-tilgangen til hele medarbejdergruppen.</p>

### 3.6.4 *Eksternt samarbejde*

Data	<p>Leder fortæller, at der netop har været evaluering af samarbejdet med de øvrige aktører i Varde kommune, og resultatet er, at samarbejdet er meget velfungerende.</p> <p>De øvrige samarbejdspartnere inkluderer DSP (politi, social og psykiatri) i Varde. Medarbejderne mødes kvartalsmæssig med distriktspsykiatrien hvor overordnede tiltag drøftes.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at Slotsgade her et særdeles godt samarbejde med Varde kommunes øvrige aktører samt politi, sociale myndigheder og psykiatrien.</p>

## 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.