

Tilsynsrapport Ballerup Kommune

Stokholtbuen

Uanmeldt tilsyn

November 2011



Indholdsfortegnelse

1	Tilsynets vurdering.....	2
1.1	Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	3
2	Datagrundlag	3
2.1	Oplysninger	3
2.2	Opfølgning på foregående tilsyn	4
2.2.1	<i>Opfølgning fra sidste tilsyn.....</i>	<i>4</i>
2.3	Fysiske rammer	5
2.4	Pædagogik	6
2.4.1	<i>Pædagogisk metode og referenceramme</i>	<i>6</i>
2.4.2	<i>Pædagogiske planer</i>	<i>6</i>
2.5	Hverdagsliv	7
2.5.1	<i>Hverdag og aktiviteter</i>	<i>7</i>
2.5.2	<i>Medindflydelse og kommunikation</i>	<i>8</i>
2.5.3	<i>Sprogbrug og omgangsformer</i>	<i>9</i>
2.5.4	<i>Tryghed og trivsel</i>	<i>9</i>
2.6	Organisatoriske og personalemæssige forhold	9
2.6.1	<i>Internt samarbejde og kommunikation</i>	<i>9</i>
2.6.2	<i>Procedurer og retningslinjer</i>	<i>11</i>
3	Formål og metode	11
3.1	Formål med tilsynet.....	11
3.2	Metode	12
3.3	Tilsynets varsling og tilrettelæggelse	12
3.4	BDO´s definitioner på bemærkninger, anbefalinger og påbud	12
4	Kontaktoplysninger	13
4.1	BDO Kommunernes Revision	13

1 Tilsynets vurdering

BDO har på vegne af Ballerup Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Stokholtbuen, 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 Stokholtbuen er, at det er et særdeles relevant tilbud for målgruppen, hvor der er fint overensstemmelse mellem Stokholtbuens egen bruger- og arbejdsværdi; "Et godt sted at bo og et godt sted at arbejde" og det tilsynet observerer.

Tilsynet vurderer, at den pædagogiske referenceramme og de anvendte metoder er forankret i medarbejdergruppen. Desuden konstaterer tilsynet, at der er en høj grad af kontinuitet og helhed i beboernes hverdag, hvor hensynet til beboernes individuelle og specifikke behov imødekommes.

Tilsynet vurderer, at der med den nye ledelsesstruktur er indført en systematik, der gør handleplanerne til et dynamisk redskab som understøtter den pædagogiske indsats. Tilsynet bemærker, at der er flere kommuner der har taget handlekompetencen tilbage, hvorfor det er vigtigt at prioritere den udfordring det kan være at skabe et godt samarbejde med flere samarbejdspartnere.

Det er tilsynets vurdering, at beboernes hverdag er tilrettelagt ud fra beboernes behov og udviklingspotentialer. Tilsynet anerkender den positive effekt og den gavn det har haft for beboerne, at aktiviteter nu sker i beboernes egne huse.

I relation til beboernes medindflydelse er det tilsynets vurdering, at medarbejderne er opmærksomme på at give beboerne indflydelse, i det omfang det er etisk forsvarligt. Der benyttes understøttende kommunikation til at sikre, at beboerne inddrages og har medindflydelse.

Tilsynet vurderer at medarbejdernes opmærksomhed og imødekommenhed, hvor de vægter en anerkendende og ligeværdig tilgang til beboerne, er med til at sikre en god sprogbrug og omgangsform. Desuden vurderer tilsynet, at medarbejdernes bevidsthed om at være fokuseret på at være nærværende, til stede og tilbyde deres hjælp, i forhold til beboernes behov, er med til at skabe en tryk hverdag for beboerne. Medarbejdernes selverkendelse og beboernes selektering af medarbejderne er ligeledes med til at danne et godt fundament for beboernes trivsel.

Det er tilsynets vurdering, at organisationsændringen er godt på vej, og at ledelsen er opmærksom på, at informationsflowet i organisationen er vigtigt. Medarbejderne har generelt taget organisationsændringen til sig, men er forståeligt usikre ved at finde deres ståsted i organisationen. Tilsynet konstaterer og anerkender, at ledelsen er opmærksom på den usikkerhed, der følger med en organisationsændring og bemærker, at de tager hånd om den.

Medarbejderne foreslår, at man opkvalificerer vidensdelingen i organisationen ved at benytte nyhedsbrevet som platform. Det anbefaler tilsynet at ledelsen overvejer.

Endvidere vurderer tilsynet, at procedurer og retningslinjer vedrørende medicinbåndtering og magtanvendelse udføres efter retningslinjerne fra Ballerup Kommune.

Endelig vurderer tilsynet, at de fysiske rammer er relevante til målgruppen, dog bemærker tilsynet at aktivitetsrummet i flere af husene ikke er færdigindrettet. Tilsynet anbefaler at de enkelte teams får afklaret, hvordan aktivitetsrummene skal bruges fremadrettet.

1.1 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkningen, anbefalinger og påbud:

Bemærkninger
1. Tilsynet bemærker, at der er flere kommuner der har taget handlekompetencen tilbage, og at man er opmærksom på at prioriteret samarbejdet med de mange nye samarbejdspartnere.
Anbefalinger
1. Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer er relevante til målgruppen, dog bemærker tilsynet at aktivitetsrummet i flere af husene ikke er færdigindrettet. For nogle af rummene synes der ikke at være en plan for, hvilke aktiviteter der primært skal indrettes efter. Tilsynet anbefaler at de enkelte teams får afklaret hvordan aktivitetsrummene skal bruges fremadrettet. 2. Medarbejderne foreslår, at man opkvalificerer vidensdelingen i organisationen ved at benytte nyhedsbrevet som platform. Det anbefaler tilsynet at ledelsen overvejer.
Påbud
Ingen påbud

2 Datagrundlag

2.1 Oplysninger

Adresse
Stokholtbuen 13-23, 2730 Herlev.
Leder
Vivi Lauritsen
Tilbudstype og juridisk grundlag
Tilbuddet er et kommunalt botilbud for udviklingshæmmede med autismspektrumsforstyrrelser. Tilbuddets juridiske grundlag er SEL § 104 og SEL § 108
Antal pladser og belægningsgrad
34 i alt, heraf 28 døgntilbudspladser og 6 skærmede pladser (en plads er ubesat).
Takst pr. døgn
Ifølge tilbudsportalens oplysninger er prisen pr. døgn kr. 4148 for det generelle tilbud og

kr. 6.875 for de skærmede enheder.	
Målgruppebeskrivelse	
Målgruppen er voksne med ASF - autismspektrumsforstyrrelser og betydelig nedsat fysisk og psykisk funktionsevne.	
Antal ansatte og personalesammensætning	
111 personer bestående af leder - funktionsledere, - sekretær, - sygeplejeske, - pædagoger, socialpædagoger, omsorgsassistent, praktikanter, pædagogstuderende, pædagogmedhjælper, social og sundhedsassistenter, økonom, kok-køkkenleder, rengøringsassistenter, pedel, musikterapeut.	
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg	
29.11.2011 Kl. 10.30-14.30	
Deltagere i interviews	
Ledelse: Leder Vivi Lauritzen, pædagog, ansat i 9 år Stedfortræder, pædagog ansat i 4 år Koordinator, pædagog, ansat i 9 år (ansat af 2 omgange). Medarbejdere: Socialpædagog ansat i 6 år. Socialpædagog ansat i 23 år Socialpædagog ansat i 3 år Fysioterapeut (ansat i pædagogstilling) ansat i 12 år Tilsynet hilste på flere beboere.	
Tilsynsførende	
Helen Hilario Jønsson, Chefkonsulent, Cand.pæd. PD. og socialpædagog. Marianne Grube Christiansen, Chefkonsulent, Cand.pæd. PD. og socialpædagog.	

2.2 Opfølgning på foregående tilsyn

2.2.1 Opfølgning fra sidste tilsyn

Data	Ved sidste tilsyn november 2010 gennemført af BDO blev der givet følgende anbefalinger: 1. <i>Det anbefales, at personalet løbende drøfter den nye ledelsesstruktur og teamorganisering, herunder eventuelt indfører det som punkt på dagsordenen ved udvalgte personalemøder.</i>
------	---

	Lederen oplyser, at der er gået 1½ år fra Stokholtbuen startede på organisationsændringerne i ledelses- og teamfunktionen. Ledelsesteamet, som består af forstander, stedfortræder, to faglige ledere, to personaleleder, stedfortræder, har alle deltaget i internat hvor temaet var teamarbejde- krav og forventninger til teams, samt fokus på teamets ressourcer. På dette internat blev bl.a. tema som at læse og bearbejde personalegruppens signaler, samt at give en konstruktiv respons gennemgået. Derudover har ledelsen fået redskaber til at lave internatkursus hvor teamene er blevet introduceret til den nye ledelsesstruktur. Lederen tilkendegiver, at det er vigtigt at medarbejderne ved, hvem de kan få hjælp hos og at de kan blive faciliteret omkring de faglige udfordringer, som opstår i det daglige socialpædagogiske arbejde. Ledelsen bestræber sig på altid at være en til stede, når teamene holder møde, hvor deres rolle primært er af faciliterende art. ledelsesrepræsentanten er tilknyttet det enkelte team for et ½ år af gangen. Fordelene ved funktionsopdelingen af ledelsen er at opnå en mere specifik viden indenfor de enkelte funktioner. Det eksemplificeres med handleplanerne, hvor faglederen har deltaget i udarbejdelsen af samtlige handleplaner, hvilket giver ledelsen et vigtigt overblik, specifik viden og opkvalificerer handleplanerne. Derudover er der dannet et fundament til kvalitetssikring. Lederen oplyser, at det tilsvarende billede viser sig ved sygefraværssamtalerne, hvor medarbejderne tilkendegiver med stor enighed (99 %), at samtalen med personalelederen er professionel og opleves som en omsorgsfuld støtte, hvilket har resulteret i mindre sygefravær. Generelt oplever lederen, at i og med de har lavet en ny ledelsesramme, er funktionerne blevet klarere, samtidig med at medarbejderne oplever at have indflydelse og/eller selvbestemmelse, hvilket giver mere energi i det pædagogiske arbejde. 2. <i>Tilsynet anbefaler, at der indføres en systematik i både udarbejdelse af- og opfølgning på de pædagogiske planer, så planer i højere grad fungerer som et dynamisk redskab, der understøtter den pædagogiske indsats.</i> Der er indført EKJ og alle handleplaner er indskrevet. Derudover deltager de faglige ledere i handleplansmøderne med de respektive kommuner.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der er fuldt relevant op på anbefalingerne fra 2010.

2.3 Fysiske rammer

Data	Tilbuddet består af 6 huse (Stokholtbuen 13, 15, 19, 21, 23, 25) 4 af boligerne er sammenhængende. I de 4 sammenhængende huse bor der 7 beboere i hvert hus. I hus 23 og 25 er der derudover også to skærmede pladser. I de to selvstændige huse bor der 4 skærmede beboere og derudover er der i det ene hus en café. Det enkelte hus er opdelt med egne køkkener og fællesrum. Ikke alle køkkener er i brug og et enkelt er ombygget til et stort åbent køkken. Hver bolig består af et stort værelse med eget bad og toilet. Nogle boliger er delt op med en skillevæg. Værelserne er indrettet med personligt præg.
------	---

	Til hvert hus er der desuden aktivitetsrum, vaskeri og omsorgsbad samt medarbejderfaciliteter. Tilsynet konstaterer at flere af aktivitetsrummene ikke er blevet færdige, og for enkeltes vedkommende synes der ikke at være en plan for hvilke aktiviteter der primært skal indrettes efter. Der er en bygning til administration, ledelse samt mødeafholdelse (Stokholtbuen 17). Der er anlagt sansesti og sansehave samt opstillet gynger og sandkasser. Desuden er der trampolin og hængekøjer i baghaven. På fællesarealerne er der hængt billeder op. Husene fremstår rene og ryddelige.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer er relevante til målgruppen, dog bemærker tilsynet at aktivitetsrummet i flere af husene ikke er færdigindrettet. Tilsynet anbefaler at de enkelte teams får afklaret hvordan aktivitetsrummene skal bruges fremadrettet.

2.4 Pædagogik

2.4.1 Pædagogisk metode og referenceramme

Data	De overordnede rammer for arbejdet på Stokholtbuen er struktureret pædagogik med udgangspunkt i TEACCH. Aktiviteterne tilrettelægges og struktureres i forhold til beboernes individuelle behov. Dagen inddeles og gøres tydelig for beboerne ved hjælp af piktogrammer, billeder, konkreter og tavler der strukturerer dagen / ugen for beboerne. Medarbejderne oplyser, at tidsmetoden og struktur er vigtige elementer i pædagogikken. Den pædagogiske indsats planlægges ud fra værdien og mottoet "Mere Helhed og Specialisering" - "Et godt sted at bo og et godt sted at arbejde, hvor den glade beboer er i centrum for alt". Med fokus på den pædagogiske relation og beboerens funktionsniveau planlægges den pædagogiske indsats. Medarbejderne er fokuseret på beboernes reaktioner tegn og ytringer, herunder ansigtsudtryk, kropslige spændinger, lyde osv. Medarbejderne påpeger, at de altid tager udgangspunkt i, hvad beboerne kan. Beboerne er delt op i 2 grupper i hvert hus. I 3 af husene benævnes grupperne henholdsvis sanse- og strukturgruppen og i det sidste hus hedder grupperne natur- og strukturgruppen. I pædagogikken er også elementer fra ADL og Low Arousal metodikkerne. Low Arousal metoden går ud på at forandre personalets adfærd ved at undgå konfrontationer og søge den mindst mulige modstand. Low Arousal er således en ikke-konfronterende tilgang til udadrettet adfærd. Ifølge medarbejderne er metoden særdeles virksom i forhold til at afværge konflikter og reducere forekomsten af magtanvendelser.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at den pædagogiske referenceramme og de anvendte metoder er forankret i medarbejdergruppen. Desuden konstaterer tilsynet, at der er en høj grad af kontinuitet og helhed i beboernes hverdag, hvor hensynet til beboernes individuelle og specifikke behov imødekommes.

2.4.2 Pædagogiske planer

Data	Med den nylig indførte funktionsledelse er der kommet to faglige ledere, hvilket har medført at det pædagogiske arbejde med handleplanerne er prioriteret høj og har gennemgået en opkvalificering. Faglederne deltager i
------	--

	udarbejdelsen af handleplanerne med faglig sparring og oplæg fra de primære personer omkring beboerne. Her drøfter man aktuelle og relevante temaer og deltagelse i handleplansmøderne med kommunerne og pårørende. På denne måde får faglederne overblik over, hvad der rør sig i beboer- og medarbejdergrupperne, samtidig med at den pædagogiske indsats sikres. Medarbejderne udtrykker begejstring for den kvalificerede sparring de får hos faglederne og tilkendegiver, at det løfter det pædagogiske arbejde. Udover at handleplanerne 1 gang årligt justeres og revideres (§141 handleplaner) fungerer de også som et dynamisk redskab til at understøtte den daglige pædagogiske indsats. Medarbejderne fortæller, at handleplanen bliver et retnings- og styringsredskab i forhold til de realistiske udviklingsmål der sættes for beboerne. Der gives konkrete beskrivelser på handlemetoder og der evalueres i forhold til disse. Lederen pointerer vigtigheden af at målene afspejler beboernes funktionsniveau, hvor 90 % af beboerne vil have varigt behov for omsorg og pleje. Lederen påpeger, at de altid arbejder mod at forbedre livskvaliteten. I forhold til de skærmede pladser, er det målet, at beboerne skal kunne mere og mere. Det tilføjes, at de på Stokholtbuen altid arbejder ud fra et udviklingsperspektiv hvor målet er mindre indgribende foranstaltninger. Lederen påpeger dilemmaet ved de skærmede tilbud, hvor hensynet til beboernes behov kan komme til at fremstå som isolation set i et normaliseringsperspektiv. Når den normative livsverden ikke kan sammenlignes med beboernes livsverden, mener lederen, at det er vigtigt, at de hele tiden forholder sig refleksive til ovennævnte problematik og tilkendegiver, at Stokholtbuen har den fordel, at have mange beboere og derfor også har et stort sammenligningsgrundlag til gavn for beboerne. Lederen fortæller, at 12 kommuner har trukket handlekompetencen tilbage, og at det på forskelligvis giver udfordringer i forhold til at formidle stedets struktur, pædagogik og indretning og sammenhæng som det helhedstilbud Stokholtbuen er. Leder påpeger, at Stokholtbuen er et helhedstilbud, hvorfor aktiviteter og pædagogik også tilrettelagt ud fra denne kontekst. Det bliver derfor uforståeligt og forvirrende for den enkelte beboer, hvis de pludselig ikke mere har samme mulighed for at deltage i de daglige aktiviteter, fordi deres hjemkommune vurderer, at de kun skal deltage i udvalgte aktiviteter.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der med den nye ledelsesstruktur er indført en systematik, der gør handleplanerne til et dynamisk redskab som understøtter den pædagogiske indsats. Tilsynet bemærker, at der er flere kommuner der har taget handlekompetencen tilbage, og at man er opmærksom på at prioritere samarbejdet med de mange nye samarbejdspartnere.

2.5 Hverdagsliv

2.5.1 Hverdag og aktiviteter

Data	Med indførelse af dagsprogrammer, samt at aktiviteterne er flyttet ud i de enkelte huse, bliver beboernes hverdag mere overskuelig og sammenhængende, hvilket stemmer overens med Stokholtbuen værdi og motto ” Helhed gennem samvær og nærvær”. Tilsynet får fremvist en beboers dagsprogram, i form af billeder, der bliver hængt på en metalskinne. Adspurg om beboerne kan benytte de andre huses aktivitetsrum, er det
------	---

	muligt, og konkret benytter en enkelt beboer (solist) sig af muligheden. I de enkelte huse er beboerne inddelt i to grupper, dog undtaget er de skærmede tilbud, hvor grupperne er inddelt på baggrund af beboernes individuelle behov. Medarbejderne i hvert hus er inddelt i to teams, der er tilknyttet hver deres gruppe. Beboergrupperne skiftes til ture ud af huset og aktiviteter hjemme. For nogle huse er aktiviteterne fordelt på ugedagene, for andre bliver de delt op i formiddag /eftermiddag. Adspurgte medarbejderne, hvilke overvejelser der er gjort i forhold til at kalde grupperne sanse- og strukturgruppen, forklarer medarbejderne, at strukturgruppen er de mere mobile og yngre beboere, hvor sansegruppen er ældre beboere. Nogen beboere har brug for struktur, andre skal have mere fokus på omsorg. Men generelt tages der udgangspunkt i beboernes individuelle behov og i at beboernes kompetencer skal udvikles eller vedligeholdes (stimuleres) igennem aktiviteterne. Medarbejderen oplyser, at nogle beboere aldrig har deltaget i aktiviteter før de flytter ind på Stokholtbuen, og at de derfor skal have tid til at vænne sig til aktiviteterne. Medarbejderne tilkendegiver, at det er bedre for beboerne at aktiviteterne foregår i beboernes egne huse, hvor der er større genkendelighed og forudsigelighed, helt konkret oplever medarbejderne, at beboerne er blevet mere rolige. Tilsynet observerer, at en beboer går rundt på gangen og tilsynet spørger indtil beboerens dagsplan; medarbejderne oplyser, at beboeren lige har flyttet værelse, og derfor har beboeren ikke et program for dagen. Tilsynet observerer, at en beboer spiser frokost med medarbejderen. Beboeren har fast plads, som er afmærket med et foto på bordet. Medarbejderen er tydelig og opmærksom på beboerens kommunikation og responderer med øjenkontakt og ansigtsmimik. Tilsynet undrer sig over, at beboeren sidder på en stol, hvor hun ikke kan nå gulvet med benene. Medarbejderen oplyser, at de har fået en skammel fra hjælpemiddelcentralen, men beboeren ønsker ikke at bruge den. Medarbejderne sørger for, at beboeren får benene op, når hun ser tv, og de kompenserer herigennem for siddestillingen ved bordet. Medarbejderne fortæller, at maden kommer fra centralkøkkenet, og at det er køkkenpersonalet, der bestemmer menuen, men man kan komme med ønsker. Der bliver tages hensyn til beboere med behov for skånekost.
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at beboernes hverdag er tilrettelagt ud fra beboernes behov og udviklingspotentialer. Tilsynet anderkender det gavnlige for beboerne i, at aktiviteter nu sker i beboernes egen huse.

2.5.2 Medindflydelse og kommunikation

Data	Medarbejderne er opmærksomme på, at give beboerne medindflydelse i det omfang hvor det er etisk forsvarligt. Der tages udgangspunkt i beboernes funktionsniveau. En beboer har fx indflydelse på hvilken aktivitet, han ønsker at udføre i sit montageprogram. I det konkrete eksempel er der forskel på tiden og kompleksiteten for udførelse af aktiviteterne. Over alt på Stokholtbuen observeres understøttende kommunikation i form af, visualisering, piktogrammer, billeder, tegn til tale, konkrete m.m.
Tilsynets	Tilsynet vurderer, at medarbejderne er opmærksomme på at give beboerne

vurdering	indflydelse, i det omfang det er etisk forsvarligt. Der benyttes understøttende kommunikation til at sikre at beboerne inddrages og har medindflydelse.
-----------	---

2.5.3 Sprogbrug og omgangsformer

Data	Tilsynet observerer at medarbejderne er imødekommende og opmærksomme på beboernes kommunikation og responderer med anerkendelse og ligeværdighed. Der er en behagelig og rar stemning mellem beboerne og medarbejderne, som bærer præg af tryghed, tillid og ikke mindst kendskab til hinanden.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer at medarbejdernes opmærksomhed og imødekommenhed, hvor de vægter en anerkendende og ligeværdig tilgang til beboerne, er med til at sikre en god sprogbrug og omgangsform.

2.5.4 Tryghed og trivsel

Data	Medarbejderne tilkendegiver, at det er vigtigt, at de hele tiden har fokus på at være nærværende og er til stede, så beboerne føler og oplever, at medarbejderne er der for at hjælpe dem, og har øje for de ting, de gerne vil have. De bestræber sig på, at møde beboerne på deres præmisser og efter beboernes behov. Medarbejderne forklarer, at pædagogikken er bygget op omkring struktur og forudsigelighed, men at den pædagogiske relation mellem beboerne og medarbejderne også har betydning. Beboerne selekterer i kontakten til de enkelte medarbejdere; de ved, hvilke medarbejdere de skal kontakte, for at få deres ønsker opfyldt. Medarbejderne oplever beboernes bevidste selektering som en fordel, at de (medarbejderne) kan noget forskelligt med beboerne. Medarbejderne tilkendegiver, at personalegruppen dækker meget bredt i deres kompetencer, og at det er en stor fordel, fordi man oplever situationer ud fra forskellige perspektiver; "man kan blive blind på sig selv". Endvidere tilkendegiver medarbejderne vigtigheden af at erkende, hvor man har sine begrænsninger i forhold til beboerne.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at medarbejdernes bevidsthed om at være fokuseret på at være nærværende og til stede og tilbyde deres hjælp, i forhold til beboernes behov, er med til at skabe en tryk hverdag for beboerne. Medarbejdernes selverkendelse og beboernes selektering af medarbejderne er med til at danne et godt fundament for beboernes trivsel.

2.6 Organisatoriske og personalemæssige forhold

2.6.1 Internt samarbejde og kommunikation

Data	Organisationsændringer har forståeligt fyldt en del for ledelsen og medarbejderne, og gør det til dels stadig. Samarbejdet imellem de forskellige teams vægtes højt, de ændrede arbejdsforhold, hvor medarbejderne fra at arbejde i et hus med afdelingsleder til nu at arbejde i teams med funktionsledere give en naturlig uro i
------	--

	medarbejdergruppen. Medarbejderne udtrykker fordele og ulemper ved den nye ledelsesform. Det positive er, at ekspertise er samlet under en til to funktionsledere, som ikke mere dækker andre områder. Medarbejderne oplever, at den faglige sparring er højnet. De udfordringer der er kommet ved at ledelsen ikke mere fysisk er til stede i husene, bliver italesat som, at vejen til ledelsen kan opleves som "lang". For medarbejderne i de skærmede tilbud har det betydet, at de fra at være 5 medarbejdere til et skærmet tilbud, nu er blevet 10 medarbejdere til to skærmede tilbud. Samarbejdet mellem teamene gør, at især sårbarheden ved sygdom er reduceret til fordel for beboerne. Medarbejderne tilkendegiver, at noget af den vidensdeling de havde, mellem husene, er blevet mindre, og i relation til det, foreslår en medarbejder, at man kan bruge den interne avis (nyhedsbrev) som en platform for videndeling. Hvert team holder møde hver 14 dag og de to teams i hvert hus holder fællesmøde 4-5 gange om året. Medarbejderne kan i nogle tilfælde opleve at mødefrekvensen imellem de to teams med fordel kunne være oftere. De oplever for lidt tid til at koordinere det pædagogiske arbejde, og de oplever sig mere sårbare, fordi de nu er afhængige af mere skriftlig koordinerende information. Medarbejderne udtrykker, at det kan være udfordrende, at de nu skal være selvledende, og de påpeger, at det er svært at give kollegaen kritik, når man ikke er tilfreds med deres pædagogiske indsats. Nogle medarbejdere vægter der ud over at de samlet set er blevet gode til selvledelse. De fælles teammøder anvendes bl.a. til at udvælge generelle problematikker og udfordringer. Ledelsen er opmærksom på problematikken omkring overgang til selvledelse og oplever, at de tager hånd om medarbejderne, samtidig med at de ikke fratager medarbejderne deres ansvar. Medarbejderne fortæller, at de har deltaget i teamdage om kommunikation - ja og nej budskaber. Medarbejderne efterlyser mere supervision. Ledelsen oplyser, at der på personalemøder, nogle gange laves øvelser med henblik på faglig sparring og andet. Ledelsen oplever, generelt, at medarbejderne er blevet mere trygge, og at de nu kan se kvaliteten af organisationsændringerne og anerkender, at nogle medarbejdere skal have tid til at omstille sig. I det kommende år vil der være fokus på faglighed og dermed også på at styrke den faglige ledelse. Stokholtbuens hus 15 har deltaget i undersøgelse / forskningsprojekt under AKF om konflikthåndtering og oplever, at det udfordrer deres referencerammer. Blandt andet er de blevet opmærksomme på det krydsfelt, der opstår mellem konflikthåndtering, og den investering man personligt lægger for dagen (og den er stor) når man går på arbejdet.
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at organisationsændringen er godt på vej, og at ledelsen er opmærksom på, at informationsflowet i organisationen er vigtigt. Medarbejderne har generelt taget organisationsændringen til sig, men er forståeligt usikre ved at finde deres ståsted i organisationen. Tilsynet konstaterer og anerkender, at ledelsen er opmærksom på den usikkerhed, der følger med en organisationsændring og bemærker, at de tager hånd om den. Medarbejderne foreslår, at man opkvalificerer vidensdelingen i organisationen

	ved at benytte nyhedsbrevet som platform. Det anbefaler tilsynet at ledelsen overvejer.
--	---

2.6.2 Procedurer og retningslinjer

Data	Procedure og retningslinjer vedrørende medicin håndtering overholdes. Der er fra ledelsen generelt opmærksomhed på utilsigtede hændelser og medicinskabene gennemgås jævnligt. Tilsynet observerer en medarbejder der giver medicin og efterfølgende registrerer medicinen. Der findes procedurer for indberetning af magtanvendelse, og medarbejderne har kendskab til lovgivningen på området. Der deltager altid en faglig leder ved drøftelse og indberetning af en magtanvendelse. Medarbejderne fortæller, at de altid nedskriver magtanvendelsen, og efterfølgende reflekterer over hændelsen med den kollega, de arbejder sammen med. Det oplyses at man på Stokholtbuen løbende drøfter magtanvendelse og de 'gråzoner', der kan opstå. Medarbejderne er opmærksomme på dilemmaet mellem omsorgspligt og omsorgsvigt. Der er lavet en APV.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at procedurer og retningslinjer vedrørende medicin håndtering og magtanvendelse udføres efter retningslinjerne fra Ballerup Kommune.

3 Formål og metode

3.1 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 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 Ballerup Kommune ikke i BDO's tilsyn.

3.2 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.

3.3 Tilsynets varsling og tilrettelæggelse

Tilsynsforløbet besluttet og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår. Så vidt muligt foregår tilsynet på et tidspunkt hvor der er mulighed for dialog eller samvær med flere af beboerne/brugerne.

Til brug for forberedelsen af tilsynet har BDO indhentet materiale fra kommunen, herunder eventuelle kvalitetsstandards, oplysninger fra kommunens hjemmeside, ligesom oplysninger fra Tilbudsportalen og tilbuddets egen hjemmeside har indgået i det konkrete tilsyn.

3.4 BDO's definitioner på bemærkninger, anbefalinger og påbud

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.

Påbud

Påbud gives, 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.

4 Kontaktoplysninger

Ved behov for yderligere oplysninger kan henvendelse ske til

HELEN HILARIO JØNSSON

Chefkonsulent

hej@bdo.dk

BDO Kommunernes Revision

Godkendt revisionsaktieselskab

Havneholmen 29

1561 København V

4.1 BDO Kommunernes Revision

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 ungdområdet, 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.