

# Tilsynsrapport Ballerup Kommune

## Torvevej

*Uanmeldt tilsyn*

*November 2011*



**Indholdsfortegnelse**

|          |                                                                 |           |
|----------|-----------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>Tilsynets vurdering.....</b>                                 | <b>2</b>  |
| 1.1      | Tilsynets bemærkninger og anbefalinger .....                    | 3         |
| <b>2</b> | <b>Datagrundlag .....</b>                                       | <b>4</b>  |
| 2.1      | Oplysninger .....                                               | 4         |
| 2.2      | Opfølgning på foregående tilsyn .....                           | 5         |
| 2.2.1    | <i>Opfølgning fra sidste tilsyn.....</i>                        | <i>5</i>  |
| 2.3      | Fysiske rammer .....                                            | 6         |
| 2.4      | Pædagogik .....                                                 | 6         |
| 2.4.1    | <i>Pædagogisk metode og referenceramme .....</i>                | <i>6</i>  |
| 2.4.2    | <i>Pædagogiske planer .....</i>                                 | <i>7</i>  |
| 2.5      | Hverdagsliv .....                                               | 8         |
| 2.5.1    | <i>Hverdag og aktiviteter .....</i>                             | <i>8</i>  |
| 2.5.2    | <i>Medindflydelse og kommunikation .....</i>                    | <i>9</i>  |
| 2.5.3    | <i>Sprogbrug og omgangsformer .....</i>                         | <i>9</i>  |
| 2.5.4    | <i>Tryghed og trivsel .....</i>                                 | <i>10</i> |
| 2.6      | Organisatoriske og personalemæssige forhold .....               | 10        |
| 2.6.1    | <i>Internt samarbejde og kommunikation .....</i>                | <i>10</i> |
| 2.6.2    | <i>Procedurer og retningslinjer .....</i>                       | <i>11</i> |
| <b>3</b> | <b>Formål og metode .....</b>                                   | <b>13</b> |
| 3.1      | Formål med tilsynet.....                                        | 13        |
| 3.2      | Metode .....                                                    | 13        |
| 3.3      | Tilsynets varsling og tilrettelæggelse .....                    | 14        |
| 3.4      | BDO´s definitioner på bemærkninger, anbefalinger og påbud ..... | 14        |
| <b>4</b> | <b>Kontaktoplysninger .....</b>                                 | <b>15</b> |
| 4.1      | BDO Kommunernes Revision .....                                  | 15        |

# 1 Tilsynets vurdering

BDO har på vegne af Ballerup Kommune foretaget et Uanmeldt tilsyn på Torvevej. 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 Torvevej er, at tilbuddet er relevant for målgruppen, der virker glade og tilfredse for deres aflastningstilbud. Medarbejderne er nærværende og ligeværdige i deres forholdemåde til brugerne, og der tages hensyn til brugernes individuelle behov.

Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer er relevante for målgruppen. Gangarealet er udsmykket med vægmalerier og andet, og der findes flere hyggekedle. Derudover er sanserummene blevet istandsat og fremstår meget indbydende.

Det er tilsynets vurdering, at den neuropædagogiske referenceramme og metoder er i overensstemmelse med brugerens behov. Medarbejderne er reflekterede i forhold til at få neuropædagogik implementeret i hverdagens socialpædagogiske arbejde, der tilrettes den enkelte brugers udviklings- og funktionsniveau. Det er endvidere tilsynets vurdering, at medarbejderne er opmærksomme på at give brugerne medbestemmelse og indflydelse på hverdagens rutiner og aktiviteter. Medarbejderne benytter total kommunikation og visualisering til at understøtte brugernes medbestemmelse.

Tilsynet vurderer, at sprogbrug og omgangsform mellem brugerne og mellem medarbejderne og brugerne er imødekommende og præget af ligeværdighed. Medarbejderne har et professionelt sprogbrug og omgangsform, hvor med de udviser respekt for brugerne.

Det er desuden tilsynets vurdering, at medarbejderne er bevidste om at skabe genkendelige og forudsigelige rammer for brugerne, til stor gavn for brugernes tryk og trivsel.

Tilsynet konstaterer, at der er udarbejdet en skabelon for opholdsplaner, og observerer ved fremvisning, at den i sin opbygning tilsigter på, at få en grundig og fyldestgørende redegørelse af brugerens behov til gavn for brugerens trivsel under opholdet på Torvevej. Tilsynet vurderer, at de to medarbejdere, som tilsynet taler med, ikke har kendskab til en procedure for udarbejdelse eller opfølgning på opholdsplanerne. Derudover er det tilsynets indtryk, at medarbejderne savner vejledning omkring udarbejdelsen af opholdsplanerne samt planlagt tid til dette arbejde. Tilsynet anbefaler derfor, at der sikres fælles forståelse og ejerskab til opholdsplanerne. Derudover anbefaler tilsynet igen, at der sikres systematik i processen omkring udarbejdelse af opholdsplaner, herunder systematisk gennemfører fælles fremlæggelse og opfølgning på opholdsplanerne.

Tilsynet vurderer, at brugerne tilbydes aktiviteter, der er tilpasset den enkelte bruger / brugergruppen, ud fra de muligheder, der findes i den givne kontekst. I relation til en ophængt aktivitetstavle anbefaler tilsynet, at man aktivt vælger at bruge tavlen til information til gavn for brugerne, hvor aktiviteterne visualiseres, eller at tavlen tages ned.

Tilsynet konstaterer, at medarbejderne forholder sig reflektivt til de dilemmaer der kan opstå i hverdagen, helt konkret omhandlende seksualitet. Medarbejderne ønsker sig en temadag med deltagelse af ledelsen, hvor emnet diskuteres. Det er tilsynet anbefaling, at medarbejdernes ønske imødekommes, og der bliver udarbejdet skriftlige retningslinjer for håndtering af seksualitet.

Det interne samarbejde mellem medarbejderne på Torvevej fungerer, ifølge tilsynets vurdering, fint. Grundet en større personaleudskiftning indenfor det sidste ½ år er der endnu ikke etableret en fælles pædagogisk kultur. Det er derfor tilsynets anbefaling, at ledelsen overvejer hvordan personalegruppen støttes bedst i den konkrete situation, så der sker en tilstrækkelig forankring af en fælles kultur på stedet. Dette med henblik på dels at sikre medarbejdernes trivsel og dels at sikre implementering af de pædagogiske tiltag, der iværksættes.

## 1.1 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkningen, anbefalinger og påbud:

| Bemærkninger                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tilsynet gav ikke anledning til nogen bemærkninger.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Anbefalinger                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tilsynet anbefaler, at der sikres fælles forståelse og ejerskab til opholdsplanerne. Derudover anbefaler tilsynet igen, at der sikres systematik i processen omkring udarbejdelse af opholdsplaner, herunder systematisk gennemfører fælles fremlæggelse og opfølgning på opholdsplanerne.</li><li>2. Tilsynet anbefaler, at der træffes beslutning om, hvorvidt den ophængte aktivitetstavle skal anvendes til information til gavn for brugerne, hvor aktiviteterne visualiseres, eller om tavlen skal tages ned.</li><li>3. Tilsynet anbefaler, at medarbejdernes ønske om en teamdag vedr. seksualitet imødekommes, og der bliver udarbejdet skriftlige retningslinjer for håndtering af seksualitet.</li><li>4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen overvejer hvordan personalegruppen støttes bedst i den konkrete situation, hvor der er sket en stor udskiftning i personalegruppen, så der sker en tilstrækkelig forankring af en fælles kultur på stedet. Dette med henblik på dels at sikre medarbejdernes trivsel og dels at sikre implementering af de pædagogiske tiltag, der iværksættes.</li><li>5. Tilsynet vurderer, at medarbejderne forholder sig refleksivt og tvivlende til magtanvendelser, der befinder sig i gråzonen, det er derfor tilsynets anbefaling, at temaet indgår som fast punkt på personalemøderne.</li><li>6. Tilsynet anbefaler, at der afholdes en evakueringsøvelse inden for den nærmeste fremtid, således at sikkerheden i tilfælde af brand er optimeret.</li></ol> |
| Påbud                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Ingen påbud                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

## 2 Datagrundlag

### 2.1 Oplysninger

|                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Adresse</b>                                                                                                                                                                                                                                            |
| Torvevej 31, 2740 Ballerup.                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Leder</b>                                                                                                                                                                                                                                              |
| Bibi Lund                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Tilbudstype og juridisk grundlag</b>                                                                                                                                                                                                                   |
| Tilbuddet er en Aflastningsinstitution, der er organisatorisk forbundet med Organisationen for Udviklingshæmmede.<br>Tilbuddets juridiske grundlag er SEL § 107.                                                                                          |
| <b>Antal pladser og belægningsgrad</b>                                                                                                                                                                                                                    |
| 63 brugere benytter aflastningstilbuddet.<br>Døgnbelægningsgraden er på 11 i hverdagen og 12 i weekenden; dette ændres fra 1.1.2012 til 10 i hverdagen og 11 i weekenden.                                                                                 |
| <b>Takst pr. døgn</b>                                                                                                                                                                                                                                     |
| Ifølge tilbudsportalens oplysninger er prisen pr. døgn kr. 3061                                                                                                                                                                                           |
| <b>Målgruppebeskrivelse</b>                                                                                                                                                                                                                               |
| Målgruppen er unge og voksne fra 18 år med betydeligt og varigt nedsat fysisk og psykisk funktionsevne, der er hjemmeboende hos forældre eller bor i andre hjem, der kan sidestilles hermed. Aktuelt er de fleste brugere over 30 år. (kilde: hjemmeside) |
| <b>Antal ansatte og personalesammensætning</b>                                                                                                                                                                                                            |
| Personalegruppen består af 27 medarbejdere.                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg</b>                                                                                                                                                                                                                 |
| 17.11.2011 kl. 15-19                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Deltagere i interviews</b>                                                                                                                                                                                                                             |
| Medarbejdere: <ul style="list-style-type: none"><li>• Pædagog, også uddannet sygehjælper, ansat 6 mdr. på Torvevej og 5 år på Østerhøj</li><li>• Pædagog, ansat 4 mdr. på Torvevej og 5 år på Østerhøj</li></ul>                                          |
| <b>Tilsynsførende</b>                                                                                                                                                                                                                                     |
| Lene Thorius, Chefkonsulent, cand.pæd., PD og socialpædagog.<br>Marianne Grube Christiansen, Chefkonsulent, cand.pæd., PD og socialpædagog.                                                                                                               |

## 2.2 Opfølgning på foregående tilsyn

### 2.2.1 Opfølgning fra sidste tilsyn

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Data                | <p>Ved sidste tilsyn (anmeldte den 6. november 2010), gennemført af BDO, blev der givet følgende anbefalinger:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><i>1. Det anbefales, at Torvevej sikrer systematik i processen omkring udarbejdelse af opholdsplaner, herunder systematisk gennemfører fælles fremlæggelse og opfølgning på opholdsplaner.</i></li> </ol> <p>Tilsynet kan konstatere, at der er taget initiativ til - og udarbejdet en ny skabelon til opholdsplaner. Ifølge medarbejderne har de ikke kendskab til en intern procedure for udarbejdelse eller opfølgning på opholdsplanerne. For uddybning - se under 2.4.2 Pædagogiske planer.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><i>2. Det anbefales, at personalet drøfter muligheden for at anvende den ophængte aktivitetstavle som et aktivt redskab i forbindelse med planlægning af forskellige aktiviteter for brugerne.</i></li> </ol> <p>Tilsynet kan observere, at aktivitetstavlen ikke beskriver dagens aktiviteter, men en tidligere haloweenfest. Medarbejderne oplyser, at aktivitetstavlen kun bruges i weekenden, hvor de aktiviteter der har fundet sted beskrives. For uddybning - se under 2.5.1 Hverdag og aktiviteter.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><i>3. Det anbefales, at ledelsen tager initiativ til at udarbejde nogle skriftlige retningslinjer for sprogbrug og omgangsform i fællesskab med medarbejderne - og evt. inddrage supervision i forhold til at udvikle et fælles grundlag at arbejde ud fra.</i></li> </ol> <p>Medarbejderne som tilsynet taler med, har ikke kendskab til skriftlige retningslinjer for sprogbrug og omgangsform på Torvevej. De pointerer, at de ikke har bemærket uprofessionelt sprogbrug eller omgangsform i de måneder, hvor de har været ansat på Torvevej (henholdsvis 4 og 6 måneder).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><i>4. Det anbefales, at ledelsen sikrer en fast mødestruktur i forbindelse med afholdelse af personalemøder.</i></li> </ol> <p>Medarbejderne fortæller, at der findes en fast struktur for, at der afholdes personalemøde hver 14 dag.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><i>5. Det anbefales, at Torvevej afholder en evakueringsøvelse inden for nærmeste fremtid for at sikre optimale betingelser for sikkerheden ved tilfælde af brand.</i></li> </ol> <p>Medarbejderne, som tilsynet taler med, har ikke deltaget i en evakueringsøvelse og tilsynet kan derfor ikke vide om evakueringsøvelsen er gennemført. Det oplyses, at medarbejderne har kendskab til alarmsystemet.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Tilsynet vurderer, at der er arbejdet med indholdet af flere af de anbefalinger som tilsynet gav ved sidste tilsyn. I relation til en intern procedure for udarbejdelse og opfølgning på opholdsplanerne og brug af aktivitetstavlen eksisterer der dog fortsat noget arbejde. Dette behandles under de respektive emner senere i rapporten. Derudover er det tilsynets vurdering, at der med fordel kan afholdes en evakueringsøvelse med deltagelse af de nye medarbejdere. Også dette emne behandles senere i rapporten.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

## 2.3 Fysiske rammer

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Data                | <p>Torvevej er indrettet med 11 enkeltværelser. Fra 2012 vil der være 10 værelser.</p> <p>Der er to store badeværelser/ baderum, som er indrettet med hjælpemidler til kørestolsbrugere, liftsystem og sejl, samt tre almindelige badeværelser til brugerne. Derudover er der kommet lifter i alle lokaler.</p> <p>Fællesarealerne består af to fælles opholdsstuer, motionsrum, pc-rum, køkken, kontor til leder og kontor til personalet. Derudover er der to sanserum, et med vandseng og forskellige lyd- og lysinstallationer, og et med kuglebad og lysinstallationer.</p> <p>Udendørsarealerne består af to haver. Haven der ligger i forlængelse af opholdsstuen anvendes hyppigt i sommerhalvåret.</p> <p>Tilsynet observerer, at gangarealet er udsmykket med vægmalerier, beboernes egne malerier, forskellige lysinstallationer og små hyggekrege med borde og stole.</p> <p>De værelser tilsynet ser, har alle malerier på væggen og brugerens egne medbragte ting, såsom tøjdukker, puder, tæpper, billeder m.m. Disse opbevares i beboerens startbox mellem beboerens ophold på Torvevej.</p> <p>Der er ophængt nyt lys i loftet på gangarealet, som giver et bedre lys, særligt for brugere med nedsat syn.</p> <p>Tilsynet observerer, at der er 3 flysæder i garderoben med tilkoblede høretelefoner. Flysæderne benyttes af nogle brugere som "ventestation" før de skal afhentes.</p> <p>Rengøring varetages af fast rengøringsmedarbejder. Tilsynet observerer et fint rengørings- og hygiejneniveau.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer er relevante for målgruppen. Gangarealet er udsmykket med vægmalerier og andet, og der findes flere hyggekrege. Derudover er sanserummene blevet istandsat og fremstår meget indbydende.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

## 2.4 Pædagogik

### 2.4.1 Pædagogisk metode og referenceramme

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Data | <p>Den overordnede teoretiske referenceramme er neuropædagogik.</p> <p>En af de to medarbejdere som tilsynet taler med, har den længerevarende neuropædagogiske uddannelse på 5 uger, mens den anden har en korterevarende uddannelse om neuropædagogik.</p> <p>Medarbejderne italesætter, at neuropædagogik udgør den faglige identitet på Torvevej, og at neuropædagogik bidrager til at afstemme forventninger og aktiviteter til brugernes udviklings- og funktionsniveau. Rent metodisk tager de socialpædagogiske metoder afsæt i det udviklings- og funktionsniveau, som den enkelte bruger har.</p> <p>Medarbejderne påpeger, at brugergruppen har forskellige behov; nogle skal</p> |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     | <p>have struktur og forudsigelighed, andre skal have ekstra opmærksomhed på omsorgsdelen eller adfærdsreguleres mv., hvilket betyder at aktiviteterne ofte er målrettet til den enkelte bruger.</p> <p>Tilsynet observerer, at der bruges tegn til tale og piktogrammer.</p> <p>Medarbejderne tilføjer, at nogle brugere har talemaskiner med hjemmefra.</p> <p>Endvidere observerer tilsynet at der findes to sanserum til sansestimulering.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Det er tilsynets vurdering, at den pædagogiske referenceramme og metoder er i overensstemmelse med brugerens behov. Medarbejderne er reflekterede i forhold til at få neuropædagogik implementeret i hverdagens socialpædagogiske arbejde, der tilrettes den enkelte brugers udviklings- og funktionsniveau.</p>                                                                                                                               |

#### 2.4.2 Pædagogiske planer

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Data | <p>På Torvevej er det planen, at alle borgere på sigt skal have en opholdsplan, der skal fungere som et værktøj, der udstikker rammer for arbejdet med den enkelte bruger og sikrer, at personalet har den nødvendige viden om brugeren. Siden sidste tilsyn er der indført en ny skabelon til udarbejdelse af opholdsplanerne.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der siden de blev ansat (for 4 og 6 måneder siden) er blevet afholdt en teamdag, hvor borgerne er blevet fordelt mellem medarbejderne med henblik på en fordeling af arbejdet med at få udarbejdet de nye opholdsplaner.</p> <p>Adspurgte oplyser medarbejderne, at processen med at udarbejde opholdsplaner således er sat i gang, men at der, på nuværende tidspunkt, ikke findes en opholdsplan for alle brugere. Medarbejderne kender ikke til en intern procedure eller plan for, hvornår og hvordan opholdsplanerne skal være udarbejdet eller for opfølgning på opholdsplanerne.</p> <p>En af medarbejderne forsøger at finde "sin" brugers opholdsplan i det administrative system på computeren, men opgiver efter flere forsøg. Medarbejderen har selv været med til at arbejde med opholdsplanen, men kan ikke finde den frem under tilsynet. Tilsynet får i stedet forevist en anden opholdsplan.</p> <p>Opholdsplanen er korte faktuelle oplysninger og handleanvisninger på brugeren omhandlende funktioner / struktur i dagligdagen med følgende underpunkter: ankomst, hjem, morgen, eftermiddag, aften, weekend, kost og motion, fysiske kompetencer og beskæftigelse og aktiviteter med underpunkterne: arbejde / dagtilbud / aktiviteter og kommunikation og adfærd med underpunkterne: sproglige kompetencer / kommunikative kompetencer / specielle hensyn/ tiltag i forhold til adfærd og kontakt og socialt netværk med underpunktet sociale kompetencer og personlig omsorg og pleje med underpunkterne: morgen / aften / bade / toilet rutiner.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de mangler en fælles vejledning i, hvordan de konkret og teknisk benytter opholdsplanerne. Samtidig giver medarbejderne udtryk for, at de er frustrerede over ikke, at have tiden i hverdagen til at kunne skrive opholdsplaner.</p> <p>De to medarbejdere, som tilsynet taler med, giver udtryk for, at de vurderer, at en handleplan er et mere relevant redskab at arbejde med, fordi den er mere specifik i sin udformning, og derfor mere håndterbar for dem i relation til det socialpædagogiske arbejde med brugeren.</p> |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     | <p>Udover opholdsplaner udarbejdes der handleplaner for brugere, der har behov for mere specifik hjælp.</p> <p>Alle brugere der tilknyttes til Torvevej får tilbudt en startboks. I startboksen placeres ting, som er vigtige for brugeren at have omkring sig under opholdet på Torvevej, det være sig tøjdyr, vægmalerier, tæpper m.m.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Tilsynets vurdering | <p>Tilsynet konstaterer, at der er ny skabelon for opholdsplan, og observerer ved fremvisning, at den i sin opbygning tilsigter på, at få en grundig og fyldestgørende redegørelse af brugerens behov til gavn for brugerens trivsel under opholdet på Torvevej.</p> <p>Tilsynet vurderer, at de to medarbejdere, som tilsynet taler med, ikke har kendskab til procedure for udarbejdelse eller opfølgning på opholdsplanerne. Derudover er det tilsynets indtryk, at medarbejderne savner vejledning omkring udarbejdelsen af opholdsplanerne samt planlagt tid til dette arbejde.</p> <p>Tilsynet anbefaler derfor, at der sikres fælles forståelse og ejerskab til opholdsplanerne. Derudover anbefaler tilsynet igen, at der sikres systematik i processen omkring udarbejdelse af opholdsplaner, herunder systematisk gennemfører fælles fremlæggelse og opfølgning på opholdsplanerne.</p> |

## 2.5 Hverdagsliv

### 2.5.1 Hverdag og aktiviteter

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Data                | <p>Der findes en fast plan for hverdagens forløb. Brugerne vækkes og spiser morgenmad mellem 6.30 og 8.00, mellem 8.00 og 8.30 bliver brugerne hentet og kørt til deres respektive dagstilbud.</p> <p>Brugerne kommer tilbage til Torvevej mellem 15 og 17.30.</p> <p>Om eftermiddagen tilbydes der kaffe / te, mens medarbejderne læser brugernes dagbog. Brugere og medarbejdere samtaler om dagens oplevelser og hvad brugeren har lyst til resten af eftermiddagen og i løbet af aftenen. Der spises aftensmad kl. 17.30 til 18.30.</p> <p>Brugergruppens kontinuerlige udskiftning medfører, at aktiviteterne er spontane, kontekstbestemte og afstemt til den enkelte brugers behov. Aktiviteterne tager udgangspunkt i brugersammensætningen og personaleressourcerne. Aktiviteter kan være spil, male, TV m.m., derudover tilbydes der gåture eller køreture i den speciellindrettede bus.</p> <p>Tilsynet observerer en aktivitetstavle og konstaterer, at den ikke er opdateret. Medarbejderne oplyser, at aktivitetstavlen kun bruges i weekenden, hvor de aktiviteter der har fundet sted, beskrives. Tavlen fungerer som et hjælperedskab til den medarbejder, der om søndagen skriver weekendens aktiviteter ind i dagbogen.</p> <p>Tilsynet observerer en tavle opdelt i dage og med fotos af de medarbejdere som er på arbejde den pågældende dag. Tilsynet oplever tavlens anvendelighed, da en bruger på egen hånd kan finde frem til den kommende dags personale.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Tilsynet vurderer, at brugerne tilbydes aktiviteter, der er tilpasset den enkelte bruger / brugergruppen, efter de muligheder der findes i den givne kontekst.</p> <p>Tilsynet vurderer, at aktivitetstavlen fungerer som et hjælperedskab til den medarbejder, der om søndagen skriver weekendens aktiviteter ind i dagbogen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|  |                                                                                                                                                                          |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Tilsynet anbefaler derfor, at man enten aktivt vælger at bruge tavlen til information til gavn for brugerne, hvor aktiviteterne visualiseres, eller at tavlen tages ned. |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 2.5.2 Medindflydelse og kommunikation

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Data                | <p>Torvevej har indgået i en dialogbaseret aftale med Ballerup kommune, hvor der er fokus på brugernes medbestemmelse, samt udarbejdelse af metoder til at afdække brugernes selvbestemmelse.</p> <p>På Torvevej er der et brugerråd, som består af pårørende. Der holdes møde 4 gange om året.</p> <p>I hverdagen er medarbejderne fokuseret på kommunikation og formidling for at sikre brugerne så meget medbestemmelse og indflydelse som muligt. Helt konkret hjælper medarbejderne brugerne, ved hjælp af kommunikative metoder, fx tegn til tale, piktogrammer, talemaskine og visualisering, til medbestemmelse i hverdagens rutiner.</p> <p>Tilsynet observerer, at medarbejderne benytter tegn til tale til at understøtte kommunikationen med, under eftermiddagskaffen. Derudover skriver medarbejderne i brugernes dagbog, så det sikres, at brugernes dagtilbud og pårørende er orienteret om forløbet på Torvevej.</p> <p>En medarbejder fortæller, at der på hendes weekendhold bruges fotos til at dokumentere og formidle weekendens aktiviteter / oplevelser.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de fornyligt har oplevet et dilemma omhandlende seksuel intimitet mellem to brugere, hvor de var i tvivl om, hvorvidt den ene bruger er i stand til at sige til eller fra. Medarbejderne giver udtryk for, at de kunne ønske sig en temadag med deltagelse af ledelsen, hvor der helt konkret drøftes, hvordan man håndterer lignende situationer ud fra fokuspunkter som etik, grænser (brugernes / medarbejdernes).</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Det er tilsynet vurdering, at medarbejderne er opmærksomme på at give brugerne medbestemmelse og indflydelse på hverdagens rutiner og aktiviteter. Medarbejderne benytter metakommunikation og visualisering til at understøtte brugernes medbestemmelse.</p> <p>Tilsynet konstaterer, at medarbejderne forholder sig reflektivt til de dilemmaer der kan opstå i hverdagen, helt konkret omhandlende seksualitet. Tilsynet konstaterer, at medarbejderne ønsker en temadag med deltagelse af ledelsen, hvor emnet operationaliseres. Det er tilsynet anbefaling, at medarbejdernes ønske imødekommes, og der bliver udarbejdet skriftlige retningslinjer for håndtering af seksualitet.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

### 2.5.3 Sprogbrug og omgangsformer

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Data | <p>Tilsynet observerer, at medarbejderne er imødekommende og opmærksomme på brugernes og deres behov. Tilsynet oplever en rar stemning, hvor medarbejderne indgår i en ligeværdig relation med brugerne.</p> <p>Tilsynet observerer, at brugerne udtrykker og tilkendegiver glæde for hinanden. Der er spontan glædesrespons og omfavnelser mellem brugerne.</p> <p>Jævnfør 2.2.1 Opfølgning på sidste tilsyn beskriver medarbejderne, at de ikke kender til retningslinjer for sprogbrug og omgangsform, men at de begge selv er meget opmærksomme på sprogbrug og omgangsform. Medarbejderne fortæller, at de oplever, at sprogbrug og omgangsform er præget af respekt og</p> |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                     |                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     | værdighed.                                                                                                                                                                                                                               |
| Tilsynets vurdering | Tilsynet vurderer, at sprogbrug og omgangsform mellem brugerne og mellem medarbejderne og brugerne er imødekommende og ligeværdig. Medarbejderne har et professionelt sprogbrug og omgangsform, hvormed de udviser respekt for brugerne. |

#### 2.5.4 Tryghed og trivsel

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Data                | <p>Medarbejderne er meget opmærksomme på brugernes trivsel, og de lægger vægt på at skabe en hverdag, som er genkendelig og forudsigelig for brugerne. Fx har brugerne, når de starter på Torvevej, mulighed for at få en startboks. Boksen indeholder ting fra brugerens hjem, og fungerer derfor som en form for overgangsobjekt til gavn for brugerens tryghed og trivsel.</p> <p>Under hele besøget oplever tilsynet, at medarbejderne har fokus på brugernes tryghed og trivsel, eksempelvis giver tilsynets tilstedeværelse uro i brugergruppen, og tilsynet opfordres i den anledning til ikke at være til stede, når brugerne spiser aftensmad. Endvidere konstaterer tilsynet, at når der spises aftensmad deles brugerne op i to grupper. Denne afgræsning er med til at give brugerne ro og nærvær.</p> <p>Tilsynet observerer, at medarbejderne har fokus på at støtte beboerne i at være selvhjulpne, og deler glæden med brugerne, når tingene lykkes.</p> |
| Tilsynets vurdering | Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne bevidsthed om at skabe genkendelige og forudsigelige rammer for brugerne er til stor gavn for brugernes tryghed og trivsel. Det blev på fineste vis demonstreret, da tilsynet bliver opfordret til ikke at deltage i aftensmaden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## 2.6 Organisatoriske og personalemæssige forhold

### 2.6.1 Internt samarbejde og kommunikation

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Data | <p>Der er indenfor det sidste år sket en personaleudskiftning, hvor 5 personaler er stoppet og 3 nye ansat. Medarbejderne fortæller, at samarbejdet fungerer fint mellem de nye medarbejdere, og de medarbejdere der er ansat før personaleudskiftningen. Medarbejderne oplever, at den tidligere lidt "dårlige" stemning er væk, og at glæden ved arbejdet er vendt tilbage.</p> <p>Hver 14 dag holdes der personalemøde af 4 timers varighed. Mødet afholdes på Parkvej. Der deltager ingen fra ledelsesgruppen i personalemødet, medmindre medarbejderne har bedt ledelsen om at deltage. Når ledelsen deltager er den oftest repræsenteret ved en af funktionslederne.</p> <p>Medarbejderne har på sidste pædagogiske dag fordelt brugerne mellem sig; 3 personaler udgør et team, og de deler kontaktfunktionen til 6-7 brugere.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de har en 3 ugers vagtplan.</p> <p>Medarbejder vurderer, at det interne samarbejde på Torvevej fungerer fint, og at de oplever, at personalegruppen magter selvledelsesfunktionen. Begge påpeger dog, at de savner en mere synlig ledelse. Medarbejderne beskriver det som at "den røde tråd i arbejdet mangler", fx at arbejdet med opholdsplanerne og handleplaner endnu ikke helt fungerer i den "nye" personalegruppe bestående af "gamle" og "nye" medarbejdere.</p> |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     | <p>Medarbejderne oplever, at der bliver arbejdet med udfordringen, men at det kan virke frustrerende ikke at få helt den støtte, som de oplever at kunne have brug for, fra ledelsen.</p> <p>De medarbejdere tilsynet taler med, oplever, at der er stor forskel på at arbejde i et bofælleskab og at arbejde på et aflastningstilbud. De oplever derfor, at de krav ledelsen stiller til det pædagogiske arbejde, ikke er samstemmende med de kontekstbestemte udfordringer et aflastningstilbud har.</p> <p>Adspurgte om medarbejdernes muligheder for kompetenceudvikling oplyser de, at der ikke, på nuværende tidspunkt, er økonomi til kurser eller uddannelse. Med hensyn til supervision er det ikke noget medarbejderne tilbydes, men de tilføjer, at de heller ikke har bedt om det.</p> <p>Hertil oplyser forstander, at der er økonomi til både supervision og kurser, men at det kun iværksættes, når ledelsen tager initiativ til dette.</p> <p>På grund af medarbejdernes korte ansættelsesperiode ved de ikke, om der har været MUS og GRUS samtaler, men har en forventning om, at det har der været.</p> <p>Ledelsen er organiseret som en tværgående ledelse, der består af forstander Bibi Lund, samt 3 ledere med tværgående lederfunktioner: 1 daglig leder med ansvar for flg. områder: arbejdsmiljø, kompetenceudvikling, bygninger og studerende. 1 daglig leder med ansvar for flg. områder: medarbejderorganisering, herunder arbejdstidsplaner, ansættelser, sygefravær. 1 daglig leder med ansvar for pædagogik og faglighed.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Tilsynet vurderer at det interne samarbejde mellem medarbejderne på Torvevej fungerer fint, men at der grundet en større personaleudskiftning indenfor det sidste ½ år endnu ikke er etableret en fælles pædagogisk kultur. Det er derfor tilsynets anbefaling, at ledelsen overvejer hvordan personalegruppen støttes bedst i den konkrete situation, så der sker en tilstrækkelig forankring af en fælles kultur på stedet.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

### 2.6.2 Procedurer og retningslinjer

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Data | <p>Med hensyn til sygefravær i personalegruppen så oplever medarbejdernes, at kollegaerne ikke melder sig syge ret ofte. Der er en procedure for sygefravær, hvor medarbejder selv orienterer ledelsen, der så skriver sygdomsmedlingen.</p> <p>Medarbejderne er bekendt med magtanvendelsesproceduren. Proceduren følges, når der forekommer magtanvendelser. Det er medarbejderen, som har foretaget magtanvendelse og en kollega, der sammen indberetter og informerer ledelsen. Efterfølgende drøftes episoden på personalemødet.</p> <p>Ligeledes er der en fast procedure som følges, når medarbejderne udsættes for trusler og vold. Her tager en kollega vare på medarbejderen, informerer ledelsen og, hvis påkrævet, kontakter en psykolog. Medarbejderne tilføjer, at de skal være mere opmærksomme på at indberette små ting fx kras m.m.</p> <p>Medarbejderne tilkendegiver, at det kan være svært at skelne mellem hvornår det er magtanvendelse, og hvornår det er pædagogisk intervention, og de giver udtryk for, at de burde diskutere gråzonen tilfælde på personalemøder.</p> <p>Medarbejderne er bekendt med proceduren vedr. medicinbehandling og indberetning af utilsigtede hændelser. Medarbejderne oplyser, at der sjældent forekommer utilsigtede hændelser, da brugerne som oftest har en procedure med vedr. håndtering af hans / hendes medicin. I de tilfælde hvor proceduren</p> |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     | <p>mangler, ringes der til hjemmet.</p> <p>Medicinen, penge og andre private ting opbevares i brugerne eget, aflåst skab.</p> <p>De to nye medarbejdere har ikke deltaget i en evakueringsøvelse, oplyser de.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Tilsynets vurdering | <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til og følger gældende procedure vedrørende magtanvendelse, overfald, samt utilsigtede hændelser vedr. medicinbehandling.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne forholder sig refleksivt og tvivlende til magtanvendelser, der finder sted i gråzonen. Det er derfor tilsynets anbefaling, at temaet indgår som fast punkt på personalemøderne.</p> <p>Det er endvidere tilsynets vurdering, at alle medarbejdere, på grund af udskiftningen i personalegruppen, ikke har deltaget i en evakueringsøvelse på Torvevej. Tilsynet anbefaler derfor, at der afholdes en øvelse inden for den nærmeste fremtid, således at sikkerheden i tilfælde af brand er optimeret.</p> |

## 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 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 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 kvalitetsstandarder, 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](mailto: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 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.