

Tilsynsrapport Ballerup Kommune

Organisationen for udviklingshæmmede

Uanmeldt tilsyn

November 2011



Indholdsfortegnelse

1	Tilsynets vurdering.....	2
1.1	Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	3
2	Datagrundlag	3
2.1	Oplysninger	3
2.2	Opfølgning på foregående tilsyn	4
2.2.1	<i>Opfølgning fra sidste tilsyn.....</i>	<i>4</i>
2.3	Fysiske rammer	6
2.4	Pædagogik	7
2.4.1	<i>Pædagogisk metode og referenceramme</i>	<i>7</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>10</i>
2.5.4	<i>Tryghed og trivsel</i>	<i>11</i>
2.6	Organisatoriske og personalemæssige forhold	12
2.6.1	<i>Internt samarbejde og kommunikation</i>	<i>12</i>
2.6.2	<i>Procedurer og retningslinjer</i>	<i>13</i>
3	Formål og metode	15
3.1	Formål med tilsynet.....	15
3.2	Metode	15
3.3	Tilsynets varsling og tilrettelæggelse	16
3.4	BDO´s definitioner på bemærkninger, anbefalinger og påbud	16
4	Kontaktoplysninger	17
4.1	BDO Kommunernes Revision	17

1 Tilsynets vurdering

BDO har på vegne af Ballerup Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Organisationen for udviklingshæmmede. 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 Organisationen for udviklingshæmmede er, at botilbuddene fortsat befinder sig i en konstruktiv udviklingsproces både organisatorisk og fagligt, og at "Ledelse til selvledelse" bliver udmøntet i praksis. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes en tryk og varieret hverdag med et passende udbud af aktiviteter.

Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer er velegnede til målgruppen. Alle botilbud, inkl. fællesarealer og boliger fremstår hyggeligt indrettede og velholdte, og med et tilfredsstillende rengøringsniveau.

Det er tilsynets vurdering, at den neuropædagogiske referenceramme er i overensstemmelse med målgruppens behov, og at de neuropædagogiske screeninger understøtter en målrettet indsats i det pædagogiske arbejde med beboerne, samt bidrager til faglig refleksion hos medarbejderne.

Tilsynet vurderer, at de pædagogiske billeddannelser er med til at sikre beboerne selv- og medbestemmelse i eget liv og hverdag. De pædagogiske billeddannelser udgør desuden et væsentligt element i fastlæggelsen af det pædagogiske arbejde med beboerne, ligesom det er tilsynets vurdering, at arbejdet med de pædagogiske billeddannelser fungerer som katalysator for den faglige refleksion.

Der er stort fokus på beboernes selv- og medbestemmelse, og det er tilsynets vurdering, at beboerne er sikret formel indflydelse gennem brugerrådet og de ugentlige beboermøder. Med henblik på yderligere understøttelse af det gode arbejde med beboernes selv- og medbestemmelse anbefalet tilsynet, at referaterne fra beboermøderne visualiseres i lighed med referaterne fra brugerrådsmøderne.

Tilsynet vurderer, at der eksisterer en god sprogbrug og omgangsform i botilbuddene, og at beboerne oplever, at de bliver behandlet med respekt og værdighed. Det er endvidere tilsynets vurdering, at der er relevant opmærksomhed på udfordringer i relation til sprogbrug og omgangsform, og at der handles på disse udfordringer.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt er trygge og trives i deres botilbud. Der er gode relationer mellem beboere og personalet, som er opmærksomme på at støtte beboerne i at udbygge deres sociale netværk. I relation til Østerhøj findes der planer om, at beboerne skal flytte til et andet botilbud, hvilket tilsynet kan konstatere påvirker beboerne.

Tilsynet vurderer, at der eksisterer et velfungerende internt samarbejde, med en synlig ledelse. Det er tilsynets indtryk, at ledelsen sikrer et godt informationsflow og at der er fokus på den attraktive arbejdsplads. Der arbejdes med forsøgsordninger omkring uddelegering af opgaver som ex arbejdstidsplanlægning. Endvidere vurderer tilsynet, at medarbejderne sikres kompetenceudvikling gennem afholdelse af pædagogiske dage, organisationsdage og supervision, ligesom der er gode muligheder for at komme på relevante kurser.

Endelig er det tilsynets vurdering, at medicinopbevaringen i samtlige botilbud lever op til Sundhedsstyrelsens vejledning. Tilsynet bemærker, at der er planlagt medicinkursus i begyndelsen af 2012. Det er endvidere tilsynets vurdering, at medarbejderne kender regler omkring magtanvendelse samt procedure vedrørende indberetning, ligesom der er relevant fokus på gråzoner omkring magtanvendelse, og på at arbejde med et forebyggende aspekt for at undgå magtanvendelser. I relation til brand og evakuering, anbefaler tilsynet fortsat, at der afholdes brandøvelse i hvert botilbud med henblik på at sikre personalets kendskab til relevante procedurer i forbindelse med brand, herunder evakuering af beboere med bevægelseshandicap.

1.1 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkningen, anbefalinger og påbud:

Bemærkninger
1. Tilsynet bemærker, at der skal afholdes medicinkursus januar 2012.
Anbefalinger
1. Tilsynet anbefaler, at referaterne fra beboermøderne visualiseres i lighed med referaterne fra brugerrådsmøderne.
2. Tilsynet anbefaler forsat, at der afholdes brandøvelse i hvert botilbud med henblik på at sikre personalets kendskab til relevante procedurer i forbindelse med brand, herunder evakuering af beboere med bevægelseshandicap.
Påbud
Ingen påbud

2 Datagrundlag

2.1 Oplysninger

Administrationsadresse
Parkvej 10, 2750 Ballerup
Leder
Bibi Lund
Tilbudstype og juridisk grundlag
Tilbuddet er et kommunalt botilbud Tilbuddets juridiske grundlag er SEL § 107 og 108 samt ABL § 105 stk. 2 og 5 og § 115 stk. 2 og 4.
Antal pladser og belægningsgrad
25 boliger fordelt på 4 botilbud; Hold-An-Vej, Bygaden, Klakkebjerg og Østerhøj
Takst pr. døgn
Ifølge tilbudsportalens oplysninger er prisen pr. døgn kr. 2.254,00 som er fælles for alle botilbud.
Målgruppebeskrivelse
Målgruppen er ifølge hjemmesiden udviklingshæmmede voksne borgere.
Antal ansatte og personalesammensætning
Personalegruppen består af i alt 67, svarende til 58, 5 årsværk.
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 10. november 2011 kl. 12 - 18

Forhold vedrørende tilsynet	
Tilsynet mødte såvel medarbejdere som beboere i alle botilbud, men opholdt sig i forskelligt omfang de forskellige steder. I botilbuddet Østerhøj talte tilsynet kun meget kortvarigt med en medarbejder og to beboere. Dette skete af hensyn til beboerne.	
Deltagere i interviews	
Ledelse: Telefoninterview med leder Bibi Lund, pædagog, ansat som leder siden 1993. Medarbejdere: • Pædagog, ansat i ½ år på Hold-An-Vej • Pædagog, ansat i 6 år på Bygaden • Pædagog, ansat i 5 år på Bygaden • Pædagog, ansat i 13 år på Klakkebjerg • Pædagog, ansat i 16 år, Klakkebjerg • Pædagog, ansat i 10 år på Østerhøj Beboere: • Beboer, har boet mange år på Bygaden, kan ikke lige huske hvor mange • Beboer, boet i 3 år på Bygaden • Beboer, boet i 5 år på Østerhøj • Beboer, boet i 3 år på Østerhøj BDO blev vist rundt på stederne af: personale og beboere	
Tilsynsførende	
Lene Thorius (Chefkonsulent, cand.pæd., PD og socialpædagog) Karin Hjortkjær (Chefkonsulent, AAE forvaltning)	

2.2 Opfølgning på foregående tilsyn

2.2.1 Opfølgning fra sidste tilsyn

Data	Ved sidste anmeldte tilsyn den 22. november 2010, gennemført af BDO, blev der givet følgende anbefalinger: 1. <i>Tilsynet anbefaler, at botilbuddet udbreder de gode metoder og redskaber i relation til information og kommunikation via visualiserede tavler - her tænkes specifikt på en ugeoversigt (Hold-an Vej), som beboerne har medvirket til at udarbejde.</i> Under rundvisningen kan tilsynet observere, at tre af botilbuddene har indført visualiserede tavler til information og kommunikation. Medarbejderne på Bygaden fortæller, at det ikke er relevant i forhold til deres beboere. Det vurderes dog, at en enkelt beboer på stedet vil kunne profitere af en visualiseret tavle, hvorfor det overvejes at udarbejde en sådan. 2. <i>Tilsynet anbefaler, at personalet afklarer, hvilke kommunikative metoder, den enkelte beboer har behov for - gerne i samråd med de pårørende, der måtte ønske det.</i>
------	---

	Der arbejdes gennem pædagogiske billeddannelser med afdækning af beboernes behov for forskellige kommunikative metoder. 3. <i>Tilsynet anbefaler, at botilbuddet Klakkebjerg og Bygaden indfører en visualisering af den ugentlige menuplan i lighed med de to øvrige botilbud, og at det fremgår af menuplanen, hvilke beboere der har bestemt menuen de forskellige dage.</i> På Klakkebjerg er der indført en visualiseret madplan, hvor det fremgår, hvilke beboere, der har bestemt menuen. På Bygaden er der ikke indført en visualiseret madplan, da medarbejderne ikke vurderer, at det er relevant i forhold til beboerne. 4. <i>Tilsynet anbefaler, at medarbejderne gennemgår et medicin håndteringskursus med henblik på at sikre korrekt håndtering af medicin, herunder opbevaring og administrering af medicin. (jf. tilsynets to pålæg vedr. henholdsvis opbevaring og administrering af medicin).</i> Leder redegør i et efterfølgende telefoninterview for årsagen til, at personalet endnu ikke har været på kursus i medicin håndtering. Flere medarbejdere skulle have deltaget i kursus i efteråret, men på grund af for få tilmeldinger blev kurset aflyst. Leder har siden fundet en anden udbyder og taget beslutning om at bestille undervisning til et helt hold. Det betyder i praksis, at flere medarbejdere kan komme på kursus, og at kurset vil blive målrettet Organisationen for udviklingshæmmede. Kurset afholdes i januar 2012. 5. <i>Tilsynet anbefaler, at de eksisterende retningslinjer for introduktion af nye medarbejdere systematisk anvendes i forbindelse med ny ansættelser.</i> Tilsynet konstaterer under tilsynet, at en medarbejder, som er ansat i februar 2011 endnu ikke er introduceret til samarbejds- og handlingsaftalerne. Leder medgiver efterfølgende i telefoninterviewet, at der er fokus på, at der skal ske en opstramning i forhold til introduktion af nye medarbejdere. 6. <i>Tilsynet anbefaler, at der afholdes brandøvelse i hvert botilbud med henblik på at sikre personalets kendskab til relevante procedurer i forbindelse med brand (herunder evakuering af beboere med bevægelseshandicap).</i> Tilsynet får oplyst, at et der er afholdt brandøvelse i 2011 i Klakkebjerg, men der ikke er afholdt brandøvelse i de øvrige botilbud. Ved tilsynet den 22. november 2010 blev der givet følgende påbud: 1. <i>Tilsynet giver et påbud om, at beboernes medicin opbevares forsvarligt i aflåst tilstand. Påbuddet gives, idet tilsynet konstaterer, at botilbuddet Bygaden aktuelt opbevarer medicin i uaflåste kommodeskuffer i køkkenet. Tilsynet konstaterer tilmed, at en beboers medicin opbevares i et uaflåst skab i en beboerlejlighed i botilbuddet Bygaden. Leder bør straks rette op dette forhold.</i> På foranledig af sidste tilsyns påbud, opbevares beboernes medicin i Bygaden nu i aflåst skab i køkkenet. Beboernes ikke receptpligtige medicin opbevares i aflåste skabe i beboernes boliger. For uddybning se under 2.6.2 Procedurer og retningslinjer. 2. <i>Tilsynet giver et påbud om, at personalet administrerer beboernes medicin forsvarligt. Påbuddet gives, idet tilsynet konstaterer en medicinæske incl. medicin, der ligger tilgængeligt på spisebordet i botilbuddet på Hold-an Vej. Leder bør straks rette op på dette forhold.</i> Beboernes doserede medicin opbevares i aflåst skab i køkkenet. Ikke doseret
--	---

	medicin bliver opbevaret i aflåst skab hos beboerne.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på sidste tilsyns anbefalinger og påbud, dog med en undtagelse som vedrører brandøvelse i hvert botilbud. Tilsynet anbefaler forsat, at der afholdes brandøvelse i hvert botilbud med henblik på at sikre personalets kendskab til relevante procedurer i forbindelse med brand, herunder evakuering af beboere med bevægelseshandicap. Tilsynet bemærker, at der skal afholdes medicinkursus januar 2012.

2.3 Fysiske rammer

Data	Hold-An-Vej har siden 1997 fungeret som et bofællesskab og er et hus i et plan. Det indeholder seks 2 værelses og to 1 værelses lejligheder. Alle er lige store, med eget bad og toilet og en lille køkkenvæg. Der er to fælleskøkkener, fælles stue, bryggers og vaskerum, et personalerum/vagtrum samt et depotrum. Fællesarealerne er hyggeligt indrettede med blomsterbuketter på bordene. Arealerne fremstår desuden lyse, indbydende og velholdte. Fra fællesarealerne er der udgang til terrasse og have. Rengøringsniveauet i huset er særdeles fint. Bygaden er bygget i 1989. Huset er i et plan og indeholder seks 1 værelses boliger med eget bad og toilet. Derudover er der fælles stue, et stort fælles spisekøkken samt vaskerum. Fællesarealerne er hyggeligt indrettet i varme farver. Huset fremstår velholdt, og rengøringsniveauet er tilfredsstillende. Klakkebjerg er et plans hus bygget i 1994, og indeholder seks 1 ½ værelses boliger samt en 1 værelses bolig. Alle boligerne har eget bad og toilet. Huset rummer desuden en fælles stue, spisekøkken og vagtrum. Alle fællesarealerne fremstår velholdte, og rengøringsniveauet er tilfredsstillende. Østerhøj har siden 1991 fungeret som et bofællesskab. Huset er i et plan og indeholder fire boliger, hvor toilet og bad deles mellem to beboere. Huset indeholder desuden en fælles stue, et fælles køkken samt et kontor/vagtrum. Alle fællesarealerne fremstår hyggelige og velholdte med et tilfredsstillende rengøringsniveau. Fælles for alle husene er, at de er placeret i boligområder med blandet byggeri samt med direkte adgang til grønne områder. Tilsynet bliver i alle huse inviteret ind af nogle af beboerne til at se deres boliger. De er alle hyggeligt indrettet i den enkelte beboers stil. Beboernes boliger fremstår alle velholdte med et tilfredsstillende rengøringsniveau. De beboere, som tilsynet taler med fortæller, at de er glade for at bo i de forskellige bofællesskaber, dog fortæller en beboer, at han vil flytte til bofællesskabet på Hold-An-Vej, dels fordi boligerne er større dels fordi han så kan komme tættere på sin familie.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer er velegnede til målgruppen. Alle boltilbud, inkl. fællesarealer og boliger fremstår hyggeligt indrettede og velholdte, og med et tilfredsstillende rengøringsniveau.

2.4 Pædagogik

2.4.1 Pædagogisk metode og referenceramme

Data	Den pædagogiske referenceramme tager afsæt i neuropædagogik. Gennem neuropædagogiske screeninger og iagttagelser bliver beboernes stærke og svage sider kortlagt på områder som kommunikation, hukommelse, opmærksomhed, orienteringsevne og social funktion. Målet med screeningerne er at give medarbejderne et bedre billede af, hvilke færdigheder beboerne har, og hvilke områder, som beboerne har behov for støtte til. På baggrund af denne viden kan medarbejderne tilrettelægge en hverdag, der bedst muligt tilgodeser beboeren, fx ændre i deres dagsstruktur. En medarbejder giver et ek på en beboer, som har svært ved at komme op om morgenen. Her har personalet til hensigt at revurdere beboerens neuropædagogiske screening med henblik på at få afdækket, hvilke årsager der kan ligge til grund for dette. Der spørges fx til: Er det måden vedkommende bliver vækket på, der skal ændres? Er det længden eller indholdet i dagtilbuddet, som skal ændres? En anden medarbejder supplerer med, at de neuropædagogiske screeninger bidrager til en mere målrettet pædagogisk indsats, som kan støtte og hjælpe beboeren ud fra pågældendes udviklingsniveau. Der gives eksempler på pædagogiske tiltag, som bidrager til denne støtte, fx visualisering af den daglige struktur, anvendelse af farvekoder rød, gul og grøn i betydningen nej, måske og ja til en verbalt svag beboer i en samtale. Der gives også eksempel på en visualiseret menuplan, hvor beboerne kan sætte glade eller mindre glade smileys på fortrukne og knap så foretrukne menuer, når den kommende uges menuer skal vælges. Medarbejderne oplever, at den neuropædagogiske referenceramme målretter og højner den pædagogiske indsats og er medvirkende til refleksion i noget, der kan ligne et rutinepræget arbejde. På tværs af de fire botilbud er der nedsat en ressourcegruppe på tre personer, som har deltaget i et længerevarende kursus i neuropædagogik. Gruppen holder møde 4 gange om året, hvor ressourcepersonerne medbringer cases med dilemmaer. Udover ressourcepersonerne deltager den pædagogiske leder i møderne. Medarbejderen på Hold-An-Vej fortæller, at samtlige beboere har en neuropædagogisk screening, og at resultaterne tages op på en pædagogisk temadag den 13. december.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at den neuropædagogiske referenceramme er i overensstemmelse med målgruppens behov. Det er endvidere tilsynets vurdering, at de neuropædagogiske screeninger understøtter en målrettet indsats i det pædagogiske arbejde med beboerne, samt bidrager til faglig refleksion hos medarbejderne.

2.4.2 Pædagogiske planer

Data	I forbindelse med "Den dialogbaserede aftalestyring" med Ballerup Kommune har Organisationen for udviklingshæmmede opsat mål om, at der skal udarbejdes pædagogiske billeddannelser for alle beboere i organisationen inden udgangen af 2010. Hold-An-Vej fik siden rykket deadline til efterår 2011 pga. først en del sygdom i huset siden en udskiftning af halvdelen er personalet. De pædagogiske billeddannelser afløste i den forbindelse de tidligere pædagogiske planer.
------	---

	En medarbejder på Hold-An-Vej fortæller, at medarbejderne netop er færdig med revideringen af beboernes pædagogiske billeddannelser, og redegør for, hvordan de pædagogiske billeddannelser bliver udarbejdet. Indledningsvis bliver beboeren interviewet af sin kontaktperson om følgende områder 1) hverdag, 2) arbejde, 3) fritid, 4) relationer, 5) kognitiv funktionalitet, 6) motorisk funktionalitet, 7) motorisk kapacitet og 8) privatliv. Medarbejderne oplyser, at det er nødvendigt, at beboerne selv er motiverede for de mål, som opsættes i billeddannelsen. Herefter udarbejder kontaktpersonen et udkast til en pædagogisk billeddannelse, hvorefter denne gennemlæses og kommenteres af de øvrige medarbejdere. De pædagogiske billeddannelser indeholder mål, delmål samt beboerens CV og livshistorie. Medarbejderne på Bygaden og Klakkebjerg beskriver samme procedure for udarbejdelse af de pædagogiske billeddannelser. På Klakkebjerg foreligger der pædagogiske billeddannelser for alle beboere. Medarbejderne på Bygaden er næsten færdige med opdateringen af de pædagogiske billeddannelser. Der er netop afholdt pædagogiske temadage, hvor billeddannelserne blev drøftet. Her deltog faglig funktionsleder også. Temadagene foranledigede metodiske drøftelser omkring udarbejdelsen af planerne. Medarbejderne vurderer, at de pædagogiske billeddannelser er et godt og brugbart redskab i det pædagogiske arbejde. Billeddannelsen bidrager til en dybere forståelse af beboerne, og dermed til nye handlemuligheder. Derudover forudsætter redskabet, at medarbejderne indgår i en fælles refleksion, hvilket optimerer medarbejdernes viden om beboerne. Endelig fungerer de pædagogiske billeddannelser som et godt redskab ved introduktion af nye medarbejdere, som herigennem får et stringent redskab til at erhverve viden om beboerne.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at de pædagogiske billeddannelser er med til at sikre beboerne selv- og medbestemmelse i eget liv og hverdag. Tilsynet vurderer endvidere, at de pædagogiske billeddannelser udgør et væsentligt element i fastlæggelsen af det pædagogiske arbejde med beboerne, og at arbejdet med de pædagogiske billeddannelser fungerer som katalysator for den faglige refleksion.

2.5 Hverdagsliv

2.5.1 Hverdag og aktiviteter

Data	Medarbejderne oplyser, at alle beboerne har et dagligt aktivitetstilbud med en hjemmedag hver 14. dag, hvor beboerne kan hygge/slappe af hjemme, komme på tandlæge/lægebesøg, indkøb mm. Beboernes struktur i hverdagen ligger fast, så den er kendt og genkendelig. Alle huse, på nær Bygaden, har visualiserede dagsstrukturer, billeder af medarbejdere på arbejdet samt visualiserede ugentlige madplaner ophængt på fællesarealerne. Detaljeringsgraden af de visualiserede planer er forskellig, og afhænger af de konkrete beboere i de enkelte botilbud. På Hold-An-Vej anvender personale og beboere konsekvent visualiserede aktivitets tavler for det praktiske daglige gøremål, en personaletavle og en visualiseret madplan. Når beboerne kommer hjem fra deres aktivitetstilbud om eftermiddagen, er pædagogerne klar med te og kaffe og beboerne har mulighed for at tale om
------	---

	dagens oplevelser og aktiviteter. Beboerne kan deltage i forskellige fritidsaktiviteter. Fritidstilbuddene består i en ugentlig svømmetur, gå og cykelture, og klub Krumtappen. Hvis beboerne vælger at blive hjemme er der mulighed for at bruge computer, se fjersyn, male, høre musik, læse blade mm. I weekenderne tager nogle beboere på besøg hos forældre/pårørende, andre tager på tur med ledersager eller personale, nogle bliver hjemme og slapper af eller bager mm. Der er faste traditioner i husene til fastelavn, vennefester på tværs af husene, årlige ferieture, deltagelse i forskellige kulturelle arrangementer ex, Ebberød Musikfestival, "Kultur der dur", juleforestilling på Nørrebro Teater mm. I al fire botilbud afholdes der ugentlige beboermøder, hvor den kommende uges menu planlægges. Beboerne vælger ud fra billeder af menuerne, hvilken menu de vil have, og skal lave sammen med en pædagog. Medarbejderne fortæller, at de i videst muligt omfang forsøger at få beboerne til at deltage i madlavningen. Praksis på Bygaden er, at det som oftest er medarbejderne, som laver maden mens beboerne kommer ud i køkkenet og snakker under madlavningen. Beboerne er med til at købe ind at lave deres madpakker til dagen efter. En beboer fortæller, at han arbejder på Hørkær, hvor vedkommendes arbejde er at hente affald og poser. Beboeren viser sin kontaktbog, som udgør en vigtig del af kontakten mellem botilbuddet og arbejdet. I kontaktbogen beskrives der, hvad vedkommende har lavet den pågældende dag. I fritiden bruger beboeren Krumtappen. Beboeren fortæller, at han er glad for at arbejde på Hørkær og for at bo i bofællesskabet. En anden beboer arbejder på Ballerup Bibliotek i køkkenet, og giver udtryk for at være glad for sit arbejde.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at beboerne i de forskellige bofællesskaber tilbydes en varieret hverdag med forskellige aktiviteter, som er tilpasset og imødekommer den enkeltes behov. Det er desuden tilsynets vurdering, at hverdagen og aktiviteter er struktureret med henblik på at sikre genkendelighed og forudsigelighed.

2.5.2 Medindflydelse og kommunikation

Data	I den dialogbaserede aftalestyring er medindflydelse et centralt element, med fokusområdet "Borgernes Selv- og Medbestemmelse". Organisationen for udviklingshæmmede har i samarbejde med Servicestyrelsen udviklet projektet "Medborgerskab". Projektet går i korte træk ud på at gøre beboerne bevidst om deres selv- og medbestemmelsesret. Der arrangeres temadage, hvor alle medarbejdere deltager for at finde frem til metoder, der kan afdække beboernes ønsker og behov. Der holdes i perioden 2011 - 2012 omkring 6 temadage med deltagelse af beboerne i to af temadagene. Medarbejderne beskriver, at beboernes selv- og medbestemmelse sikres gennem afholdelse af formelle møder samt gennem udarbejdelse af pædagogiske billeddannelser. Der foregår dog altid en afvejning af, hvordan selv- og medbestemmelsen udøves bedst, og i overensstemmelse med beboernes funktionsniveau. I Brugerrådet sidder en beboerrepræsentant fra hvert hus. Alle beboerne har en bisidder med til møderne, hvis funktion er at sikre borgerne medindflydelse. Efter brugerrådsmøderne udarbejdes der to referater, det ene er visualiseret og bruges internt i husene, det andet bliver offentliggjort på hjemmesiden. Det seneste referat fra brugerrådsmødet er fra den 19.
------	---

	september 2011. Tilsynet taler med en beboer, som er beboerrepræsentant fra Bygaden. Han kan godt lide at deltage i møderne og synes, at det er godt, at referaterne rummer billeder. Referatet bliver fremsendt sammen med den kommende dagsorden. Beboeren fortæller desuden, at vedkommende er glad for at sidde i brugerrådet, <i>"hvor det er muligt at få indflydelse, og man kan tale med de andre om alle mulige ting."</i> Medarbejderne oplyser, at dagsordenerne bliver læst op ugen før på beboermødet, hvilket sikrer, at de andre beboere kan nå at bede om at få punkter på dagsordenen til brugerråds møderne. Der afholdes beboermøder i alle botilbud en gang om ugen. Møderne varer omkring ½ time. Der er dagsorden til møderne og pædagogerne tager referater. Beboerne fortæller, at punkterne på dagsordenen er madplan for den kommende uge, fester, ferier, arrangementer. I et af husene fortæller beboerne, at de har været med til at bestemme farverne på gardiner og været med til at indrette fællesarealerne. Medarbejderne supplerer, at de fast tilbagevendende begivenheder, som jul, påske m.m. også bliver drøftet på møderne. I et af husene begynder og slutter mødet med en sang. Referaterne fra beboermøderne er ikke visualiserede i lighed med referaterne fra Brugerrådet. Medarbejderne i et af botilbuddene påtænker at udarbejde en dagsorden og referat, som formidles visuelt.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der er stort fokus på beboernes selv- og medbestemmelse, og at beboerne er sikret formel indflydelse gennem brugerrådet og de ugentlige beboermøder. Beboerne er tilknyttet en bisidder, der kan understøtte beboerens deltagelse i den demokratiske proces, der foregår i Brugerrådet. Derudover er det tilsynets vurdering, at beboernes selv- og medbestemmelse sikres gennem udarbejdelse af pædagogiske billeddannelser. Tilsynet anbefaler, at referaterne fra beboermøderne visualiseres i lighed med referaterne fra brugerrådsmøderne.

2.5.3 Sprogbrug og omgangsformer

Data	Samtlige medarbejdere oplever, at der generelt er en god sprogbrug og god omgangsform i botilbuddene. En medarbejder fra Hold-An-Vej fortæller, at beboerne har boet sammen i mange år og kender hinanden rigtigt godt. Generelt har de det godt sammen, men det kan ske, at en beboer råber højt. Hvis det sker, forsøger personalet at få beboeren ned på værelset, da de andre beboere kan blive utrygge ved råb. Medarbejderne fra Bygaden fortæller, at huset har tre mandlige og tre kvindelige beboere. Generelt er beboeren glade for hinanden, men de tre kvinder kan godt virke "opdragende" på de tre mænd. Derudover eksisterer der en humoristisk og kærlig omgangsform, uden at den bliver grænseoverskridende. Medarbejderen på Klakkebjerg oplever ligeledes en god sprogbrug og omgangsform generelt. Beboerne, som tilsynet talte med, gav udtryk form, at de synes, at personalet taler pænt med dem, og at beboerne taler pænt sammen, selvom nogle beboere godt kan blive "skrappe", fortæller beboerne. Hvis der opstår konflikter går beboerne til personalet, og det er beboernes oplevelse, at medarbejderne så er gode til at støtte og hjælpe dem. Det er desuden
------	---

	beboernes oplevelse, at medarbejderne er gode at tale med, og at de er gode til at lytte.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der generelt eksisterer en god sprogbrug og omgangsform i botilbuddene, og at beboerne oplever, at de bliver behandlet med respekt og værdighed. Det er endvidere tilsynets vurdering, at der er relevant opmærksomhed på udfordringer i relation til sprogbrug og omgangsform, og at der handles på disse udfordringer.

2.5.4 Tryghed og trivsel

Data	Medarbejderen på Hold-An-Vej vurderer, at beboerne er glade og trygge for at bo i bofællesskabet, som nærmest minder om en lille familie med de roller, det kan indebære. Beboerne kender hinanden rigtig godt og har boet sammen i mange år. På Bygaden, vurderer medarbejderne, at en af årsagerne til, at beboerne føler sig trygge, er stedets faste kendte og genkendelige dagsstruktur. Derudover udgør de gode relationer mellem kontaktperson og beboer meget. Hver beboer har en kontaktperson tilknyttet, som de kan gå til, hvis de har behov for at snakke. Medarbejderne er dog meget bevidste om, at forholdet til kontaktpersonen ikke må blive symbiotisk og derved forhindre beboerne i at skabe andre gode relationer. Beboerne fortæller, at de er glade for at bo på Bygaden samt at de oplever, at deres kontaktpersoner er gode at tale med, hvis de har behov for det. Samtidig er de helt bevidste om, at de ikke kun kan gå til deres kontaktperson, men at de kan tale med alle medarbejdere. Medarbejderen på Klakkebjerg vurderer, at beboerne generelt er trygge og trives på stedet. Ind imellem opstår der situationer, som kræver en særlig indsats. Medarbejderen fortæller fx om en beboer, som tidligere blev meget urolig, når vedkommende skulle besøge en bekendt. Årsagen var, at beboeren ikke kunne overskue flere dage frem i tiden og valgte i stedet at gå fra botilbuddet. Beboeren kunne blive væk i flere dage, inden vedkommende blev fundet. I forhold til denne beboer har medarbejderne bevidst arbejdet med en individuel pædagogisk struktur, og i samarbejde med beboerens psykiater, har vedkommende i en periode fået antidepressivt medicin som supplement til den målrettede pædagogiske indsats. Indsatsen har resulteret i, at beboeren ikke længere bliver urolig, inden han skal af sted. Under det uanmeldte tilsyn var tilsynet på Østerhøj, hvor beboerne skulle til at bestille mad. Tilsynet aftalte med pædagogen, at tilsynet ville blive kort, fordi beboerne bliver utrygge, når der sker uforudsete ting, fx at der kommer tilsyn. Det blev derfor aftalt, at medarbejderen og beboerne blot skulle følge den oprindelige plan med at bestille mad på det aftalte tidspunkt. Den ene beboer bliver under interviewet tydeligvis urolig, da vedkommende fortæller om Østerhøjs usikre fremtid. Her formåede medarbejderen at støtte beboeren, så vedkommende faldt til ro igen.
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt er trygge og trives i deres botilbud. Der er gode relationer mellem beboere og personalet, som er opmærksomme på at støtte beboerne i at udbygge deres sociale netværk. I relation til Østerhøj findes der planer om, at beboerne skal flytte til et andet botilbud, hvilket tilsynet kan konstatere påvirker beboerne.

2.6 Organisatoriske og personalemæssige forhold

2.6.1 Internt samarbejde og kommunikation

Data	"Ledelse til selvledelse" er en del af organisationsudviklingsprojektet "Den dialogbaserede aftalestyring", som er gældende i perioden 1. juli 2010 - 31. december 2011. Organisationen har en overordnet leder, samt tre funktionsledere som går på tværs af botilbuddene. Funktionslederne dækker følgende fagområder; pædagogik, arbejdsmiljø/kompetenceudvikling samt medarbejderorganisation. Siden sidste tilsyn i januar 2011 fungerer funktionslederne desuden som kontaktperson for de enkelte botilbud. Et driftsmål i organisationsudviklingen er at skabe "Den attraktive arbejdsplads", hvor målet er at fastholde og rekruttere velkvalificerede medarbejdere. Medarbejderne giver generelt udtryk for, at organisationsændringen fungerer godt samt, at det er deres oplevelse, at de har en synlig ledelse, som er god at sparre med. Derudover er det medarbejdernes vurdering, at lederne altid er tilgængelige, og hurtigt giver svar på spørgsmål. Såfremt der er ændring i ledernes arbejdstid, bliver det udmeldt til samtlige botilbud. Der afholdes personalemøde hver 14. dag i de enkelte botilbud. Derudover afholdes der organisationsdage og pædagogiske dage. På den kommende organisations dag i november kommer Lotte Heise og holder foredrag. Seneste pædagogiske dag omhandlede pædagogiske billeddannelser, hvor to pædagogiske billeddannelser blev gennemgået. Et tidligere emne omhandlede beboernes hverdag. På Hold-An-Vej har der været en stor udskiftning i medarbejdergruppen, hvor 4 af i alt 8 medarbejdere er stoppet. Årsagen til denne udskiftning skyldes primært, at flere medarbejdere er gået på pension. I stedet er der blevet ansat nye medarbejdere, der er forholdsvis unge og nyuddannede, hvilket har betydet nye måder at arbejde og samarbejde. Kendetegnende for samarbejdet er, at der i højere grad bliver taget initiativer og at der er en åbenhed i dialogen. Derudover er medarbejderne gode til at bruge hinandens kompetencer, vurderer medarbejderen. Medarbejderen, som er forholdsvis nyansat fortæller, at vedkommende som en del af et introduktionsprogram fik en mentor tildelt, og fulgte vedkommende på 4 vagter, fordelt på 2 morgen- og 2 aftenvagter. Medarbejderen oplevede, at mentorordningen fungerede fint, og sidenhen er medarbejderen blevet oplært gennem sidemandsoplæring. Derudover har funktionsoversigterne for de enkelte medarbejdere været med til at skabe klarhed som ny medarbejder. Medarbejderne på Bygaden oplever, at samarbejdet i huset fungerer rigtig godt. Der er 7 medarbejdere, som alle har været ansat længe. Desuden har botilbuddet et fast hold af vikarer, som ligeledes har været tilknyttet Bygaden over en længere periode. Som en del af driftsmålet om at være en attraktiv arbejdsplads er huset etableret som forsøgshus i forhold til arbejdstidsplanlægning. Det betyder i praksis, at medarbejderne selv er ansvarlige for planlægning af arbejdstiden, hvori indgår en aftale om større margener i forhold til normtid, delt tjeneste mm. Margenerne er plus minus 50 timer over en 8 ugers periode. Målet har været at planlægge arbejdstiderne på længere sigt og skabe en større fleksibilitet i forhold til den enkeltes medarbejders ønsker. MED-repræsentanten har lige været til MED-møde, hvor et af punkterne var en
------	---

	evaluering af forsøgsordningen. Medarbejderne er meget tilfredse med ordningen. Imidlertid ser det ud til, at Bygaden som det eneste botilbud vil afslutte året med et minus på budgettet med et overforbrug på 101 % af budgettet. Ledelsen har fokus på, om det skyldes den fleksible arbejdstidsaftale. MED-repræsentanten vurderer imidlertid, at det er muligt at balancere budgettet de sidste måneder af året. Under tilsynet på Klakkebjerg viste medarbejderne stor fleksibilitet, således at en medarbejder kunne interviewes, trods det faktum, at der var ved at blive lavet aftensmad og vagtskifte. Medarbejderne oplyser, at der er fokus på kompetenceudvikling af medarbejderne, og at det således er muligt at komme på relevante kurser. Alle medarbejdere deltager desuden i netværksarbejde internt og eksternt. Der har i 2011 været afholdt GRUS-samtaler. Leder deltog i samtalen, som var tilrettelagt over et udkast til selve konceptet omkring GRUS-samtaler. Konceptet er efterfølgende blevet revideret og implementeret i de øvrige botilbud, hvor GRUS også er afholdt. Derudover afholdes der jævnligt supervision i samtlige botilbud.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der eksisterer et velfungerende internt samarbejde, med en synlig ledelse. Det er tilsynets indtryk, at ledelsen sikrer et godt informationsflow og at der er fokus på den attraktive arbejdsplads. Der arbejdes med forsøgsordninger omkring uddelegering af opgaver som ex arbejdstidsplanlægning. Endvidere vurderer tilsynet, at medarbejderne sikres kompetenceudvikling gennem afholdelse af pædagogiske dage, organisationsdage og supervision, ligesom der er gode muligheder for at komme på relevante kurser.

2.6.2 Procedurer og retningslinjer

Data	På Hold-An-Vej opbevares medicinen i aflåst skab i køkkenet, som alle medarbejdere har nøgler til. I skabet opbevares al doseret medicin til beboerne og opbevares i æsker med billeder af de enkelte beboere og medicinsedler. På lågen på skabet hænger et skema, hvor medarbejderne kvitterer for udlevering af medicin. Planen er, at medicinen fremover skal opbevares på vagtrummet i aflåst skab, hvilket vil give medarbejderne mulighed for at sidde i ro og dosere i vagtrummet. Der er fast procedure for, at det er medarbejderen, der er på arbejde søndag aften, som doserer medicinen for den kommende uge. På Bygaden er medicinsedlerne indberettet på EKJ. Medicinen opbevares i aflåst skab i køkkenet med æsker med ugedosering påhæftet beboernes billeder og CPR.nr. Beboernes medicinsedler ligger i æsken med ugedoseringer. På Klakkebjerg har beboerne et aflåst skab til medicin og penge. Der kan laves en aftale med beboeren om, hvordan medicinen opbevares. Personalet drøfter jævnligt dilemmaet mellem hvordan de på den ene side skal sikre, at de overholder Sundhedsstyrelsen vejledning omkring medicinhåndtering og på den anden side at kunne tilbyde beboerne mest mulig selv- og medbestemmelse omkring, hvordan deres ting, herunder medicin skal opbevares og være tilgængelig. På Østerhøj opbevares doseret medicin i aflåste skabe på beboernes værelser. På kontoret opbevares medicinmappen samt kvitteringsliste. Fælles for alle botilbud er, at utilsigtede hændelser bliver registreret i EKJ. Utilsigtede hændelser indsendes til daglig leder på området, der herefter indberetter disse i det centrale register vedr. utilsigtede hændelser.
------	--

	Leder oplyser, at medarbejderne ikke har været på kursus i medicinbehandling i efteråret, da kurset blev aflyst. Medarbejderne kommer imidlertid på kursus i januar, hvor kursus udelukkende er rettet mod medarbejderne i Organisationen for udviklingshæmmede. Samtlige medarbejdere medgiver at kende reglerne for magtanvendelse samt indberetning af magtanvendelse, ligesom de oplyser, at der jævnligt har været afholdt temadage om emnet. I relation til gråzoner, så drøftes disse ofte, og der eksisterer et godt samarbejde med kommunens jurist vedrørende magtanvendelser og gråzoner. På Hold-An-Vej har der været to magtanvendelser siden februar. Som resultat af den ene magtanvendelse er der udarbejdet en handleplan, hvori der står hvad man kan gøre for at forhindre en magtanvendelse. Medarbejderne vurderer, at den er en god støtte i det forebyggende arbejde. Medarbejderne oplyser, at de generelt arbejder med det forebyggende aspekt i forhold til magtanvendelser, hvilket sker ved at have en respektfuld og anerkendende tilgang til beboerne. Der er afholdt brandøvelse på Klakkebjerg. I de øvrige botilbud er der ikke afholdt brandøvelse. Under tilsynet observerer tilsynet, at der er ophængt tilgængeligt slukningsmateriale i samtlige botilbud, ligesom der er ophængt instrukser i tilfælde af brand.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der medicinopbevaringen i samtlige botilbud lever op til Sundhedsstyrelsens vejledning. Tilsynet bemærker, at der er planlagt medicinkursus i begyndelsen af 2012. Det er endvidere tilsynets vurdering, at medarbejderne kender regler omkring magtanvendelse samt procedure vedrørende indberetning. Der er desuden relevant fokus på gråzoner omkring magtanvendelse, og det er tilsynets indtryk, at der arbejdes et forebyggende aspekt for at undgå magtanvendelser. I relation til brand og evakuering, anbefaler tilsynet, at der afholdes brandøvelse i hvert botilbud med henblik på at sikre personalets kendskab til relevante procedurer i forbindelse med brand, herunder evakuering af beboere med bevægelseshandicap.

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, fokusgruppinterviews, 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

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 ungdomsområdet, 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.