

Tilsynsrapport Ishøj Kommune

Firmaet

Anmeldt tilsyn

November 2013

Indholdsfortegnelse

1	Tilsynets samlede vurdering	2
1.1	Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	3
2	Oplysninger	3
3	Datagrundlag	4
3.1	Opfølgning på foregående tilsyn	4
3.1.1	<i>Opfølgning fra sidste tilsyn.....</i>	<i>4</i>
3.1.2	<i>Opfølgning fra andre tilsyn.....</i>	<i>4</i>
3.2	Fysiske rammer	5
3.3	Pædagogik	5
3.3.1	<i>Pædagogisk referenceramme og metode</i>	<i>5</i>
3.3.2	<i>Pædagogiske planer</i>	<i>6</i>
3.4	Hverdagsliv	7
3.4.1	<i>Hverdag og aktiviteter</i>	<i>7</i>
3.4.2	<i>Medindflydelse og kommunikation</i>	<i>7</i>
3.4.3	<i>Sprogbrug og omgangsformer</i>	<i>8</i>
3.4.4	<i>Sundhed, kost og motion</i>	<i>8</i>
3.5	Procedurer og retningslinjer	9
3.5.1	<i>Medicinhåndtering</i>	<i>9</i>
3.5.2	<i>Magtanvendelse og konflikthåndtering</i>	<i>9</i>
3.6	Organisatoriske og personalemæssige forhold	9
3.6.1	<i>Overordnede rammer for arbejdet</i>	<i>9</i>
3.6.2	<i>Personalesituation, kontinuitet og stabilitet</i>	<i>10</i>
3.6.3	<i>Internt samarbejde og kommunikation</i>	<i>10</i>
3.6.4	<i>Kompetenceudvikling.....</i>	<i>11</i>
3.6.5	<i>Arbejds miljø og sikkerhedsforhold</i>	<i>11</i>
3.6.6	<i>Eksternt samarbejde</i>	<i>11</i>
3.7	Øvrige udfordringer	11
4	Formål og metode	12
4.1	Formål med tilsynet.....	12
4.2	Metode	12
4.3	Tilsynets varsling og tilrettelæggelse	13
4.4	BDO's definition på bemærkninger og anbefalinger	13
5	Kontaktoplysninger	14
5.1	Præsentation af BDO	14

1 Tilsynets samlede vurdering

BDO har på vegne af Ishøj Kommune foretaget et anmeldt tilsyn på Firmaet. 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 Firmaet er, at tilbuddet er et dynamisk og levende tilbud, som arbejder målrettet og struktureret for at sikre deres målgruppe en positiv udvikling.

Tilsynet har noteret sig, at tilbuddet siden sidste tilsyn har været i gang med en større omorganisering, som blandt andet har medført, at der i dag er ansat en teamleder for dagtilbudsområdet.

Det er tilsynets vurdering, at Firmaet er et specielt tilbud, hvis pædagogik retter sig mod at opbygge en arbejdsidentitet hos målgruppen, som har glæde af et fysisk arbejde. Det pædagogiske arbejde udføres af medarbejdere, som har en uddannelse inden for håndværkerfaget, hvorfor kombinationen er at lære håndværkerfagets facetter med en anerkendende tilgang. Det bagvedliggende styringsmiddel er at arbejde med/mod inklusion af borgere med en sindslidelse og ruste målgruppen til et liv på en arbejdsplads.

Når det gælder de pædagogiske planer, så afholdes der jævnlige møder med borgerne, hvor man diskuterer mål og kompetencer og disse ting skrives ned i en form for arbejdskontrakt.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne tilbydes en hverdag med arbejde af forskellig art og at borgerne udtrykker tilfredshed med en fleksibel hverdag.

Tilsynet vurderer, at tilbuddet har fokus på borgernes medindflydelse i hverdagen. Borgerne føler, at de kan gå til medarbejderne, hvor de bliver lyttet til og taget seriøst. Tilsynet bemærker, at en borger ønsker at få nedskrevet sine opgaver.

Det er tilsynets vurdering, at der er en god omgangsform og tone i Firmaet, som er kendetegnet ved åbenhed og højt humør. Tilbuddet bærer præg af at være en arbejdsplads for håndværkere, hvorfor der er en speciel jargon, som i sig selv er en træning for borgerne at lære. Hverdagen i Firmaet er af fysisk karakter, hvorfor borgerne på denne måde får deres daglige motion. Herudover prøver medarbejderne at motivere til cykelture og diverse aktiviteter. Det vurderes, at der er fokus på sund kost.

Det er tilsynets vurdering, at der aktuelt ikke finder magtanvendelser sted i Firmaet og der forekommer ingen form for medicinbehandling.

Når det gælder det organisatoriske og det personalemæssige, vurderes det, som tidligere nævnt, at tilbuddet har været igennem en stor omorganisering, hvilket stadig er i proces.

Ledelsen har visioner og udviklingsmål og er opmærksomme på at inddrage personalet herom. På samme tid er ledelsen bevidst om, hvilke komplikationer og frustrationer en så gennemgående omorganisering betyder for personalet, hvorfor der arbejdes med åbenhed, kommunikation og information. Tilsynet bemærker, at der foregår en udarbejdelse af en overordnet funktionsbeskrivelse for Firmaet.

Det er tilsynets vurdering, at personalesituationen, trods store organisatoriske ændringer, er stabil. Den store omorganisering har haft betydning for det interne samarbejde og kommunikation. Medarbejderne fortæller om, at der foregår en overvejelse om, at de fremadrettet muligvis skal have ny målgruppe. Det er tilsynets vurdering, at ledelsen har fokus på at ruste Firmaets medarbejdere med pædagogiske redskaber, så de ikke "blot" er håndværkere i et pædagogisk felt. Dette sker blandt andet ved temadage og kurser.

Der fokus på arbejdsmiljø og sikkerhedsforhold. Et godt og dynamisk samarbejde med eksterne samarbejdspartnere.

Endelig vurderes det, at de fysiske rammer på tilbuddet matcher målgruppen og dennes behov.

1.1 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger, anbefalinger og påbud:

Bemærkninger
<ol style="list-style-type: none"> 1. Tilsyn bemærker, at en borger ønsker at få nedskrevet sine opgaver. 2. Tilsynet bemærker, at der foregår en udarbejdelse af en overordnet funktionsbeskrivelse for Firmaet.
Anbefalinger
Ingen anbefalinger
Anbefaling om påbud
Ingen anbefaling om påbud.

2 Oplysninger

Adresse
Klørevænget 72, 2625 Vallensbæk
Leder
Anette Rix
Tilbudstype og juridisk grundlag
Tilbuddet er et kommunalt aktivitetstilbud Tilbuddets juridiske grundlag er SEL § 103
Antal pladser og belægningsgrad
Der er 26 pladser
Takst pr. døgn
Ifølge tilbudsportalens oplysninger er prisen pr. døgn kr. 584
Målgruppebeskrivelse
Målgruppen er Kløverengens borgere og eksterne borgere med svære sindslidelser samt psykosociale handicap. Størstedelen af borgerne har mange og lange indlæggelser i behandlingspsykiatrien bag sig. Målgrupperne har som hovedregel behov for medicinsk behandling med individuelle behov for psykosociale indsatsformer som supplement til den medicinske behandling. (kilde: hjemmeside)
Antal ansatte og personalesammensætning
Personalegruppen består af tre medarbejdere med en håndværksmæssig baggrund koblet med en værkstedsassistentuddannelse.
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
21. november 2013 kl. 13.30-16.30
Deltagere i interviews
<p>Ledelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anette Rix, Forstander, uddannet socialrådgiver, suppleret med lederuddannelse,

<p>ansat pr. 1. januar 2013</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pia Dylov, Faglig leder, ansat siden 2004, uddannet afspændingspædagog suppleret med lederuddannelse • Gitte Ottesen, Teamleder for § 103 & § 104, ansat i 6 år <p>Medarbejdere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medarbejder, uddannet smed og gartner, vicevært på Kløvenengen, ansat i 9 år • Medarbejder, uddannet tømrer, ansat i 16 år • Medarbejder, uddannet maler, ansat 3 år <p>Borgere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ansat i 1 år, bor på Kløveren • Ansat i 6 år • Ansat i 4 år • Ansat i 2 år, bor på Kløveren • Ansat i 2 år • Ansat i 2 år • Ansat i 6 mdr., bor på Kløveren
Tilsynsførende
<p>Rikke Due (Chefkonsulent, cand.pæd.soc., PD og socialpædagog)</p> <p>Sebastian Rogaczewski (Tilsynskonsulent, BA. Socialvidenskab & Kommunikation)</p>

3 Datagrundlag

3.1 Opfølgning på foregående tilsyn

3.1.1 Opfølgning fra sidste tilsyn

Data	<p>Ved det sidste tilsyn (anmeldt, januar 2013), foretaget af BDO blev der ikke givet nogen form for anbefalinger.</p> <p>Det oplyses af ledelsen, at tilbuddet siden sidste tilsyn har været i gang med en større omorganisering, som tilbuddet fortsat er i proces med.</p> <p>Derudover oplyses det også, at der nu er ansat en teamleder for dagtilbudsområdet.</p> <p>Endeligt bliver det også oplyst, at en tidligere mangeårig leder på tilbuddet brat afgik ved døden februar 2013 og at dette naturligvis også har haft sin indflydelse på tilbuddets omorganisering.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet har noteret sig, at tilbuddet siden sidste tilsyn har været i gang med en større omorganisering, som blandt andet har medført, at der i dag er ansat en teamleder for dagtilbudsområdet.</p>

3.1.2 Opfølgning fra andre tilsyn

Data	<p>Adspurgt om der siden sidste tilsyn har været ført tilsyn fra følgende myndigheder; Embedslægen, Arbejdstilsynet, Fødevarestyrelsen eller Brandtilsynet, oplyses det, at der ikke er foretaget tilsyn fra de nævnte instanser.</p>
------	---

Tilsynets vurdering	Tilsynet noterer sig oplysningen har ingen bemærkninger.
---------------------	--

3.2 Fysiske rammer

Data	<p>Ved de foregående tilsyn er de fysiske rammer beskrevet således: Ved det sidste tilsyn blev de fysiske rammer beskrevet således: Firmaet er placeret i et erhvervsområde i Glostrup, i halvdelen af underetagen af et hus, som deles med blandt Jobcenter Glostrup. Firmaets lokaler er totalt istandsatte, og består af et stort lokale, et ny istandsat køkken, to depoter med materialer og maskiner, et kontor samt toilet og bad. Lokalerne fremstår også ved dette sidste tilsyn lyse og velholdte, ryddede samt med et tilfredsstillende rengøringsniveau. Medarbejderne oplyser, at lokalerne er velegnede, og at man p.t. er i gang med at lave mobile arbejdsstationer på sydvestvej. Ved dette tilsyn oplyses det, at der ikke er ændringer i de fysiske rammer.</p>
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at de fysiske rammer på tilbuddet matcher målgruppen og dennes behov.

3.3 Pædagogik

3.3.1 Pædagogisk referenceramme og metode

Data	<p>Ved de foregående tilsyn blev der redegjort for, at arbejdet med borgerne tager sit udgangspunkt i en recovery orienteret tilgang. Der blev desuden redegjort for, at dette indebærer, at man tager udgangspunkt i det hele menneske, hvor der fokuseres på, at borgerne skal styrkes i opbygningen af en anden identitet end en identitet som sindslidende. Borgerne får tildelt en mentor, som skal hjælpe og støtte borgeren i at træffe et individuelt valg omkring beskæftigelse. Her tages der udgangspunkt i borgerens behov, ønsker med henblik på at identificere og prioritere mål.</p> <p>Ved dette tilsyn oplyses det, af ledelsen, at borgerne i Firmaet har et frirum, som er givende for mange, der ikke altid gider høre på pædagoger og snak om diagnoser. Derfor en den pædagogiske tilgang bevidst, netop for at borgerne kan være sammen med håndværkere i stedet for pædagoger.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at man finder et arbejde der er meningsfyldt, og man går som medarbejder forrest. På denne måde arbejder man med selve livsglæden ved arbejdet og ved det færdige resultat. Firmaet er et arbejde, hvorfor der også arbejdes med tilpassede krav.</p> <p>Man kender de unge, hvorfor man også ved, hvor hver enkelt er hver dag. På den måde tager man individuelle hensyn - man arbejder altså med individuelle styrker og svagheder. Man ønsker at etablere et fællesskab og et samarbejde, hvilket i høj grad kan ses hos de unge, og som tilsynet også observerer. Det er ifølge medarbejderne op til dem at vise, hvordan man anerkender hinanden ved arbejdet, og herved arbejder man med rummelighed som et styrende element.</p> <p>Der arbejdes endvidere med en "arbejdsidentitet" - blandt andet ved at de ansatte har ens tøj på med logo og skrift - dette gør dem til almene borgere ude i samfundet, og man oplyser aldrig om at disse unge er psykisk sårbare. På</p>
------	---

	<p>denne måde undgår man stigmatiseringen af at italesætte nogen som værende syg, hvilket også hjælper til borgernes egne spejlbilleder. Dette knytter man til inklusionstanken, at vores samfund skal kunne rumme forskellige typer af mennesker.</p> <p>Adspurgt til udfordringer ved målgruppen, her oplyses det, at borgerne har stærke og gode ønsker for deres liv - eksempelvis en borger der gerne vil være maler, hvor udfordringen er, at få vedkommende ind på en uddannelse, hvor vedkommende har mulighed for at gå i skole, men på bestemte handicapvilkår.</p> <p>Der oplyses, at de overvejer et projekt med 8 kontanthjælpsmodtagere under 40 år, som er 2 mdr. i lære på sydvest i Glostrup, hvorefter de kommer 1 måned på Kløverengen. Herefter vurderes det, om borgerne er klar til at komme i arbejde. Det er meget vigtigt, at borgerne får mulighed for at producere noget, hvor de kan se det færdige resultat, og ikke bare laver noget der destrueres bagefter. Udfordringen er her, om kontanthjælpsmodtagere kan arbejde sammen med psykisk sårbare. Her tænker medarbejderne, om de har de rette kompetencer til arbejdet med denne målgruppe.</p> <p>Der er udarbejdet en projektbeskrivelse, som er afleveret til ledelsen, hvor den ligger til overvejelse.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at Firmaet er et specielt tilbud, hvis pædagogik retter sig mod at opbygge en arbejdsidentitet hos målgruppen, som har glæde af et fysisk arbejde. Det pædagogiske arbejde udføres af medarbejdere, som har en uddannelse inden for håndværkerfaget, hvorfor kombinationen er at lære håndværkerfagets facetter med en anerkendende tilgang. Det bagvedliggende styringsmiddel er at arbejde med/mod inklusion af borgere med en sindslidelse og ruste målgruppen til et liv på en arbejdsplads.</p>

3.3.2 Pædagogiske planer

Data	<p>Ledelsen oplyser, at man forsøger at gøre de pædagogiske planer mere målbare. De har derfor arbejdet med området meget konkret, hvor de har set på hvad de kan gøre bedre, og er aktuelt i gang med at udarbejde nye koncepter/systemer, så man kan gøre det hele mere målbart.</p> <p>Ledelsen oplyser dertil, at dokumentationen overfor de anbringende kommuner ligeledes er øget, de er derfor blevet mere bevidste om status/evaluering, som skal indleveres til sagsbehandler.</p> <p>En ny mulig tilgang er, at anvende Recoverystjernen, ledelsen oplyser her, at de vil afprøve modellen i tre mdr., hvorefter pædagogerne kan evaluere på dette.</p> <p>Det oplyses, at man har mentorfunktion hos borgerne, hvor der afholdes et månedligt møde med borgeren. Her justeres mål og kompetencer i dialog med borgeren. Det kan være små delmål, såsom mødetid og vækning om morgenen.</p> <p>Medarbejderne oplyser om det tværfaglige samarbejde der gør, at relationen bliver speciel og individuel. Man læser aldrig borgernes journal, da det er pædagogernes opgave - man arbejder i nuet, og tænker ikke på borgernes sygdomsforløb.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende gerne vil lære at slå græs. En anden vil gerne blive bedre til at male. Generelt er det målet at have noget at stå op til og lære at passe et arbejde.</p> <p>Det italesættes, hvordan man i firmaet får muligheden for at komme videre ud i livet og klare sig selv.</p> <p>Målene skrives ofte ned i en arbejdskontrakt, som sker i samråd med borgeren selv. Der laves 3 mdrs. planer som evalueres løbende og justeres.</p>
------	--

Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at der afholdes jævnlige møder med borgerne, hvor man diskuterer mål og kompetencer og disse ting skrives ned i en form for arbejdskontrakt
---------------------	---

3.4 Hverdagsliv

3.4.1 Hverdag og aktiviteter

Data	<p>Medarbejderne oplyser, at borgerne møder på Sydvestvej kl. 7.30, hvor dagen deles op blandt medarbejderne og borgerne. Borgerne bliver vækket eller ringet til om morgenen. Borgerne er også gode til at hjælpe hinanden om morgenen.</p> <p>Efter opdeling køres borgerne ud til det pågældende arbejdssted og til middag køres de til Kløverengen til frokost. Kl. 15 har de fri. Arbejdet gør, at borgerne glemmer deres sygdom og er aktiveret.</p> <p>I hverdagslivet bliver borgerne opmærksomme på, at livet er fyldt med opgaver der måske ikke så sjove, men at der altid er lys for enden af tunellen. Bare det at spise morgenmad sammen er en udfordring for borgerne. Der sker en stor socialisering ved disse fælles måltider, hvorfor det er en vigtig rutine at bevare.</p> <p>Det oplyses, at der før i tiden var aktiviteter ud af huset - dette er der nu ikke mere af. Tilsynet drøfter med personalet om det at arbejde i et firma ikke også indebærer, at man deltager i sommerfester, julefrokoster mm, idet sådanne ting også er indeholdt på en arbejdsplads. Medarbejderne giver tilsynet ret i dette.</p> <p>Leder oplyser i den faktuelle høringsproces, at borgerne i Firmaet altid inviteres med til julefrokost og sommerfest, ligesom Firmaet selv har haft en aften alene, hvor de har været ude og bowle.</p> <p>Borgerne oplyser, at hverdagen er sjov og fleksibel. Enten er man hjemme på Kløverengen eller også er man ude og arbejde. Eksempelvis er man nu ude og renovere et skur ude på Løkkekrogen.</p> <p>Borgerne er tilfredse med arbejdet i Firmaet. Der er plads til at sige fra, men personalet prøver for så vidt muligt at støtte og motivere til at udføre opgaverne. Nogle af borgerne kunne ønske sig lidt flere udfordringer i arbejdets sværhedsgrad.</p>
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at borgerne tilbydes en hverdag med arbejde af forskellig art og at borgerne udtrykker tilfredshed med en fleksibel hverdag.

3.4.2 Medindflydelse og kommunikation

Data	<p>Medarbejdere oplyser, at man lytter til borgerne og deres ønsker om arbejdsopgaver. Man er meget fleksibel, men umiddelbart bestemmer medarbejderne i samspil med borgerne.</p> <p>Hver 3. måned afholdes et fællesmøde med teamleder, hvor borgerne bliver hørt og kan få medindflydelse og der skrives referat. Teamleder er ordstyrer, men det kunne være en god træning for borgerne også at bidrage til.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at man gør meget ud af at fortælle borgerne, at de skal udtrykke deres kritik til ledelsen på disse møder, da der kun herved kan ske ændringer.</p> <p>Borgerne oplyser, at der afholdes små informationsmøder under</p>
------	---

	<p>morgenmaden. Her forklares om dagens opgaver, men der kan også bare være morgenhygge.</p> <p>Borgerne oplyser endvidere, at de altid kan spørge om opgaver, der er til rådighed, hvor personalet er lyttende og prøver at imødekomme ens ønsker.</p> <p>En borger udtrykker ønske om at få nedskrevet sine opgaver, så man ved, hvad man står op til. Det står dog lidt stille med opgaver lige nu, blandt andet fordi det er bestemt, at arbejdet kun må udføres i kommunalregi og ikke i privatregi, da det så ville være konkurrenceforvridende virksomhed.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at tilbuddet har fokus på borgernes medindflydelse i hverdagen. Borgerne føler, at de kan gå til medarbejderne, hvor de bliver lyttet til og taget seriøst.</p> <p>Tilsynet bemærker, at en borger ønsker at få nedskrevet sine opgaver.</p>

3.4.3 Sprogbrug og omgangsformer

Data	<p>Medarbejderne oplyser, at jargonen bærer præg af en håndværker-jargon, men de taler stadig pænt til hinanden. Man vægter ærlighed og højt humør. Åbenheden er vigtig for borgerne og de kan lide, at der ikke stilles spørgsmålstejn ved deres livssituation. De kan dog altid søge hjælp hos medarbejderne.</p> <p>Ved at blive mødt på en anden måde vurderer medarbejderne, at borgerne styrkes. Målet er, at borgerne skal kunne komme på en byggeplads eller lignende, hvorfor de skal lære, hvordan de begår sig i dette felt.</p> <p>Man arbejder altså med en helhedstankegang, hvor sproget og omgangsformen skal ligne en rigtig arbejdsplads så meget som muligt - hertil kommer, at borgerne går i ens arbejdstøj. På denne måde ved de, at når de trækker i arbejdstøjet, følges der et bestemt konkret sprog med, der er ok, så længe de har respekten med i baglommen.</p> <p>Under tilsynets samtale med borgerne observeres en generel fin omgangsform som bærer præg af, at borgerne har respekt for hinanden og taler anerkendende om hinandens færdigheder.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at der er en god omgangsform og tone i Firmaet, som er kendetegnet ved åbenhed og højt humør. Tilbuddet bærer præg af at være en arbejdsplads for håndværkere, hvorfor der er en speciel jargon, som i sig selv er en træning for borgerne at lære.</p>

3.4.4 Sundhed, kost og motion

Data	<p>Medarbejderne oplyser, at de har spurgt og motiveret borgerne til at starte en motionsdag, som ikke blev til noget. Det er hovedsageligt pædagogernes arbejde at starte og styre dette. Man prøver dog at indbyde til, at borgerne cykler til sydvestvej om morgenen (Firmaets beliggenhed). Herudover er arbejdet af fysisk karakter, hvor borgerne får rørt sig meget i løbet af en dag.</p> <p>En borger oplyser, at vedkommende skal med på cykelløbet til Skagen. Arbejdet i firmaet er fysisk krævende, så man får her sin daglige motion. Kosten er god og varieret.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at hverdagen i Firmaet er af fysisk karakter, hvorfor borgerne på denne måde får deres daglige motion. Herudover prøver medarbejderne at indbyde til cykelture og diverse aktiviteter. Det vurderes, at der er fokus på sund kost.</p>

3.5 Procedurer og retningslinjer

3.5.1 Medicinhåndtering

Data	Ledelse og medarbejdere oplyser, at der ikke håndteres eller udleveres medicin.
Tilsynets vurdering	Tilbuddet gør ikke brug af medicinhåndtering.

3.5.2 Magtanvendelse og konflikthåndtering

Data	Ledelsen oplyser, at der ingen magtanvendelser har været siden sidste tilsyn, men at personalet er bekendte med procedurer og retningslinjer på området i tilfælde af en sådan situation. Medarbejderne supplerer ledelsen ord om, at der aktuelt ingen magtanvendelser finder sted i tilbuddet. De giver også udtryk for, at de vil holde området for øje, ifald målgruppen ændres.
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at der aktuelt ikke finder magtanvendelser sted i Firmaet.

3.6 Organisatoriske og personalemæssige forhold

3.6.1 Overordnede rammer for arbejdet

Data	<p>Ved de foregående tilsyn er det oplyst, at de overordnede rammer består af tilbuddets virksomhedsplan, som er den overordnede ramme for Kløverengen, herunder cafeens arbejde. Virksomhedsplanen er 2 årig og beskriver de indsatsområder, som stedet internt skal arbejde med. Kløverengens værdier, mission og vision bliver ligeledes beskrevet i planen. Derudover forefindes der kvalitetsstandarder og heri står beskrevet, hvilket serviceniveau en borger på stedet kan forvente. Standarderne revideres hver andet år.</p> <p>Tilsynet spørger ved dette tilsyn ind til, om der er sket nogen ændringer i de overordnede rammer for arbejdet og om de fortsat er velfungerende. Ledelsen fortæller følgende:</p> <p>Der er sket markante ændringer i organisationen, idet tilbuddet siden februar har været i gang med en omorganisering. Denne har blandt andet medført, at man i dag har en struktur med forstander, som har en ud-af-huset funktion og stedfortræder håndterer de interne opgaver. Herunder er der 2 teamledere, der har henholdsvis § 103 & 104 og § 107 & 108 tilbud. Se dertil rubrik 3.1.</p> <p>Der oplyses endvidere om, at der er ændringer for mentorerne og disses opgaver, så de kan fokusere på bestemte behov for borgerne. Det er her meningen, at to pædagoger skal dække uddannelse og beskæftigelsestilbud og vejlede i forhold til indkomst mm. Dette hænger sammen med, at ledelsen, i samarbejde med medarbejderne, har udarbejdet helt nye funktionsbeskrivelser for hver enkelt medarbejder. På samme måde har to pædagoger med idræt og sundhed at gøre, alt for at skabe livskvalitet og fælleshed omkring idræt - eksempelvis spinning, hvor man kan se og mærke glæden og motivationen hos borgerne.</p> <p>Ledelsen oplyser desuden, at ændringer i struktur og organisationen har</p>
------	---

	<p>afstedkommet en vis frustration, hvilket man er bevidst om.</p> <p>Det oplyses, at man i forhold til ovenstående har et årshjul, hvor der dog ikke er nedfældet noget konkret endnu. Ledelsen har informeret teamlederne på et personalemøde og tingene skal nu nedfældes på skrift, og således håber man på, at man kan imødekomme en del af frustrationen.</p> <p>Ledelsen oplyser, at man har trukket en medarbejder over fra Firmaet til at være Kløverengens vicevært. Denne er stadig en del af Firmaet, men fokusområdet er også at facilitere borgerne i deres arbejde.</p> <p>Når det kommer til Firmaet oplyses der om en overordnet funktionsbeskrivelse, som er under udarbejdelse. Dette skal ske for alle medarbejderne. Hvordan arbejder kontaktpersonen, hvordan arbejder mentorerne - da man tidligere har arbejdet meget ufragmenteret.</p> <p>Mentorerne har en opgave, kontaktpersonen har en anden opgave.</p> <p>Mentorerne er mentorer for alle borgerne og har specialer, såsom idræt eller beskæftigelse.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at tilbuddet har været igennem en stor omorganisering, hvilket stadig er i proces.</p> <p>Ledelsen har visioner og udviklingsmål og er opmærksomme på at inddrage personalet herom. På samme tid er ledelsen bevidst om, hvilke komplikationer og frustrationer en så gennemgående omorganisering betyder for personalet, hvorfor der arbejdes med åbenhed, kommunikation og information.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der foregår en udarbejdelse af en overordnet funktionsbeskrivelse for Firmaet.</p>

3.6.2 Personalesituation, kontinuitet og stabilitet

Data	Der oplyses om en stabil personalesituation og et lavt sygefravær.
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at personalesituationen, trods store organisatoriske ændringer, er stabil.

3.6.3 Internt samarbejde og kommunikation

Data	<p>Leder oplyser i den faktuelle høringsproces, at hun vurderer, at samarbejdet er velfungerende med visse udfordringer. Udfordringen går på, at ledelsen oplever, at dele af medarbejdergruppen helt naturligt bærer på en gammel kultur, som ikke er så let at ændre på, da den ligger dybt. Samtidigt opleves personalegruppen også meget konstruktiv i sin tilgang, hvorfor tingene langsomt er i proces.</p> <p>Det oplyses, at man kan se forandringerne bærer frugt og man kan se og mærke, at man stille og roligt får et homogent personale med fælles vision og målsætning.</p> <p>Overordnet er der dog stadig små udfordringer i hverdagen, men der er åbenhed og plads til at tale med ledelsen.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de har et tæt og godt samarbejde, hvor de kan bruge hinanden i forskellige sammenhænge.</p> <p>De føler sig informeret fra ledelsen og er medbestemmende ift det mulige kommende kontanthjælpsprojekt. Medarbejderne oplyser dog, at de endnu ikke har overblik over situationen.</p> <p>De oplyser endvidere, at der til tider kan mangle et mål med den nye struktur, hvorfor de skal være opmærksomme på, at de ikke selv går i stå og kun</p>
------	--

	opholder sig nede på Sydvestvej.
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at den store omorganisering har haft betydning for det interne samarbejde og kommunikation. Medarbejderne fortæller om, at der foregår en overvejelse om, at de fremadrettet muligvis skal have ny målgruppe.

3.6.4 *Kompetenceudvikling*

Data	<p>Ledelsen fortæller, at de finder det vigtigt at tilbyde kompetenceudvikling til medarbejderne, hvorfor de blandt har været på it-kursus. Ligeledes deltog medarbejderne også på temadagen om motivation.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at de har mulighed for, at deltage i temadage og kurser og at de finder, at der er fin mulighed for kompetencegivende kurser, der står i relation til deres arbejde.</p>
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at ledelsen har fokus på at ruste Firmaets medarbejdere med pædagogiske redskaber, så de ikke "blot" er håndværkere i et pædagogisk felt. Dette sker blandt andet ved temadage og kurser.

3.6.5 *Arbejds miljø og sikkerhedsforhold*

Data	<p>Ledelsen oplyser, at der er udarbejdet en APV, som var positiv, da der trods strukturelle ændringer ikke var nogen punkter om psykisk arbejdsmiljø.</p> <p>Medarbejdere fortæller, at der ikke er nogen form for vold og/eller trusler. Mht. brand og evakuering så ved borgere og medarbejdere umiddelbart, hvad de skal gøre, da der er skilte, brandudstyr etc.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der fokus på arbejdsmiljø og sikkerhedsforhold.

3.6.6 *Eksternt samarbejde*

Data	<p>Ledelsen oplyser om et fint samarbejde, eksempelvis i forbindelse med materialekøb med samarbejdspartnere, hvor borgerne er med. På samme måde er det eksterne samarbejde velfungerende med de forskellige byggepladser og overordnet med Ishøj Kommune.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at de aktuelt ikke har noget eksternt samarbejde ud over sagsbehandlere og kommunen, som er velfungerende.</p>
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at der et godt og dynamisk samarbejde med eksterne samarbejdspartnere.

3.7 *Øvrige udfordringer*

Data	Adspurgt om der eksisterer yderligere udfordringer oplyser medarbejderne, at der er et fint fællesskab, men til tider er der en skarp opdeling mellem dag- og botilbud. Dette kan nogle gange skabe lidt frustrationer.
Tilsynets vurdering	Tilsynet har noteret sig ovenstående, og har ikke yderligere bemærkninger.

4 Formål og metode

4.1 Formål med tilsynet

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 148a er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses, herunder at sikre kommunalbestyrelse, brugere og pårørende indsigt i den pædagogik, omsorg og trivsel, der leveres på det enkelte tilbud.

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

- At påse at borgerne får den hjælp, de har ret til efter loven og efter de beslutninger, som kommunalbestyrelsen har truffet.
- At hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og økonomisk forsvarlig måde.
- At forebygge ved at gribe korrigerende ind før mindre problemer udvikler sig til alvorligere problemer.

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, tilbuddets beskrevne pædagogik og praksis.

BDO's tilsyn er tilrettelagt med udgangspunkt i ovenstående lovgivning og retningslinjer på området, og omfatter tilsynet med de pædagogiske, organisatoriske og personalemæssige forhold på de enkelte tilbud. Tilsynet sætter fokus på hverdagslivet for beboere/brugere/borgere og således også på, hvordan hjælpen efter deres og de pårørendes opfattelse fungerer. De fysiske rammers egnethed i forhold til beboernes behov indgår ligeledes i tilsynet.

Med udgangspunkt i omfattende erfaringer med at føre tilsyn på hhv. ældre- og det socialfaglige område har BDO udviklet koncepter for tilsynsområderne, som gør det muligt at lade kontrol og læring gå op i en højere enhed. BDO lægger vægt på, at den dokumentation, der indhentes i forbindelse med tilsynene, er anvendelig i det fremadrettede arbejde med kvalitets- og kompetenceudviklingen indenfor både ældreområdet og det socialfaglige område.

Det økonomiske tilsyn dvs. tilsynet med forbrug, budget, kapacitetstilpasninger etc. indgår efter aftale med Ishøj Kommune ikke i BDO's tilsyn.

4.2 Metode

BDO's tilsynskoncept kombinerer en række forskellige metoder til indsamling af viden, som alle tager afsæt i den anerkendende metode og en konstruktiv tilgang.

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets ressourcer, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes og pårørendes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er struktureret og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner. De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews, fokusgruppeinterviews, observation og gennemgang af dokumentation.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på dialog, udsagn, observationer samt det foreliggende baggrundsmateriale. Tilsynet er derfor ikke nogen garanti for, at *alle* forhold på

tilbuddet til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

4.3 Tilsynets varslings og tilrettelæggelse

Leder af tilbuddet er orienteret om tilsynsbesøget ca. fire uger før gennemførelse. I den forbindelse orienteres leder af tilbuddet endvidere om BDO's metoder og hvordan tilsynsbesøget kan tilrettelægges.

Overordnet har organiseringen af tilsynsbesøget set ud som følger:

- Rundvisning, hvor tilsynet ofte har haft mulighed for at tale med beboere/medarbejdere undervejs og/eller at observere det sociale liv
- Dialog med Ledelsen /ledelse
- Dialog med medarbejdere
- Dialog med beboere/brugere
- Evt. dialog med pårørende, hvor dette er planlagt af tilbuddet

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

4.4 BDO's definition på bemærkninger og anbefalinger

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

5 Kontaktoplysninger

Ved behov for yderligere oplysninger kan henvendelse ske til

HELEN HILARIO JØNSSON

Senior Manager og forretningsansvarlig

hej@bdo.dk

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

5.1 Præsentation af BDO

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

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

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