

# Tilsynsrapport Høje - Taastrup Kommune

## Støttecenter Cirklen

*Anmeldt tilsyn*

*Februar 2013*

## Indholdsfortegnelse

<b>1</b>	<b>Tilsynets samlede vurdering .....</b>	<b>2</b>
1.1	Tilsynets bemærkninger og anbefalinger .....	3
<b>2</b>	<b>Oplysninger .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Datagrundlag .....</b>	<b>5</b>
3.1	Opfølgning på foregående tilsyn .....	5
3.1.1	<i>Opfølgning fra sidste tilsyn.....</i>	<i>5</i>
3.2	Fysiske rammer .....	6
3.3	Pædagogik .....	6
3.3.1	<i>Pædagogisk referenceramme og metode .....</i>	<i>6</i>
3.3.2	<i>Pædagogiske planer .....</i>	<i>7</i>
3.4	Hverdagsliv .....	8
3.4.1	<i>Hverdag og aktiviteter .....</i>	<i>8</i>
3.4.2	<i>Medindflydelse og kommunikation .....</i>	<i>9</i>
3.4.3	<i>Sundhed, kost og motion .....</i>	<i>9</i>
3.4.4	<i>Sprogbrug og omgangsformer .....</i>	<i>10</i>
3.5	Organisatoriske og personalemæssige forhold .....	10
3.5.1	<i>Overordnede rammer for arbejdet .....</i>	<i>10</i>
3.5.2	<i>Personalesituation, kontinuitet og stabilitet .....</i>	<i>11</i>
3.5.3	<i>Internt samarbejde og kommunikation .....</i>	<i>11</i>
3.5.4	<i>Kompetenceudvikling.....</i>	<i>11</i>
3.5.5	<i>Arbejds miljø og sikkerhedsforhold .....</i>	<i>12</i>
3.5.6	<i>Eksternt samarbejde .....</i>	<i>12</i>
3.5.7	<i>Procedurer og retningslinjer .....</i>	<i>12</i>
3.6	Øvrige udfordringer .....	13
<b>4</b>	<b>Formål og metode .....</b>	<b>14</b>
4.1	Formål med tilsynet.....	14
4.2	Metode .....	14
4.3	Tilsynets varslings og tilrettelæggelse .....	15
4.4	BDO's definition på bemærkninger og anbefalinger .....	15
<b>5</b>	<b>Kontakt oplysninger .....</b>	<b>16</b>
5.1	Præsentation af BDO .....	16

# 1 Tilsynets samlede vurdering

BDO har på vegne af Høje-Taastrup Kommune foretaget et anmeldt tilsyn på Støttecentret Cirklen. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det data-materiale, som er indsamlet gennem interviews og observationer.

BDO har en to-årige kontakt, som løber over 2012 - 2013 med Høje-Taastrup Kommune. Ifølge aftalen var der ved tilsynet i 2012 særligt fokus på pædagogik og metode, mens der ved dette tilsyn i 2013 vil være særligt fokus på de organisatoriske- og personalemæssige forhold. Begge områder indgår dog i tilsynet hvert år, blot med forskellig vægtning.

Det overordnede indtryk af Støttecentret Cirklen er, at tilbuddet er særdeles velegnet til målgruppen. Den pædagogiske referenceramme og anvendte metoder er i overensstemmelse med målgruppens behov, og tilsynet noterer sig, at der løbende iværksættes tiltag, der understøtter kvalitetsudviklingen i arbejdet indenfor socialpsykiatrien, og dermed også på Støttecentret Cirklen.

Tilsynet vurderer, at den pædagogiske plan fungerer som et dynamisk værktøj, og at den er med til at fastholde fokus på progression og samtidig højne fagligheden. Ligeledes vurderer tilsynet, at der arbejdes målrettet i forhold til det rehabiliterende perspektiv.

Borgerne tilbydes en hverdag, hvor støtten ydes i forhold til den enkelte borgers behov, og støtten gives ud fra et rehabiliterende perspektiv. Der er fokus på sundhed, kost og motion, og borgerne motiveres til at spise sund mad. Tilsynet anerkender, at der er oprettet en kostklub på Cirklen, som er brugerstyret i det omfang, det er muligt. Det er endvidere tilsynets vurdering, at Cirklen er kendetegnet ved et ordentligt og respektfuldt sprogbrug og en rummelig og omsorgsfuld omgangsform.

Tilsynet konstaterer, at der arbejdes ud fra voksenedretningsmetoden, og at denne ramme opleves dynamisk i forhold til myndighedens bevillig og borgerens behov. Tilsynet bemærker, at cirklen har fire ledige lejligheder pt. Hertil oplyses det, at der i forbindelse med hjemtagelses af borgere fra andre kommuner vil være behov for pladserne.

Tilsynet bemærker desuden, at der er ved at blive udarbejdet et fælles ledelses- og socialfaglig værdisæt for hele organisationen. Dette arbejde forventes færdigt i løbet af 2013.

Det er tilsynets vurdering, at der er en åben- rummelig og professionel arbejdskultur på cirklen, og konstaterer ud fra leders redegørelse, at der er et lav sygefravær på Cirklen. Der er gode muligheder for kompetenceudvikling, og tilsynet anerkender, at der lægges vægt på at gøre brug af den viden og de kompetencer, der allerede er i organisationen.

Derudover er der generelt et godt samarbejde med eksterne samarbejdspartnere, og tilsynet anerkender Cirklen for at have fokus på at optimere samarbejdet, bl.a. ved at myndigheden inviteres med til interne kurser.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til procedure og retningslinjer vedrørende magtanvendelser, og at drøftelser af gråzone tilfælde ligger implicit i de pædagogiske drøftelser. I forhold seksuelle krænkelser får tilsynet oplyst, at det ikke er noget, der finder sted på Cirklen.

Endelig vurderer tilsynet, at de fysiske rammer er velegnet til målgruppen. Tilsynet noterer sig, at der er indkøbt nye stole til fælles stuen efter borgernes ønske, ligesom der efter borgernes ønske er ophængt en tavle med medarbejdernes arbejds tider og ferie, samt anden information.

## 1.1 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger, anbefalinger og påbud:

Bemærkninger
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tilsynet bemærker, at der er ved at blive udarbejdet et fælles ledelses- og socialfaglig værdisæt for hele organisationen. Dette arbejde forventes færdigt i løbet af 2013.</li><li>2. Tilsynet bemærker, at cirklen har fire ledige lejligheder pt. Hertil oplyses det, at der i forbindelse med hjemtagelse af borgere fra andre kommuner vil være behov for pladserne.</li></ol>
Anbefalinger
Tilsynet gav ikke anledning til anbefalinger
Anbefaling om påbud
Ingen anbefaling om påbud.

## 2 Oplysninger

<b>Adresse</b>
Cirklen F og G, 2630 Taastrup
<b>Leder</b>
Områdeleder Mette Rie Toft Olsen Daglig leder af Cirklen og Møllegården Jane Svendsen
<b>Tilbudstype og juridisk grundlag</b>
Tilbuddet er et kommunalt støttecenter og bofællesskab for mennesker med psykiske lidelser. Tilbuddets juridiske grundlag er SEL § 85
<b>Antal pladser</b>
10 hvor den ene er en aflastningsplads - Der er p.t. fire pladser ledige
<b>Takst pr. døgn</b>
Ifølge leder er prisen for opholdet i Cirklen afhængigt af, hvor mange timer den enkelte borger vurderes til gennem Voksen udrednings metoden VUM.
<b>Målgruppebeskrivelse</b>
Målgruppen er mennesker med psykiske lidelser, der er i stand til at søge behandling, klare hygiejne og husholdning, og være almindeligt fysisk mobile: (Kilde; hjemmesiden d. 25.1. 2012). (Kilde: oplyst fra sidste tilsyn).
<b>Antal ansatte og personalesammensætning</b>
Personalegruppen består af 3 pædagoger
<b>Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg</b>
Den 20. februar 2013 kl. 9.00-11.30
<b>Deltagere i interviews</b>
<b>Ledelse:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mette Rie Toft Olsen, områdeleder af Bo-miljøerne i Socialpsykiatrien, Cand. pæd. psyk., og er ved at tage en diplomuddannelse i ledelse, ansat i 4 år</li><li>• Jane Svendsen, daglig leder, Social og sundhedsassistent, og Marte Meo terapeut, og er ved at tage en diplomuddannelse i ledelse, ansat i organisationen i 15 år, heraf 2 ½ år i Cirklen</li></ul> <b>Medarbejdere:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pædagog og arbejdsmiljørepræsentant, ansat i 8 år.</li></ul> <b>Borger:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Borger boet på Cirklen i ca. 2 år (heraf ca. 1 år i aflastning)</li></ul> <p>BDO blev vist rundt på stedet af: ledelsen.</p>
<b>Tilsynsførende</b>
Marianne Grube Christiansen (Chefkonsulent, cand.pæd., PD og socialpædagog) Heidi Pors Sørensen (Chefkonsulent, plejehjemsassistent, socialpædagog, supervisor og psykoterapeut)

### 3 Datagrundlag

#### 3.1 Opfølgning på foregående tilsyn

##### 3.1.1 Opfølgning fra sidste tilsyn

Data	<p>Ved det foregående tilsyn (anmeldt 22. februar 2012), foretaget af BDO blev der givet følgende anbefalinger:</p> <ol style="list-style-type: none"><li><i>Tilsynet anbefaler at Cirkelns principper og retningslinjer vedrørende kost og ernæring skriftliggøres, således at det gode arbejde der foregår på stedet synliggøres udadtil, såvel som indadtil.</i></li></ol> <p>Daglig leder redegør for, hvordan de har håndteret anbefalingen, og fortæller, at Støttecentret Cirklen har påbegyndt en proces vedr. udarbejdelse af en kostpolitik. På støttecentret Cirklen lægges der vægt på borgerinddragelse og derfor er borgerne også inddraget i processen. Processen foregår i det daglige pædagogiske arbejde, herunder planlægning af måltidet, indkøb, tilberedelsesfasen af måltidet, indtagelse af måltidet, samt oprydning. Derudover foregår selve udarbejdelsesprocessen i forbindelse med beboermødet.</p> <p>Daglig leder tilføjer, at kostpolitikken skal være et dynamisk, og ikke et statisk, redskab.</p> <p>Adspurgt om, hvad der er sket siden sidste tilsyn, oplyses det, Møllegården og Støttecentret Cirklen blevet sammenlagt, hvilket har betydet ændring af kontorfaciliteter og mødelokaler på Cirklen. Daglig leder oplyser, at medarbejderne fra de to tilbud nu holder fælles personalemøder. Møderne bliver skiftevis afholdt på Møllegården og Cirklen hver 14 dag.</p> <p>Derudover fortæller leder, at der siden sidste tilsyn er ændret i ramkestyring for arbejdet, og at der nu bliver arbejdet efter voksenuddannelsesmetoden, hvor myndighedens mål for borgeren er sammenstemmede med den økonomiske bevilling. I bevillingen er der afsat A til A tid (ansigt til ansigt tid) og Basistid (Tid i fælleskabet). Borgeren tilbydes den mindst mulige indgribende foranstaltning, ud fra et recovery perspektiv.</p> <p>Daglig leder fortæller, at der i forbindelse med denne proces er ændret i åbningstiden, og at der nu er medarbejderbemanding fra kl. 8 - 20 i hverdagen og fra kl. 12 - 20 i weekenderne. Daglig leder betragter ændringen som et led i den rehabiliterende tilgang, hvor borgerne skal støttes til at kunne bo i egen bolig.</p> <p>Adspurgt til, om der har været andre tilsyn som har givet anledning til opfølgning, fortæller leder, at det har der ikke, de har haft besøg af arbejdstilsynet og fik i den forbindelse en grøn smiley.</p> <p>Derudover oplyses det, at borgerne i forbindelse med brand og evakuering nu har mulighed for at tage et web-baseret kursus i brand og evakuering, således at borgerne selv kan håndtere brandmateriale i forhold til brand. Dette kursus vil blive igangsat meget snart.</p> <p>Leder fortæller at der ikke har været formelle klager siden sidste tilsyn.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der er fulgt relevant op på anbefalingen.

### 3.2 Fysiske rammer

Data	<p>Ved det sidste tilsyn blev de fysiske rammer beskrevet således:</p> <p>Boligerne er 1 og 2 værelses moderne lejligheder med terrasse og have. Her er desuden gårdhave og drivhus. Boligerne fungerer som almindelige lejeboliger. Der er lavet computerplads, male/tegneplads, afslapningsplads med massagestol, sybord og flere steder er der mulighed for at læse.</p> <p>Der er indkøbt nye møbler til spisestuen og dagligstuen.</p> <p>Ved dette tilsyn redegør leder for, at der ikke er sket ændringer i de fysiske rammer siden sidste tilsyn. Renoveringen af fælleslokaler (gangarealer), er stadig i proces og hertil giver daglig leder en plausibel begrundelse.</p> <p>I fællesstuen er sofaerne blevet udskiftet med stole efter borgernes ønske. Med de ny indkøbte stole oplever borgerne, at de beholde deres integritet, når de deltager i fællesskabet.</p> <p>Tilsynet får fremvist en tavle, som er opsat fordi borgerne gerne ville have synlighed i forhold til medarbejdernes arbejdstider og ferier. Tilsynet observerer, at der hænger skema med medarbejdernes arbejdstider og ferier, samt anden info i form af referater, der har interesse for borgerne.</p> <p>Adspurgt til, om der stadig er hærværk på bygningen i form af graffiti, oplyser dagligheder, at det er blevet mindre og tillægger det samarbejdet med boligselskabet, og fortæller hertil, at når det sker, bliver det hurtigt malet over.</p> <p>Der observeres over alt et fint rengøringsniveau.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer er velegnet til målgruppen. Tilsynet noterer sig, at der er indkøbt nye stole til fælles stuen efter borgernes ønske, ligesom der efter borgernes ønske om større synlighed, er ophængt en tavle med medarbejdernes arbejds tider og ferie, samt anden information.</p>

### 3.3 Pædagogik

#### 3.3.1 Pædagogisk referenceramme og metode

Data	<p>Ved det foregående tilsyn blev der redegjort for, at den pædagogiske referenceramme og metode består en anerkendende og værdsættende tilgang, hvor relationen fremhæves som omdrejningspunktet for det pædagogiske arbejde.</p> <p>Som det beskrives omkring værdier og perspektiver indenfor socialpsykiatrien er der fokus på rehabilitering, hvor borgernes recovery-proces bedst fremmes i et miljø, hvor anerkendelse og ligeværd vægtes højt.</p> <p>Derudover beskrives Cirkelns deltagelse i et projekt omhandlende medicinpædagogik, der kort beskrevet betyder, at man i det medicinpædagogiske arbejde anvender rehabiliteringsprincipper, dvs. at medicin indgår som en del af recovery-processen, hvor det at indtage medicin ikke bliver et mål i sig selv, men et af midlerne til at komme sig. I projektet har Cirklen og Møllegården udviklet et dialogværktøj i form af en dagbog, hvor borgerne beskriver tidspunkt for indtagelse af medicin og deres oplevelser af medicinens virkning, samt andet som også kan have indvirkning på medicinens virkning, som fx alkohol. I og med, at borgernes tavse viden bliver synlig, kan den bruges i selve behandlingen og bidrager til, at borgerne får indflydelse i samarbejdet med praktiserende læge, distriktssygeplejeske, psykiater m.fl.</p>
------	--

	<p>Derudover kan bogen også være med til at systematisere og strukturere de komplementære strategier (andre behandlingsformer) end medicin, som mange borgere benytter sig af, så de indgår som en del af behandlingsstrategien. Komplementære strategier eksemplificeres med, at en borger i stedet for at skære sig, kan slå sig med en elastik.</p> <p>Ved dette tilsyn spørges der uddybende ind til om der er sket ændringer eller udvidelser i relation til den pædagogiske referenceramme og metoder. Hertil oplyser leder, at projektet vedr. medicinpædagogik er afsluttet, og at de nu fortsætter med at arbejde med psykoedukationsforløb. Hertil fortæller daglig leder, at de i samarbejde med jobcenteret har indgået et samarbejde i forbindelse med projektet "brug for alle". Her vil medarbejderne kunne bidrage med viden i forhold til deres målgruppe og psykoedukation.</p> <p>I forhold til rehabilitering fortæller leder, at der er uddannet tre instruktører fra socialpsykiatrien i CARE (Comprehensive Approach to Rehabilitation), en tilgang, der er med til at understøtte den enkelte borgers recoveryproces. For at få implementeret metoden skal to af de tre Rehab-instruktører fremadrettet stå for undervisning af de øvrige medarbejdere i socialpsykiatrien.</p> <p>Tilsynet får fremvist en handleplan for undervisningsforløbet. Derudover oplyses det, at der efterfølgende vil blive i gangsat et pilotprojekt, der tager udgangspunkt i samarbejdet mellem borgerne og medarbejderne, hvor metoden afprøves. Der vil som opstart af projektet være en temadag, samt en løbende opfølgning fra instruktørerne i de respektive enheder, der deltager. Efterfølgende vil der blive udbudt kurser til alle borgere og medarbejdere i socialpsykiatrien, så alle i organisationen får kendskab til og viden om CARE.</p> <p>Leder oplyser, at der i organisationen fortsat er meget fokus på, at gøre brug af medarbejdernes egne kompetencer i forhold til vidensdeling. Hertil er der nedsat en arbejdsgruppe, der har fokus på effekten af input - output.</p> <p>Tilsynet får fremvist en bog "Her er mit liv" udarbejdet af en tænketank i socialpsykiatrien i Høje-Taastrup kommune. Tænketanken består af borgere og medarbejdere i socialpsykiatrien. Bogen er opbygget med et fanebladssystem, der er visualiseret og rummer emner indenfor borgerens liv. Under hvert emne er der plads til, at borgeren kan skrive sine egne noter. Bogen er tiltænkt som et redskab, der kan hjælpe borgeren til at se nuanceret på de behov og ønsker den enkelte borger måtte have, inden for de forskellige emner. Borgeren kan medbringe bogen og bruge den i dialog med forskellige samarbejdspartner, fx læge, sagsbehandler etc.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at den pædagogiske referenceramme og anvendte metoder er i overensstemmelse med målgruppens behov. Tilsynet noterer sig, at der løbende iværksættes tiltag, der understøtter kvalitetsudviklingen i arbejdet indenfor socialpsykiatrien, og dermed også på Støttecentret Cirklen.

### 3.3.2 Pædagogiske planer

Data	<p>Ved det sidste tilsyn blev der redegjort for, at proceduren vedrørende udarbejdelse af de pædagogiske planer foregår i et samarbejde mellem borgeren og medarbejderne og er opbygget på følgende måde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En kort beskrivelse af beboerens situation</li> <li>• Siden sidst (væsentlige ændringer)</li> <li>• Evaluering af sidste års mål</li> <li>• Beboerens nuværende ønsker og mål</li> <li>• Målbekrivelse af alle mål</li> <li>• Evt. delmål af alle mål, herunder metode, beboerens indsats/ansvar,</li> </ul>
------	---



	<p>personalets indsats/ansvar, opfølgingsdato for evaluering af det enkelte mål.</p> <p>Ved dette tilsyn spørges der uddybende ind til, hvordan tingene foregår p.t. Hertil oplyser medarbejderne, at der er udarbejdet pædagogiske planer på alle borgere, og at de er blevet mere fokuseret i forhold til den enkelte borgers ønsker og behov. Daglige leder fremviser et ugeskema, hvoraf det fremgår, hvilke mål borgeren har, samt handlestrategier og metode til at nå målet. Der gives et eksempel på, hvordan ugeskemaet bidrager til dels at støtte borgeren i progressionen i forhold til målsætning, og dels til at fastholde medarbejdernes fokus på indsatsen.</p> <p>Medarbejder og daglig leder redegør for, hvordan de arbejder målrettet i forhold hold til rehabilitering ud fra et dialogbaseret samarbejde mellem borgeren og medarbejderen. Hertil oplyses det, at målene justeres løbende, og at myndighedens bevilling følger målet i forhold til op og nedjustering.</p> <p>I forhold til, hvor ofte der evalueres og justeres på målene er dette individuelt fra borger til borger, men mindst en gang om året. En borger fortæller, at vedkommende for øjeblikket deltager i et projekt med distrikt psykiatrien og kan derfor ikke overskue samtidigt at arbejde målrettet med sine mål, derfor er timerne til støtteindsatsen ændret for en periode.</p> <p>Ledelse og medarbejdere tilkendegiver, at den pædagogiske plan fungerer som et dynamisk værktøj, og at den er med til at fastholde fokus på progression og samtidig højne fagligheden.</p> <p>Medarbejderen, som tilsynet taler med, giver et eksempel på en borger, der nu selv skriver sin dagbog, hvor det tidligere var medarbejderen, der skrev.</p> <p>Adspurgt om ugeskemaet ikke kan indgå i Bostedsystemet, oplyses det, at det er hensigten, og at en opkvalificering af Bostedssystemet vil blive igangsat 1.3.2013.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at den pædagogiske plan fungerer som et dynamisk værktøj, og at den er med til at fastholde fokus på progression og samtidig højne fagligheden. Ligeledes vurderer tilsynet, at der arbejdes målrettet i forhold til det rehabiliterende perspektiv.

### 3.4 Hverdagsliv

#### 3.4.1 Hverdag og aktiviteter

Data	<p>I forhold til hverdagen redegør en borger for sit dagsforløb. Borgeren fortæller, at efter hun er stået op og har spist morgenmad, så ordner hun fugleburet, som er denne borgers faste praktiske opgave. Borgeren giver udtryk for, at vedkommende nyder arbejdet med rengøringen af fugleburet, da fuglene hjælper på borgerens humør. Herefter har borgeren samtale med medarbejderen omkring nattens forløb, og det videre forløb for dagen.</p> <p>Adspurgt til om borgeren er i dagsbeskæftigelse, fortæller borgeren at vedkommende lige for øjeblikket har pause fra Gasværket, men har frivilligt arbejde en gang om ugen i en idrætsforening, hvor borgeren udfører forefaldende arbejde på kontoret.</p> <p>Denne borger har i samarbejde med en veninde bl.a. startet en produktion af tasker flettet i papir. Borgeren sælger sit produkt på forskellige julemarkeder, samt ved lignende begivenheder på Vestegnen.</p> <p>I forhold til de færre medarbejder ressourcer på Cirklen giver borgeren udtryk for, at det kan være hårdt for dem, da medarbejderne ikke er til rådighed i samme timeantal. I den forbindelse har borgerne indbyrdes oprettet en</p>
------	---

	<p>telefonliste til hinanden, så de altid har mulighed for at hente hurtig hjælp. Borgeren fortæller, at denne ordning er med til at øge borgernes tryghed. Daglig leder tilføjer, at det at medarbejderne ikke er der i samme timetal er med til at give borgerne et billede af - og vænne sig til - at bo udenfor Cirklen, hvilket indgår i det rehabiliterende perspektiv.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at borgerne tilbydes en hverdag, hvor støtten ydes i forhold til den enkelte borgers behov, og sker ud fra et rehabiliterende perspektiv. Tilsynet noterer sig, at borgerne på eget initiativ har oprettet en indbyrdes telefonliste så de altid kan få hurtig hjælp fra hinanden i det tidsrum, hvor der ikke er medarbejdere tilstede.</p>

### 3.4.2 Medindflydelse og kommunikation

Data	<p>I forhold til generel indflydelse, fortæller borgeren, at vedkommende altid kan tale med medarbejderne, hvis behovet opstår. Derudover giver borgeren udtryk for, at de har beboermødet, hvor de kan bringe forskellige temaer op, som der efterfølgende bliver handlet på, hvis det er behovet.</p> <p>Der afholdes beboermøde 1 gang om mdr., hvor der deltager en personalerepræsentant. Der udarbejdes dagsorden, som hænger i fællesrummet og der bliver skrevet referat af borgerne, som derefter sættes i referatmappen. Hertil tilføjer borgeren, at det ikke altid de får skrevet referatet.</p> <p>Borgeren synes, at de på møderne kommer vidt omkring, og at de får de informationer, som de har behov for. Dertil fortæller borgeren, at hvis der er vigtige informationer, så får borgerne dem med det samme, fx i forbindelse med ændringerne i personale ressourcerne. Borgeren giver i den forbindelse udtryk for, at de var (er) meget frustrerede, da de som målgruppe er sårbare overfor nedskæringer.</p> <p>Medarbejderen giver udtryk for, at beboermødet er et åbent og demokratisk forum, hvor borgerne har medindflydelse på de ting, der berører dem og stedet. Dertil nævnes, at de generel har en god dialog med borgerne.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at borgerne har gode muligheder for indflydelse gennem det formelle beboermøde og gennem dialog med medarbejderne.</p>

### 3.4.3 Sundhed, kost og motion

Data	<p>Når det gælder kost og motion er der udover den tidligere nævnte proces vedr. en kostpolitik, jf. punkt 3.1. også oprette en kostklub for de borgere, der ønsker at deltage i madordning. Tilsynet får fremvist et dokument og her fremgår de forskellige læreprocesser, opgaver og formål, der er i forbindelse med deltagelse i madklubben. Jf. et beboerreferat kan tilsynet ligeledes konstatere, at der er vedtagelser omkring, hvilke madprodukter, der tilbydes til de forskellige måltider, samt at der skal tages hensyn til særlige behov hos den enkelte borger. Af referatet kan det ligeledes ses, at kostklubben er brugerstyret så vidt det er muligt, herunder økonomi. Borgeren redegør for, hvordan de (borgerne) håndterer den økonomiske del og medarbejderne anerkender borgerne for at deres håndtering.</p> <p>I forhold til menuen besluttet denne en gang om ugen og det er borgerne, der bestemmer menuen med støtte fra medarbejderne. Medarbejderne motiverer borgerne til generelt at spise sundt, hvilket medarbejderne også oplever, sker. Hertil oplyses det, at ingen af borgerne er særlig overvægtige. Daglig leder supplerer, at der altid er grønsager til aftenmaden, ligesom der lægges vægt</p>
------	--

	<p>på, at maden er fedtfattig og sund.</p> <p>Medarbejderen fortæller, at de til eftermiddagskaffen ikke serverer kage, modsat tidligere.</p> <p>Det oplyses, at en af medarbejderne er i gang med kostvejleder uddannelsen. Vedkommende er færdig april/maj 2013.</p> <p>Med hensyn til motion er der tilbud om gå- cykelklub en gang om ugen, samt mulighed for at gå til træning på det interne træningscenter på Vestervænget, hvor der er tilknyttet fysioterapeuter. Derudover oplyses det, at borgerne støtte i at gøre brug af den lokale idrætsforening.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der er fokus på sundhed, kost og motion på Cirklen, og at borgerne motiveres til at spise sund mad. Tilsynet anerkender, at der er oprettet en kostklub på Cirklen, som er brugerstyret i det omfang, det er muligt.

#### 3.4.4 Sprogbrug og omgangsformer

Data	<p>Adspurgte borgerne, om sprogbrug og omgangsform på Cirklen, fortæller borgeren, at omgangstonen er pæn og ordentlig. Når der opstår uoverensstemmelser, som de ikke selv kan håndtere, henter de hjælp hos medarbejderne. Borgeren er meget tilfreds og mener ikke der noget, der skal ændres.</p> <p>Medarbejderen tilføjer, at der er en god ånd blandt borgerne og giver et eksempel med en borger, der har været syg i en længere periode, hvor borgerne har været gode til at rumme sygdommen og drage omsorg for den syge borger. Det er kendetegnende for stedet, at borgerne passer godt på hinanden.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at Cirklen er kendetegnet ved et ordentligt og respektfuldt sprogbrug og en rummelig og omsorgsfuld omgangsform.

### 3.5 Organisatoriske og personalemæssige forhold

#### 3.5.1 Overordnede rammer for arbejdet

Data	<p>Jf. punkt 3.1. arbejdes der ud fra voksenedretningsmetoden, der er dynamisk i forhold til myndighedens bevilling og borgerens behov. Derudover arbejdes der efter værdigrundlaget for organisationen. I forhold til værdigrundlaget er der nedsat en arbejdsgruppe med medarbejderrepræsentanter fra alle botilbud i organisationen med henblik på at udarbejde et fælles værdigrundlag. Det har været og er stadig en god proces og det fremhæves, at det giver god mening, at have et fælles ledelses- og socialfagligt værdigrundlag i organisationen, da arbejdet er orienteret omkring de samme borgere. Leder redegør for selve processen og fortæller i denne sammenhæng, at det nye værdigrundlag bliver udarbejdet i løbet af 2013.</p> <p>Det oplyses at der for øjeblikket er 4 boliger ledige, men det forventes, at der snart flytter borgere ind.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet konstaterer, at der arbejdes ud fra voksenedretningsmetoden, og at denne ramme opleves dynamisk i forhold til myndighedens bevilling og borgerens behov.</p> <p>Tilsynet bemærker at der er ved at blive udarbejdet et fælles ledelses- og socialfagligt værdisæt for hele organisationen. Dette forventes færdigt i løbet af 2013.</p>

**3.5.2 Personalesituation, kontinuitet og stabilitet**

Data	Leder fortæller, at de har et lavt sygefravær, men grundet forskellige omstændigheder, bl.a. at en medarbejder er død, vil deres sygefravær fremstå som højt. Det oplyses, at der er en sygefraværspolitik fra Høje- Taastrup.
Tilsynets vurdering	Tilsynet konstaterer ud fra leders redegørelse, at der er et lav sygefravær på Cirklen.

**3.5.3 Internt samarbejde og kommunikation**

Data	<p>Medarbejderen fortæller, at der er et godt arbejdsmiljø på Cirklen selvom de arbejder meget alene. Der er hver dag overlap, hvor medarbejderne har mulighed for at drøfte problemstillinger, der er opstået i løbet af dagen. Derudover holdes der personalemøde hver uge. Medarbejderen tilkendegiver at det har været en styrkelse, at de nu holder personalemøde med medarbejderne fra Møllergården. Herudover kommunikeres der via Bostedsystemet.</p> <p>Adspurgt til om medarbejderen får de informationer fra ledelsen, der er behov for, bliver dette positivt bekræftet. Hertil fortæller medarbejderen, at vedkommende også deltager i flere udvalg, og derfor naturligt får mange informationer. Medarbejderen tilføjer, at hvis man som medarbejder oplever man ikke får nok informationer, er det selvforskyldt.</p> <p>I forbindelse med de nedskæringer, der har været, så har det betydet en vis usikkerhed blandt medarbejderne. Medarbejderne har fra starten ønsket en deadline for, hvornår nedskæringerne skulle effektueres. Det tilføjes, at processen er foregået i åbenhed, og at der har været tilknyttet en supervisor til processen. Det tilkendegives fra medarbejders og ledelsens side, at de håber, at der nu er ro på området.</p> <p>Medarbejderen fortæller, at processen omkring nedskæringerne ligeledes har været drøftet i AMR- udvalget, hvor denne er fulgt tæt.</p> <p>I forhold til supervision foregår dette hver 6 uge.</p> <p>Ved sidste tilsyn fremgår der, at der findes en politik omkring stressfrit arbejdsmiljø, en politik omkring respektfuldt arbejdsmiljø og retningslinjer for indsatsen mod vold, mobning og chikane, samt en alkohol og senior politik.</p>
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at der er en åben- rummelig og professionel arbejdskultur på Cirklen. Tilsynet bemærker, at sammenlægningen med Møllergården ses som en positiv styrkelse af fagligheden.

**3.5.4 Kompetenceudvikling**

Data	<p>Leder fortæller, at der er en fast procedure for, hvordan man som medarbejder ansøger om kursus og uddannelse. Medarbejderen ansøger først hos daglig leder, hvorefter den sendes videre til uddannelsesudvalget, som består af ledelsen i organisationen samt medarbejderrepræsentanter.</p> <p>Leder fortæller i denne forbindelse, at de lægger vægt på at bruge de videns kompetencer, der allerede er i organisationen, ligesom man også benytter de muligheder, der er, bl.a. i organisationen Sind. Udvælgelsen sker altid ud fra, hvad der er relevant for målgruppen.</p> <p>Medarbejderen giver udtryk for, at de er godt klædt på i forhold til målgruppen, og ellers søger de hjælp og viden i organisationen.</p>
------	---

Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der er gode muligheder for kompetenceudvikling og anerkender, at der lægges vægt på at gøre brug af de videns kompetencer, der allerede er i organisationen.
---------------------	--

### 3.5.5 Arbejdsmiljø og sikkerhedsforhold

Data	<p>Der er en AMR- gruppen, der er nedsat på tværs af hele organisationen. Gruppen består af medarbejderrepræsentanter fra de forskellige tilbud. Dette tiltag har været med til at styrke organisationen, bl.a. i forhold til de tiltag, der kommer udefra, oplyses det.</p> <p>Medarbejderen giver udtryk for et godt arbejdsmiljø jf. punkt 3.5.3</p> <p>Vedrørende brand og evakuering, så henvises til punkt 3.1., hvor det beskrives, at borgerne tilbydes en web-baseret undervisning i brand og evakuering.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der er et godt arbejdsmiljø på Cirklen.

### 3.5.6 Eksternt samarbejde

Data	<p>Det fortælles, at der generelt er et godt samarbejde med eksterne samarbejdspartnere, herunder socialpsykiatrien, sagsbehandlere / kommuner, borgernes egen læge, centret Glostrup. Det tilføjes, at medarbejderne har jævnligt sparring med psykiater fra distriktspsykiatrien.</p> <p>Med hensyn til pårørende, er der meget lidt samarbejde, det er ofte kontekstbestemt og en vurdering i forhold til den enkelte borger.</p> <p>Leder fortæller, at de er meget opmærksomme på at være synlige og derfor inviteres myndigheden med, når der afholdes interne kurser og lign. i organisationen. Det understreges, at det gavner samarbejdet, at alle har samme forståelse.</p> <p>Leder giver udtryk for, at de gerne vil have lidt mere fokus på borgernes udskrivning fra psykiatrisk afdeling, og at de er i dialog med afdelingen, hvilket har givet forbedringer, men det vurderes, at der stadig er udfordringer. Derudover har de løbende samarbejde med centerledelsen (fra centret bag Cirklen) og boligselskabet.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der er generelt er et godt samarbejde med eksterne samarbejdspartnere, og anerkender Cirklen (organisationen) for at have fokus på at optimere samarbejdet, bl.a. ved at myndigheden inviteres med til interne kurser.

### 3.5.7 Procedurer og retningslinjer

Data	<p>Tilsynet spørger ved dette tilsyn ind til, hvorvidt der forefindes procedurer og retningslinjer vedrørende følgende forhold:</p> <p><b>Magtanvendelse og konflikthåndtering;</b> hertil oplyses det, at der findes procedure og retningslinjer, men at de har meget få magtanvendelser. De arbejder ud fra en konfliktnedtrappende tilgang og er meget bevidste om at være anerkendende og ligeværdige i situationen. I forhold til drøftelse af gråzoner, er det drøftelser, der ligger implicit i de generelle pædagogiske drøftelser. Dertil fortæller medarbejderen, at det meget handler om relationen med borgeren, og derfor er de her også bevidste om at fordele de pædagogiske opgaver med borgerne, i forhold til de relationelle forhold. Når det gælder opfølgning af evt. magtanvendelser og utilsigtede hændelser, så</p>
------	---

	<p>foregår det på det efterfølgende personalemøde.</p> <p>Ift. Seksuel krænkelse; Daglig leder fortæller, at det ikke er noget de oplever, hverken i forhold til medarbejdere eller mellem borgerne. Det tætteste de har været på emnet er i forhold til en borger, der af kulturelle grunde er usikker på, hvordan han skal håndtere, at der er flere kvinder på arbejdspladsen.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til procedure og retningslinjer vedr. magtanvendelse og at drøftelse af gråzone tilfælde ligger implicit i de pædagogiske drøftelser.</p> <p>I forhold seksuelle krænkelse får tilsynet oplyst, at det ikke er noget, der finder sted på Cirklen.</p>

### 3.6 Øvrige udfordringer

Data	<p>Adspurgt, om der eksisterer øvrige udfordringer, end de allerede beskrevne, oplyser daglig leder, at de har fire boliger ledige og derfor gerne vil have flere borgere. I den forbindelse oplyser leder, at Høje-Taastrup er i gang med en hjemtagelsesproces af egne borgere fra andre kommuner og der vil derfor være behov for pladserne på Cirklen. Hertil fortæller leder, at der i løbet af de seneste år er kommet tre nye botilbud i kommunen.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet bemærker, at cirklen har fire ledige lejligheder pt. Hertil oplyses det, at der i forbindelse med hjemtagelses af borgere fra andre kommuner vil være behov for pladserne.</p>

## 4 Formål og metode

### 4.1 Formål med tilsynet

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

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

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

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

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

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

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

### 4.2 Metode

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

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

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

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

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

### 4.3 Tilsynets varslings og tilrettelæggelse

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

Overordnet har organiseringen af tilsynsbesøget set ud som følger:

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

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

### 4.4 BDO's definition på bemærkninger og anbefalinger

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



## 5 Kontaktoplysninger

Ved behov for yderligere oplysninger kan henvendelse ske til

HELEN HILARIO JØNSSON

Senior Manager og forretningsansvarlig

[hej@bdo.dk](mailto:hej@bdo.dk)

BDO Kommunernes Revision  
Godkendt revisionsaktieselskab  
Havneholmen 29  
DK-1561 København V  
Tlf.: 33 12 65 45  
[www.bdo.dk](http://www.bdo.dk)

### 5.1 Præsentation af BDO

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

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

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