

Tilsynsrapport Høje Taastrup Kommune

Socialpsykiatri § 85 og Værestedet

Anmeldt tilsyn

November 2014

Indholdsfortegnelse

1	Tilsynets samlede vurdering	3
1.1	Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	4
2	Oplysninger	4
3	Datagrundlag	6
3.1	Opfølgning på foregående tilsyn	6
3.2	Opfølgning fra andre tilsyn	6
3.3	Målgruppe, metode og resultater	7
3.3.1	<i>Faglige tilgange og metoder</i>	7
3.3.2	<i>Dokumentation og resultater</i>	9
3.4	Behandling sat i relation til beskæftigelse eller Aktivitets- og Samværstilbud	10
3.4.1	<i>Fuldt potentiale ift. Beskæftigelse eller Aktivitets- og Samvær</i>	10
3.5	Selvstændighed og relationer	10
3.5.1	<i>Sociale relationer og selvstændighed</i>	10
3.5.2	<i>Medinddragelse og indflydelse</i>	11
3.5.3	<i>Magtanvendelse og forebyggelse af overgreb</i>	11
3.6	Organisation og ledelse	12
3.6.1	<i>Ledelsens faglige kompetencer</i>	12
3.6.2	<i>Den daglige drift, samarbejde og kommunikation</i>	12
3.7	Kompetencer	14
3.7.1	<i>Kvalitets- og kompetenceudvikling</i>	14
3.8	Fysiske rammer	15
3.9	Øvrige udfordringer	15
4	Formål og metode	16
4.1	Formål med tilsynet	16
4.2	Metode	16
4.3	Tilsynets varslings og tilrettelæggelse	17
4.4	Aftalte definitioner på bemærkninger, anbefalinger og påbud	17
5	Kontaktoplysninger	18
5.1	Præsentation af BDO	18

Forord

Rapporten er bygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering af tilbuddet samt udviklingspunkter, bemærkninger, anbefalinger og evt. anbefalinger om påbud. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om det konkrete tilbud.

Sidste del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og ved gennemgang af dokumentation. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data og øvrige indtryk. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

Bagest i rapporten findes en kort beskrivelse af formål og metode samt kontaktoplysninger til BDO.

Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette.

1 Tilsynets samlede vurdering

BDO har på vegne af Høje Taastrup Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Socialpsykiatri § 85 og Værestedet. 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 Socialpsykiatri § 85 og Værestedet er, at begge tilbud er velfungerende og har en medarbejderstab og ledelse, som brænder for området og forholder fortløbende proaktive til kvalitetsudvikling af området og ydelsen overfor borgerne.

Det er tilsynets vurdering, at der er fulgt relevant op på anbefalingen fra sidste tilsyn. Tilsynet har endvidere noteret sig og bemærker, at der er udarbejdet ny politisk godkendt Plan for socialområdet for voksne og at tilbuddet har fået fysisk placering på Solsortevej.

I forhold til den pædagogiske referenceramme og de valgte metoder, vurderes det, at de er yderst relevante til målgruppen af borgere. Ydermere vurderes det, at tilbuddet forholder sig proaktive til området og gerne udvikler deres tilgang, hvilket blandt andet viser sig via deltagelsen gennem et evidensbaseret forsøg fra Socialstyrelsen i Socialfærdighedstræning (SFT).

Tilsynet vurderer, at tilbuddet har udviklet deres praksis omkring statusplanerne, der er blandt andet udarbejdet nye vejledninger til udarbejdelsen, ligesom der forekommer et udvidet samarbejde med myndighedsdelen. Tilsynet anerkender og bemærker disse gode tiltag.

Det er tilsynets vurdering, at dagtilbudsdelen indtænkes i borgernes planer, når det giver mening. Tilsynet vurderer endvidere, at samarbejdet mellem dagtilbudsdelen og nærværende tilbud er et udviklingspunkt i kommunen.

Når det gælder borgernes socialisering og selvstændighed, vurderes det, at tilbuddet arbejder målrettet med områderne. Såvel på et individuelt plan samt på et mere gruppeorienteret niveau. Det vurderes endvidere, at tilbuddet har fokus på borgerinddragelse og giver mulighed for indflydelse alle de steder, som den enkelte borger magter. Inddragelsen og indflydelsen sker såvel gennem den daglige praksis, som gennem målopsætninger i den enkelte borgers plan for ydelsen.

Det er tilsynets vurdering, at både medarbejderne og ledelsen har kendskab til retningslinjerne på magtanvendelsesområdet. Tilsynet har endvidere noteret sig, at man tilføjer ressourcer til Værestedet, såfremt det skønnes relevant, alt for imødegå en minimering af konflikter.

Ledelsen har både faglige og relevante kompetencer til at lede tilbuddet. Tilsynet bemærker i den forbindelse, at medarbejderne, som deltager i tilsynet, giver stor anerkendelse af deres ledelse. Ydermere har tilsynet noteret sig, at ledelsen benytter sig af supervision.

Det er tilsynets vurdering, at den daglige drift er kendetegnet ved et godt tværgående samarbejde, hvor der er plads til uenighed. Det gode samarbejde viser sig også ved, at der er en lav personalegennemstrømning og et lavt sygefravær. Der er relevant fokus på kompetenceudvikling, ligesom der også foregår en fortløbende kvalitetsudvikling, hvilket blandt andet ses via ønsket og siget med planen for socialområdet for voksne, deltagelsen i forskellige projekter, eksempelvis det førnævnte omkring Socialfærdigheds træning mm.

Det er tilsynets vurdering, at tilbuddet på den nye matrikel fortsat ikke har fundet den bedste måde at indrette sig på. Tilbuddet er derfor på vej mod en intern flytning på matriklen, der forbedre medarbejdernes arbejdsvilkår, ligesom der foregår en igangværende dialog omkring at få indrettet Værestedets lokaler mere optimalt til Socialpsykiatriens målgruppe af borgere.

1.1 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger, anbefalinger og påbud:

Bemærkninger
<ol style="list-style-type: none"> 1. Tilsynet bemærker og anerkender udviklingstiltagene omkring statusplaner/notater samt det udvidede samarbejde med myndighedsdelen. 2. Tilsynet bemærker, at medarbejderne giver stor anerkendelse af deres ledelse. 3. Tilsynet bemærker, at der er udarbejdet ny politisk godkendt plan for socialområdet for voksne. 4. Tilsynet bemærker, at tilbuddet har fået fysisk placering på Solsortevej.
Anbefalinger
Tilsynet gav ikke anledning til anbefaling om påbud.
Anbefaling om påbud
Tilsynet gav ikke anledning til anbefaling om påbud.

2 Oplysninger

Adresse
Solsortevej 11C, 2630 Taastrup
Leder
Overordnet leder Mette Olsen Afdelingsleder Lone Clement Rasmussen
Tilbudstype og juridisk grundlag
Tilbuddet er et kommunalt tilbud Tilbuddets juridiske grundlag er SEL §§ 85, 99 og 104
Antal borgere
§ 85 - aktuelt er der visiteret 90 borgere § 99 - ydelsen er uvisiteret § 104 - ydelsen er uvisiteret
Takst pr. døgn
Tilbuddets takst for §§ 85 og 99 er kr. 375 pr. time. Tilbuddets takst for § 104 er ikke udregnet pr. borger, men har et samlet årligt budget, idet tilbuddet er uvisiteret.
Målgruppebeskrivelse
Målgruppen af § 85 og § 104 er borgere med betydelig nedsat psykisk funktionsevne eventuelt koblet med et misbrug. Målgruppen af § 99 er borgere med nedsat psykisk funktionsevne eventuelt koblet med et

<p>misbrug. For § 99 gælder det, at ydelsen er opsøgende og danner brobygning til det omgivende samfund.</p> <p>Aldersmæssigt spænder målgruppen bredt - fra ung til ældre.</p>
Antal ansatte og personalesammensætning
Antal ansatte i alt: 18, som enten har en pædagogisk eller en sundhedsfaglig baggrund
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 12.11.14 kl. 13.30 til 17.30
Deltagere i interviews
<p>Ledelse:</p> <ul style="list-style-type: none">• Mette Olsen, leder af Socialpsykiatrien, uddannet socialpædagog, cand.pæd.psyk samt den offentlige lederuddannelse (DOL), ansat 5,5 år.• Lone Clement Rasmussen, afdelingsleder, uddannet socialpædagog, SKP-uddannelse og tværgående uddannelser, ansat i 11 år. <p>Medarbejdere:</p> <ul style="list-style-type: none">• Socialpædagog i det udkørende team, efteruddannelse: Konfliktløsningsmodul, medicin håndteringskursus, CARE-uddannelse og snarligt et førstehjælpskursus, ansat i tre år.• Socialpædagog i det udkørende team, efteruddannelse: CARE-uddannelse, SKP-uddannelse og snarligt et konfliktløsningsmodul, ansat i 11 år. <p>Borgere:</p> <ul style="list-style-type: none">• Der var under tilsynet ingen borgerdeltagelse, eftersom disse ikke var til stede ved tilsynets afholdelse. Både ledelse og medarbejdere eftertjekkede om der skulle være en borger, idet der var et stort ønske om borgerdeltagelse fra tilbuddets side. <p>BDO blev vist rundt på stedet af: Leder af Socialpsykiatrien</p>
Tilsynsførende
Christina Østergaard (Tilsynskonsulent, stud.scient.pol) Rikke Due (Manager, cand. pæd., PD og pædagog)

3 Datagrundlag

3.1 Opfølgning på foregående tilsyn

Data	<p>Ved det foregående anmeldte tilsyn, februar 2013, foretaget af BDO, blev der givet følgende anbefaling:</p> <p style="padding-left: 40px;">1. <i>Tilsynet anbefaler et øget ledelsesmæssig fokus på området for statusplaner</i></p> <p>Ledelsen fortæller, at de på baggrund af anbefalingen har indkaldt til tværfaglige møder mellem sagsbehandlerne og medarbejderne, hvilket har medført en udvikling af nye statusnotater/planer på borgerne. I denne forbindelse er det også blevet besluttet, at alle medarbejdere skal på IT-kursus (hhv. brush-up kursus og kursus fra ny). Derudover har der også været afholdt møder med ledere fra forskellige myndighedsteams i egen kommune, alt for at give ledelsen for Socialpsykiatri § 85 indblik i deres ønsker og behov.</p> <p>Siden sidste tilsyn, fortæller ledelsen, at der er udarbejdet en plan for socialområdet for voksne for 2014-2020, som anviser en klar retning for udviklingstiltagene for socialpsykiatrien. Der er blandt andet særligt fokus på dokumentation og effektmåling. Planen er politisk godkendt, hvilket har stor positiv betydning for realiseringen af planen. Planen bliver derfor ifølge ledelsen et vigtigt fokusområde, ligesom planen er en aktiv medspiller i forhold til at bringe større accept af resultatmålingen på det sociale område.</p> <p>Endelig er der sket en flytning siden sidste tilsyn til ny matrikel på Solsortevej og pr. 1. december sker der en flytning indenfor matriklen. Den første flytning har været en udfordring, særligt fordi det har vist sig, at der ikke er plads til alle medarbejderne i de nye lokaler. Derudover er de nuværende lokaler beliggende i en tidligere skole, som en del af borgerne har gået på tidligere som skoleelever. Placeringen af den nye lokalitet har gjort, at tilbuddet har mistet nogle borgere, og derfor har to medarbejdere og en borger været på inspirationstur for at undersøge, hvad der kan gøres for at forbedre de nuværende fysiske rammer.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at der er fulgt relevant op på anbefalingen fra sidste tilsyn. Tilsynet har endvidere noteret sig og bemærker, at der er udarbejdet ny politisk godkendt Plan for socialområdet for voksne og at tilbuddet har fået fysisk placering på Solsortevej.</p>

3.2 Opfølgning fra andre tilsyn

Data	<p>Adspurgt om der har været tilsyn fra andre instanser, herunder Embedslæge, Arbejdstilsyn, Brandtilsyn eller Fødevarerilsyn, oplyser ledelsen, at der har været Arbejdstilsyn og Brandtilsyn.</p> <p>Ledelsen oplyser, at der ikke har været formelle klager siden sidste tilsyn.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet har noteret sig informationerne og har ingen yderligere kommentarer.</p>

3.3 Målgruppe, metode og resultater

3.3.1 Faglige tilgange og metoder.

Data	<p>Ved de foregående tilsyn blev der redegjort for, at den pædagogiske referenceramme og metode er baseret på Recovery samt den psykosociale rehabilitering. Arbejdet mod borgernes mulige recovery gribes konkret an gennem en 5-trins skala:</p> <p>1) Kontakt - hvor man er meget bevidst om at få denne etableret på en ordentlig facon. 2) Tillid - der bliver åbnet lidt op her, når først kontakten er blevet etableret tillidsfuldt. Fokus er her på relationen, som det bærende element. 3) Erkendelse - hvor det handler meget om de udfordringer borgeren har - man sætter ord på udfordringerne og opnår en erkendelse af disse. 4) Motivation - der arbejdes på at opnå dette, således at man kan få til sidste trin. 5) Handling - hvor nye initiativer kan igangsættes, således at man kan nå andre mulige steder hen i livet for den enkelte borger (den mulige recovery).</p> <p>Det pointeres, at man i teamet har erfaring for, at man ikke må springe nogle af trinene over. Trin-skala arbejdet er omdrejningspunktet for medarbejdernes arbejde og teamet støtter op om hinandens tilgang og yder sparring.</p> <p>Ved dette tilsyn spørges der uddybende ind til om der er sket ændringer eller udvidelser i relation til den pædagogiske referenceramme og metoderne. Eksempelvis om man stadig arbejder med den ovenstående 5-trins skala, hvilket der samtykkes til. Adspurgt til om man stadig bruger bogen "Det er mit liv", svarer en medarbejder, at bogen kan give anledning til gode dialoger, når det giver mening i forhold til den enkelte borgers sygdom, og at man således anvender den, når det er passende.</p> <p>Derudover oplyses, at tilbuddet deltager i et evidensbaseret forsøg, gennem Socialstyrelsen. Projektet omhandler Socialfærdigheds træning (SFT), hvor der er fokus på, at borgerne skal få en forbedret livskvalitet gennem øgede sociale færdigheder. De overordnede temaer, som der undervises i er: Medicinhåndtering, symptommestring, samtalefærdigheder og konfliktløsning. Ledelsen fortæller i den forbindelse om, at det har været en udfordring at få igangsat dette forsøg, idet borgerne skal tilknyttes diagnosekoder, og fordi forsøget er randomiseret, hvilket betyder, at nogen borgere "kun" kommer i kontrolgruppe i første omgang. Samtidig findes der en del kriterier for de deltagende borgere, hvilket betyder, at nogen ikke kan deltage. I alt deltager ni kommuner. Opstart af forsøget er sket i september 2014, men der har ligget et halvt års forberedelse forud. Forsøget/projektet er forankret i en enhed under socialpsykiatrien i Høje Taastrup Kommune, men der fokus på, at alle enheder skal informeres løbende omkring projektet.</p> <p>Tilsynet får udleveret skriftligt materiale som redegør for forsøget og hvordan borgerne præsenteres for dette. Materialet redegør uddybende for forsøget/projektet.</p> <p>Adspurgt til et konkret eksempel på deres metodiske arbejde fortæller en medarbejder om en § 99-borger, som på et tidspunkt mener, at han ikke har brug for kontakt længere. Der kommer herefter en bekymringshenvendelse fra de pårørende, og enheden sender medarbejdere ud. Man ringer derefter direkte til myndigheden, som umiddelbart giver en bevilling. Denne borger har siden da (2½ år) været i socialpsykiatriens regi. Tidligere havde borgeren ingen sygdoms erkendelse, et højt forbrug af medicin og var listet som uværdig i bolig. I dag har borgeren egen bolig, er udfaset af al medicin og får hjemmevejledning. Borgerens næste mål er at komme tilbage på arbejdsmarkedet. Adspurgt mere konkret ind til, hvad medarbejderen har gjort for at hjælpe borgeren hertil, svarer medarbejderen, at det først og fremmest er relationstilgangen, som er blevet anvendt, og at det handler om</p>
------	--

	<p>at skabe tillid og ikke presse for meget på. Derudover siger medarbejderen, at det var vigtigt, at man kun gennemgik ét livsområde af gangen med borgeren. Medarbejderen giver også udtryk for, at hun på et tidspunkt har betvivlet, om borgeren havde brug for, at medarbejderen blev skiftet ud, og at det ville hun ikke have noget problem med jf. at de fortløbende forholder sig refleksive til om der kan være behov for et nyt blik på borgerne via et medarbejderskift.</p> <p>Ledelsen supplerer med, at medarbejderen både har været professionel, men også optrådt meget personligt overfor den pågældende borger. Det nævnes også, at man ikke er privat, men at det er meget gavnligt, at man kan være personlig i relationen til borgerne.</p> <p>Den anden medarbejder kommer med et konkret eksempel på en kvindelig borger, som er meget invalideret, og som bl.a. finder et besøg fra medarbejderen meget angstprovokerende, selvom hun samtidig glæder sig til det. Borgeren fortæller, at hun ønsker at være i stand til at handle tøj til sit barn. Medarbejderen forklarede så borgeren, at hun ikke mente, at de skulle starte med at gå ud at handle, da de endnu ikke kendte hinanden så godt, og det ville være en presset situation. Desuden lagde medarbejderen op til, at borgeren skulle bestemme hvor og hvor langt de skulle gå hen og forklarede borgeren, at hun ikke skulle blive stresset over de mål, de skulle nå i handleplanerne. Medarbejderen fortalte, at hun nu har gået lange ture med borgeren, og at der er blevet skabt en god relation.</p> <p>Lederen supplerer med, at der er tale om en kvindelig borger, som har været meget velfungerende, inden hun blev syg, og som ikke har været interesseret i støtte.</p> <p>I forhold til recovery og rehabilitering påpeges det desuden, at øvelsen går ud på at respektere, at borgerne kan være syge. Eksempelvis nævnes en skizofren borger, som er i arbejdsprøvning i Føtex og som har forklaret, hvordan det føles både at have en travl arbejdsdag samtidig med, at hun skal håndtere stemmerne i hendes hoved</p> <p>I forhold til Værestedet, så pointeres det fra ledelsesmæssig side, at man gerne vil have indhold i Værestedet, som understøtter den enkelte borgers recovery og rehabilitering. Det betyder, at der både skal være den indholdsmæssige faglige del, men også et socialt fællesskab.</p> <p>Ledelsen understreger, at der er mange faglige drøftelser i personalerummet, som er meget givende, især på grund af den faglige respekt der samtidig hersker mellem medarbejderne.</p> <p>Ledelsen fortæller desuden om Shared Care, som er et projekt, der egentlig udløber i 2014, men hvor alle vestegnskommunerne har aftalt at fortsætte samarbejdet på tværs i forhold til sundhedsfremmende aktiviteter. Samarbejdet indeholder en del underprojekter, hvortil der søges en del projektmidler. En stor del af borgerne har også somatiske udfordringer, hvorfor projektet er prioriteret hos ledelsen. Dagen før tilsynet har man bl.a. holdt stiftende generalforsamling i en cykelklub, som er opstået på baggrund af et enkelt event, hvor man cyklede til Skagen. Derudover fortæller ledelsen, at man også internt i kommunen har fokus på sundhed. En medarbejder påpeger i denne forbindelse, at man netop her skal holde fokus på kerneydelsen. Og, afdelingslederen fortæller dertil, at der netop nu bliver startet et madprojekt, hvor man kommer ud og laver mad med borgerne.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at den pædagogiske referenceramme og de valgte metoder er yderst relevante til målgruppen af borgere. Ydermere vurderes det, at tilbuddet forholder sig proaktive til området og gerne udvikler deres tilgang, hvilket blandt andet viser sig via deltagelsen gennem et evidensbaseret forsøg fra Socialstyrelsen i Socialfærdighedstræning (SFT).</p>

3.3.2 Dokumentation og resultater

Data	<p>Ved det foregående tilsyn blev der redegjort for, at de aktuelt var i proces med at finde den rette form for statusplanerne og hvordan de pædagogiske planer kan indskrives i disse. I processen indgik der dialog med myndighedsdelen, som arbejder ud fra VUM-metoden. Sigtet med dialogen var gensidigt af få forventningsafstemt dokumentationen med hinanden.</p> <p>Ved dette tilsyn spørges der uddybende ind til, hvordan tingene foregår p.t. Hertil oplyser ledelsen, at der af en underdokumentationsafdeling er blevet udarbejdet et par vejledninger til dokumentation, som beskriver hhv. hvad der er vigtigt ved udarbejdelsen i et statusnotat/plan samt den interne kommunikation. Disse vejledninger er blevet placeret ved computerne, så det er let for medarbejderne at orientere sig i dem, når de skal udfylde papirerne. Tilsynet får udleveret disse vejledninger og heraf fremgår det, at der er redegjort med korte konkrete eksempler på, hvordan man ønsker dokumentationen nedskrevet og hvordan der opstilles mål og alt skal matche myndighedsdelen, så statusplanerne kan anvendes i VUM-udarbejdelsen.</p> <p>I forbindelse med borgere, som ikke er udredt, men som er blevet indkaldt til en udredningssamtale, hjælper medarbejderne her med at udfylde det af udredningsskemaet, som de kan, på baggrund af eksempelvis deres tidligere erfaring med den pågældende borger.</p> <p>Ledelsen supplerer med dertil med at fortælle, at når en borgers status skrives efter et afsluttet støtteforløb, så kommer status'en op på et P-møde, hvor den debatteres, og dermed bliver positive og negative dele italesat. Derudover nævner en medarbejder, at ved afslutningen af en borger lukker man ikke helt af for borgeren, men oplyser vedkommende om der er mulighed for at komme i Værestedet.</p> <p>Tilsynet får fremvist to eksempler på opfølgning af statusnotater/planer, og heraf fremgår det, at der er angivelse af indsatsformål og tilbuddets vurdering af progressionen omkring det opsatte indsatsområde. Yderligere er der en rubrik som redegør for nye forhold omkring den enkelte borgers situation samt bemærkninger fra tilbuddet. Tilsynet får dertil fremvist et eksempel på en bevillingsskrivelse fra myndighedsdelen og heraf fremgår det, at de opstillede mål fra denne går igen i tilbuddets statusplan. Ydermere fremvises et funktionsskema, som anvendes til udredning. Funktionsskemaet er opdelt efter VUM-temaerne samt dennes score. I dette funktionsskema vil myndighedsdelen gerne have medarbejdernes råd og vejledning, hvilket de er begyndt at efterkomme, da det giver god mening både for samarbejdet, men også i forhold til indsatsen overfor den enkelte borger. Alt er beskrevet etisk og i et ordenligt sprogbrug.</p> <p>Adspurgt om man ligger inde med viden om resultater i form af statistisk materiale, forklarer ledelsen, at den er optaget af, at man som borger gerne skal blive selvhjulpne. En medarbejder påpeger, at man her arbejder med den hårdeste gruppe, og at man derfor også skal acceptere, at en del af borgerne blot skal have vedligeholdt deres funktionsniveau. Ledelsen supplerer med en bemærkning om, at det også kan være en succes og en målsætning i sig selv at vedligeholde. Ledelsen forklarer også, at registreringerne er i forhold til bevillingerne, men at det ellers er myndigheden, som udfører registreringerne på et mere overordnet niveau. En medarbejder supplerer med, at et måleredskab kan være, hvis en borger starter i et af enhedens miljøer og er tilknyttet mange timer, men så med tiden kommer i egen bolig og kun får</p>
------	---

	<p>hjemmevejledning.</p> <p>Endelig forklarer ledelsen også, at italesættelsen af, hvordan man regulerer på støtten, er blevet meget mere udbredt indenfor de sidste tre år.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at tilbuddet har udviklet deres praksis omkring statusplanerne, der er blandt andet udarbejdet nye vejledninger til udarbejdelsen, ligesom der forekommer et udvidet samarbejde med myndighedsdelen. Tilsynet anerkender og bemærker disse gode tiltag.

3.4 Behandling sat i relation til beskæftigelse eller Aktivitets- og Samværstilbud

3.4.1 Fuldt potentiale ift. Beskæftigelse eller Aktivitets- og Samvær

Data	<p>Adspurgt til, om der opstilles specifikke mål til beskæftigelse og samværstilbud, svarer ledelsen, at borgerne sætter stor pris på Værestedet og de timer, hvor det er åbent. Organisatorisk har man dog en anden leder for dagtilbudsdelen, og her kunne man godt tænke sig, at det blev helt klart for borgerne, hvad de kan tilbydes i dagstimerne. Det gælder også for medarbejderne, som gerne vil være mere klar over, hvilke tilbud de kan give deres borgere. Ledelsen betegner selv dette som et udviklingspunkt i kommunen.</p>
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at dagtilbudsdelen indtænkes i borgernes planer, når det giver mening. Tilsynet vurderer endvidere, at samarbejdet mellem dagtilbudsdelen og nærværende tilbud er et udviklingspunkt i kommunen.

3.5 Selvstændighed og relationer.

3.5.1 Sociale relationer og selvstændighed

Data	<p>Når det gælder sociale relationer og selvstændighed, beskriver en medarbejder, at når en borger skal socialiseres, må man først afklare, hvorvidt det drejer sig om socialisering med andre psykisk sårbare eller med mere velfungerende mennesker.</p> <p>Medarbejderen mener dog, at de færreste borgere lægger ud med et ønske om at blive socialiseret og påpeger samtidig, at socialisering kan være mange ting - eksempelvis kan en indkøbstur også opfattes som en del af en socialisering jf. at man her er ude blandt andre mennesker og skal indgå i interaktion med kasseassistenter mm.</p> <p>Ved borgere, som ønsker socialisering med andre med samme psykiske lidelse, påpeger medarbejderen, at man tager udgangspunkt i de forskellige netværksgrupper, der findes.</p> <p>Selvstændighed vil altid være en del af målsætningen med den primære ydelse, idet borgerne skal opnå den højeste mulige selvstændighed til at kunne leve eget liv på bedst mulige vis.</p>
------	--

	Der henvises i øvrigt til data i rubrikken omkring den pædagogiske referenceramme, hvor der redegøres for, at tilbuddet er med i et evidensbaseret forsøg omkring socialfærdighedstræning (SFT).
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at tilbuddet arbejder målrettet med borgernes socialisering samt selvstændighed. Såvel på et individuelt plan samt på et mere gruppeorienteret niveau.

3.5.2 Medinddragelse og indflydelse

Data	Adspurgt til, hvordan medarbejderne sikrer sig, at borgerne reelt føler sig inddraget, svarer den ene medarbejder, at man i udgangspunktet forholder sig til den relation, man har med den enkelte borger. Gennem dette relationsarbejde gives borgeren al' den indflydelse, som de magter. Medarbejderen nævner dertil, at man stiller mange aktive spørgsmål, også i forhold til hvad borgeren forestiller sig, at medarbejderens rolle skal være. Man indvier også borgeren i, når der eksempelvis skal laves en statusbeskrivelse i forbindelse med en genvurdering, og derudover har borgeren mulighed for at sige, hvis de skulle ønske sig en anden medarbejder. En anden medarbejder supplerer med at fortælle, at borgerne har stor medindflydelse på de mål, der er blevet opstillet for dem i den deres individuelle plan - både i forhold til indhold og rækkefølge.
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at tilbuddet har fokus på borgerinddragelse og giver mulighed for indflydelse alle de steder, som den enkelte borger magter. Inddragelsen og indflydelsen sker såvel gennem den daglige praksis, som gennem målopsætninger i den enkelte borgers plan for ydelsen.

3.5.3 Magtanvendelse og forebyggelse af overgreb

Data	Adspurgt til, om medarbejderne har kendskab til retningslinjerne på dette område, samtykker både ledelsen og medarbejderne. Adspurgt til, om der har været nogen form for magtanvendelser, svarer både medarbejdere og ledere, at dette har der ikke. En medarbejder påpeger, at man har iværksat et ekstra tiltag i Værestedet, fordi der er kommet en borger med særlige udfordringer og som ikke har kunnet blive rummet i andre tilbud. For at kunne rumme denne borger er der blevet sat en ekstra medarbejder på i åbningstiden. Ledelsen supplerer med at rose medarbejderne på Værestedet for at være meget dygtige til at undgå konfliktoptrapning. Det oplyses endvidere, at i forhold til § 99-opgaver og retspsykiatriske borgere, så er der fast procedure for, at man altid tager to medarbejdere ud sammen på disse opgaver - på den måde styrker man hinanden og en udsat situation minimeres. På denne måde højner man også en sikker adfærd for den enkelte og dermed kan magtanvendelser også bedre eller helt undgås.
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at både medarbejderne og ledelsen har kendskab til retningslinjerne på magtanvendelsesområdet. Tilsynet har endvidere noteret sig, at man tilføjer ressourcer til Værestedet, såfremt det skønnes relevant, alt for imødegå en minimering af konflikter.

3.6 Organisation og ledelse.

3.6.1 Ledelsens faglige kompetencer

Data	<p>Ledelsen påpeger, at de har et godt samarbejde med hinanden, men også at de er meget tæt på processerne i enheden. Den overordnede leder nævner, at hun føler en tæt relation til de fleste medarbejdere, hvilket giver indblik i, hvilke problematikker, der skal tages fat i. Derudover nævner hun, at medarbejderne formår at løfte de opgaver, de skal, og som de får mulighed for at være en del af.</p> <p>Ledelsen prioriterer også det sociale og psykiske miljø på arbejdspladsen og fokuserer eksempelvis på sociale muligheder for at ryste medarbejderne sammen.</p> <p>Afdelingslederen supplerer med, at til trods for at ledelsen ofte er ude af huset, forsøger de at være i tæt kontakt og tilgængelig for medarbejderne. Derudover påpeger hun, at tilliden til medarbejderne er kernen i arbejdet.</p> <p>Begge ledere påpeger også deres evne til, trods den gode stemning, at træffe beslutningerne, når de skal træffes.</p> <p>Medarbejderne supplerer med, at det er rart, at ledelsen er klar over, hvad arbejdet med borgerne i sidste ende går ud på. Derudover påpeges det også, at ledelsen er lydhør, og at der er tid til dialog, hvilket i sidste ende flytter tingene. Medarbejderne forklarer dertil, at man godt kan give udtryk for, at man er uenig i en beslutning, men samtidig bakke op omkring den.</p> <p>Den ene medarbejder beskriver sin ledelse som en ledelse, der tør. Adspurgt til, hvad dette nærmere betyder, forklarer medarbejderen, at ledelsen, eksempelvis i forhold til de seneste nedskæringer, formår at skære igennem på baggrund af en dialog med medarbejderne.</p> <p>Den anden medarbejder supplerer ved at beskrive en glæde over medindflydelse på eget arbejde, som er faciliteret af ledelsen. Derudover er hun også enig i, at lederne kan skære igennem, og at det er godt.</p> <p>Medarbejderen udtrykker også en glæde over, at der er kommet ny afdelingsleder, samt en tryghed i at man altid kan gå til lederne og eventuelt booke et møde, hvis man ønsker det.</p> <p>Ledelsen har supervision 3-4 gange om året sammen med alle lederne i lederteamet (5 ledere i alt). Der har særligt været arbejdet med empatiprofil og gruppedynamik. Der er også mulighed for individuel supervision.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at ledelsen har både faglige og relevante kompetencer til at lede tilbuddet. Tilsynet bemærker omkring ledelsens faglige kompetencer, at medarbejderne, som deltager i tilsynet, giver stor anerkendelse af deres ledelse. Ydermere har tilsynet noteret sig, at ledelsen benytter sig af supervision.</p>

3.6.2 Den daglige drift, samarbejde og kommunikation

Data	<p>Ledelsen påpeger, at der i tilbuddet er et særdeles godt samarbejde, som blandt andet også viser sig ved, at der er lav personalegennemstrømning. Tilsynet observerer dertil, at der er fint samspil mellem ledelsen og medarbejderne under tilsynet.</p> <p>Medarbejderne påpeger, at det er vigtigt, at man kender hinanden for samarbejdets skyld. Eksempelvis betyder det utrolig meget for forståelsen og udnyttelsen af hinandens faglighed, at en af socialrådgiverne kommer og sidder på kontoret i tilbuddet en halv dag om ugen. Det drøftes, hvordan det at møde hinanden fysisk har stor betydning.</p>
------	--

	<p>Medarbejderne påpeger også, at det er meget afdramatiserende for borgerne, at sagsbehandleren kommer ind til dem i deres miljø, fremfor at de kun kan mødes i forvaltningsmæssige regi. Desuden deltager sagsbehandlerne nu i Socialpsykiatriens julefrokost.</p> <p>Medarbejderne udtaler, at der er en god tryghed og fælles værdigrundlag i personalegruppen, hvilket betyder, at man er klar over, at man vil kunne skiftes ud med hinanden. Der uddybes med, at det fælles værdigrundlag også betyder, at man lettere kan få afløb overfor hinanden, hvis man føler, man har begået fejl i sit arbejde.</p> <p>Ledelsen forklarer, at man har besluttet at holde åbent mellem jul og nytår i Værestedet, og at det ikke har været problematisk at få medarbejdere til at tage vagterne, hvilket er bevis på, at der hersker en rigtig god ånd blandt medarbejderne. Der gives et eksempel med en ny medarbejder, som ved den første samtale med ledelsen meget eksplicit har udtrykt, hvor glad han er for arbejdspladsen.</p> <p>Adspurgt om der benyttes vikarer svares der, at det er man begyndt med. En medarbejder fortæller, at man primært har vikarer hos Værestedet, da der her er medarbejdere sammen med vikarerne. Alle vikarer er desuden uddannede, og man forsøger primært at bruge de samme. § 85-borgere kan også besøges af vikarer.</p> <p>Ledelsen beskriver personalegruppen som stabil og sygefraværet som fint. Der har været en langtidssygemelding, som ikke er arbejdsrelateret. Sygefraværspolitikken er Høje Taastrups Kommunes.</p> <p>Adspurgt til, hvor ofte der afholdes møder for alle i teamet, redegøres der for, at hver morgen mødes alle i enheden, hvor nyheder og opgaver oplyses. Personalemøde afholdes desuden hver onsdag formiddag, hvorefter der også er supervision nogen onsdage.</p> <p>En medarbejder supplerer med, at det har stor betydning for det psykiske arbejdsmiljø, at man fysisk mødes hver morgen og diskuterer udfordringerne. Medarbejderen kobler også dette til det lave sygefravær.</p> <p>Den anden medarbejder beskriver, at hvis denne mulighed for at mødes og sparre blev frataget dem, ville det gå galt i forhold til sygefravær. Begge medarbejdere beskriver morgenmøderne som en måde at sikre, at ens ideer bliver afprøvet hos de andre medarbejdere.</p> <p>Medarbejderne er enige om, at der er god mulighed for at udnytte hinandens spidskompetencer og vidensområder.</p> <p>Adspurgt om medarbejderne får nok information fra deres ledelse, forklarer ledelsen, at man selv læser op på de ting, man møder, eksempelvis en kontanthjælpsreform, og så har man måske mulighed for at dele det med sin leder. Det betyder at oplysningen går begge veje alt afhængig af, hvem der først får informationen. En medarbejder benævner frustrationen omkring flytningen, men at man også har mulighed for at lade bølgerne gå lidt højt, fordi der er plads til dette. I denne situation har man måske været særligt hårde overfor ledelsen.</p> <p>En medarbejder forklarer, at der kan være travlt i tilbuddet, men at der samtidig er fokus på, at man som medarbejder skal kunne følge med. Den anden medarbejder supplerer med, at det også i denne sammenhæng er vigtigt at man bruger hinanden til at udveksle information.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at den daglige drift er kendetegnet ved et godt tværgående samarbejde, hvor der er plads til uenighed. Det gode samarbejde viser sig også ved, at der er en lav personalegennemstrømning og et lavt sygefravær.</p>

3.7 Kompetencer

3.7.1 Kvalitets- og kompetenceudvikling

Data	<p>En del af visionerne og målene er indbefattet i planen for socialområdet for voksne frem til 2020. Ledelsen forklarer, at man i Høje Taastrup Kommune nu samarbejder meget mere på tværs mellem områderne.</p> <p>Man er dertil også meget optaget af, hvorvidt der er en del af misbrugsbehandlingen, som man på sigt selv kan overtage i stedet for at købe den af eksterne leverandører.</p> <p>Ledelsen fortæller, at personalegruppen selv har tilmeldt sig kurserne i efteruddannelse, fordi mange ønsker flere kompetencer. Det nævnes, at hvis man har ønsker om efteruddannelse i organisationen, så har man indtil videre godkendt dette. Ledelsen forklarer også, at medarbejderne får mange tilbud, som de kan deltage i, men at de også selv kan byde ind.</p> <p>Der har primært været fokus på misbrugsområdet eftersom det har været det primære sted, hvor der mangler kompetencer, hovedsageligt fordi gruppen af yngre borgere med en misbrugs problematik øges.</p> <p>En medarbejder supplerer med, at man har gode samarbejdsrelationer med de kommunale behandlingstilbud.</p> <p>Det oplyses endvidere, at man har ansat en sygeplejerske fra 1. januar 2014 på grund af projektet fra Det Fælleskommunale Sundhedssekretariat:</p> <p>”Kommunernes fælles rolle - udviklingen af det nære sundhedsvæsen på psykiatriområdet.” Projektet handler om, at kommunerne skal arbejde for, at der i et samarbejde med den almene praksis sker en systematisk medicingennemgang for borgere i et botilbud/opgangsbofællesskaber samt borgere i eget hjem, som modtager flere lægemidler på én gang. Projektet er påbegyndt.</p> <p>Adspurgt til, om medarbejderne har de kompetencer, de skal have, for at kunne varetage deres arbejde, svarer medarbejderne, at det har de, og at de ellers ville opkvalificere sig. Den ene medarbejder supplerer med, at afdelingslederen tager en samtale med den medarbejder, hun påtænker en given borger, før hun tager beslutningen. Den anden medarbejder fortæller, at man samtidig som medarbejder har mulighed for at sige fra, hvis man har for mange lignende sager.</p> <p>Ledelsen pointerer, at medarbejdergruppen er gode til at løfte opgaverne i flok.</p> <p>Der afholdes MUS-samtaler og der benyttes supervisor hver 4. uge. I forbindelse med supervision pointerer den overordnede leder, at hun vægter, at man som medarbejder netop får supervision hver 4. uge.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at der er relevant fokus på kompetenceudvikling, ligesom der også foregår en fortløbende kvalitetsudvikling, hvilket blandt andet ses via ønsket og siget med planen for socialområdet, deltagelsen i forskellige projekter, eksempelvis det førnævnte omkring Socialfærdigheds træning mm.</p>

3.8 Fysiske rammer.

Data	<p>Når det gælder de fysiske rammer, så er tilbuddet flyttet for et lille års tid siden, fra en matrikel til en ny. Planen er nu, at en del af tilbuddet - medarbejderdelen flytter i andre lokaler på den nye matrikel, så kontorene i højere grad bliver placeret i skolens kælderetage. Tilsynet vises rundt i de fysiske rammer og ser blandt andet, at kælderlokalerne ligger i jordhøjde, hvorfor store vinduespartier gør, at lokalerne stadig er lyse og behagelige.</p> <p>Tilsynet fremviser ligeledes det nuværende værested, som er et delelokale med andre brugere på matriklen. Det oplyses, at værestedet har svært ved at sætte sit personlige præg på lokalerne, da de deles med andre og så er de forhåndsindrettet således, at deres indretning ikke findes optimal til tilbuddets målgruppe af borgere. Der er derfor sigte på, at forbedre denne situation, hvorfor der foregår en igangværende dialog med de andre brugere af lokalet.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at tilbuddet på den nye matrikel fortsat ikke har fundet den bedste måde at indrette sig på. Tilbuddet er derfor på vej mod en intern flytning på matriklen, der forbedre medarbejdernes arbejdsvilkår, ligesom der foregår en igangværende dialog omkring at få indrettet værestedets lokaler mere optimalt til Socialpsykiatriens målgruppe af borgere.</p>

3.9 Øvrige udfordringer

Data	<p>Adspurgt ledelsen om der eksisterer nogen form for øvrige udfordringer, som ikke er blevet belyst under tilsynet, oplyses det, at dette er der ikke.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet har noteret sig informationen og har ingen yderligere bemærkninger.</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 Aftalte definitioner på bemærkninger, anbefalinger og påbud

Bemærkninger
Bemærkninger gives, hvor der er forhold - enten af positiv eller negativ art, men hvor det alene er vejledende for tilbuddet.
Anbefalinger
Anbefalinger gives, hvor der skal arbejdes videre med et givent punkt, eksempelvis hvis der ikke er udarbejdet politikker eller nødvendige retningslinjer.
Anbefaling om påbud
BDO kan anbefale kommunen at give stedet påbud, hvis der er tale om alvorlige forhold, eksempelvis hvis lovregler ikke er tilstrækkelig efterlevet, eller hvis der ikke er handlet på tidligere anbefalinger, og der ikke er særlige grunde hertil.

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.