

Tilsynsrapport
Høje-Taastrup Kommune
§ 85 tilsyn

Pile Allé

Anmeldt tilsyn

Oktober 2013

Forord

Rapporten er opbygget 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.

Indholdsfortegnelse

1	Tilsynets samlede vurdering	3
1.1	Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	4
2	Oplysninger	4
3	Datagrundlag	5
3.1	Opfølgning på foregående tilsyn	5
3.2	Den pædagogiske, omsorgs- og plejemæssige praksis.....	6
3.2.1	<i>Referenceramme, pædagogik og metode</i>	6
3.2.2	<i>Pædagogiske planer</i>	7
3.3	Hverdagsliv	8
3.3.1	<i>Hverdag og aktiviteter</i>	8
3.3.2	<i>Understøttelse af borgernes frie valg</i>	9
3.3.3	<i>Omgangsform og sprogbrug</i>	9
3.4	Procedurer og retningslinjer	10
3.4.1	<i>Medicinhåndtering</i>	10
3.4.2	<i>Magtanvendelser og konflikthåndtering</i>	10
3.5	Organisatoriske og personalemæssige forhold	11
3.5.1	<i>Samarbejde og kommunikation</i>	11
3.5.2	<i>Kompetenceudvikling og kvalitetsudvikling</i>	11
3.5.3	<i>Arbejds miljø og sikkerhedsforhold</i>	12
4	Formål og metode	13
4.1	Formål med tilsynet.....	13
4.2	Metode	13
4.3	Tilsynets varslings og tilrettelæggelse	14
4.4	BDO's definition på bemærkninger og anbefalinger	14
5	Kontakt oplysninger	15
5.1	Præsentation af BDO.....	15

1 Tilsynets samlede vurdering

BDO har på vegne af Høje-Taastrup Kommune foretaget et anmeldt tilsyn på Pile Allé. 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 Pile Allé er, at det er et yderst godt tilbud, som på relativt kort tid er kommet langt med deres proces med at yde § 85 ydelse til målgruppen af borgere.

Det er tilsynets vurdering, at den pædagogiske referenceramme er særdeles relevant og velegnet til målgruppen af borgere. Tilsynet bemærker, at det teoretiske grundlag på fornem vis udføres i hverdagens praksis, ligesom organisationen som helhed tænker i udvikling og igangsætter mange gode og væsentlige tiltag på området.

Når det gælder statusplanerne, så er det et tilsynets vurdering, at Pile Allé er i proces med at finde den rette form til statusplanerne, som erstatning for de pædagogiske planer. Af de fremviste planer fremgår det, at disse ligger fint i forlængelse af bevillingsbeskrivelsen. Planerne indeholder ikke evalueringdato og ikke nogen form for pædagogisk redegørelse for den konkrete handlestrategi, hvilket vurderes til at skyldes, at det er statusplaner. Tilsynet vurderer dog, at området kan optimeres, hvorfor det anbefales, at leder skærper sit fokus yderligere på dette område.

Tilsynet vurderer, at borgerne tilbydes en individuel tilrettet hverdag og borgernes redegørelser fremviser, at den teoretiske tilgang netop også sker i hverdagens praksis - eksempelvis gennem motivationsarbejde. Tilsynet vurderer tillige, at teamet gennem deres teoretiske afsæt har fokus på at understøtte borgernes frie valg, ligesom de har fokus på at finde den rette balance mellem drømme og realisme.

Der er desuden en god omgangsform og sprogbrug og begge borgere, som deltager i tilsynet, giver udtryk for at føle sig respekteret af medarbejderne. En borger udtrykker, at vedkommende kan føle sig utryk. Tilsynet vurderer her, at leder er i gang med at håndtere dette forhold.

Tilsynet vurderer, at Pile Allé ikke har nogen konkret form for medicin håndtering, men at der trods dette er fokus på området. Eksempelvis er medarbejderne opmærksomme på eventuelle medicinske bivirkninger.

Det er tilsynets vurdering, at Pile Allés medarbejdere kender til regler og procedure på magtanvendelsesområdet, og at de er opmærksomme på det indbyggede magtforhold, der kan ligge i arbejdet med borgerne og forholder sig fortløbende refleksive til dette.

Der er et velfungerende internt samarbejde i teamet og samarbejdet er kendetegnet ved at være oprigtigt og at man tør være uenige. Det vurderes af tilsynet, at der er mulighed for kompetence- og kvalitetsudvikling, ligesom den overordnede leder har fokus på at få vidensdelt på tværs af organisationen, så alle kompetencer fra hvert område kommer godt i spil.

Det er tilsynets vurdering, at der er et generelt godt arbejdsmiljø på Pile Allé, og at de er gode til at drage omsorg for hinanden. Det vurderes tillige, at medarbejderne på enkelte områder er udfordret arbejdsmæssigt, men at overordnet leder er opmærksom på dette forhold og derfor har fokus på området.

1.1 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger, anbefalinger og påbud:

Bemærkninger
1. Tilsynet bemærker, at det teoretiske grundlag på fornem vis udføres i hverdagens praksis, ligesom organisationen som helhed tænker i udvikling og igangsætter mange gode og væsentlige tiltag på området.
Anbefalinger
1. Tilsynet anbefaler et øget ledelsesmæssigt fokus på området for statusplanerne.
Anbefaling om påbud
Ingen anbefaling om påbud

2 Oplysninger

Adresse
Pile Allé 9, 2630 Taastrup
Leder
Overordnet leder Mette Olsen, afdelingsleder Lone Rasmussen
Tilbudstype og juridisk grundlag
Tilbuddet er et kommunalt tilbud Tilbuddets juridiske grundlag er SEL § 85 samt SEL § 99
Antal pladser
Aktuelt er der ca. 85 antal visiterede borgere til § 85. Når det gælder § 99 området, så er denne ydelse uvisiteret.
Takst pr. døgn
Tilbuddet fremgår ikke af Tilbudsportalen, idet ydelsen alene er § 85 eller § 99.
Målgruppebeskrivelse
Målgruppen er ifølge leder § 85 borgere med betydelig nedsat psykisk funktionsevne eventuelt kobler med et misbrug. Målgruppen til § 99, er ligeså borgere med nedsat psykisk funktionsevne eventuel koblet med et misbrug. Det der adskiller ydelsen er, at man på § 99 området, er tilbuddets funktion mere opsøgende og de danner brobygning til det omgivende samfund. Aldersmæssigt spænder målgruppen bredt fra ung til ældre.
Antal ansatte og personalesammensætning
Personalegruppen består af 10 medarbejder, der har både har pædagogisk og sundhedsfaglig baggrund.

Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 23. oktober 2013, kl. 9.00-12.00
Deltagere i interviews
<p>Ledelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mette Olsen, leder af Bo og bostøtteområdet, socialpædagog, cand. pæd. psyk., i gang med at skrive speciale i den offentlige lederuddannelse(DOL), ansat i 4,5 år Lone Clement, daglig leder, pædagog, SKP-uddannelse og tværgående uddannelser, ansat i 10 år. <p>Medarbejdere:</p> <ul style="list-style-type: none"> Pædagog, ansat i 11 år, TR og AMR Plejer og pædagog, ansat i 11 år <p>Beboere:</p> <ul style="list-style-type: none"> To borgere, derudover bistod en medarbejder den ene borger som bisidder under interviewet efter dennes ønske <p>BDO blev vist rundt på stedet af: Tilsynet foregik alene på Pile Allé - tilbuddets administrative base, idet ydelsen eller leveres ude i borgernes egne hjem.</p>
Tilsynsførende
<p>Rikke Due (Chefkonsulent, cand.pæd., PD og socialpædagog)</p> <p>Laura Nørskov Juul (Konsulent, cand. scient. pol.)</p>

3 Datagrundlag

3.1 Opfølgning på foregående tilsyn

Data	Der har ikke tidligere været ført tilsyn med Pile Allé 9, da tilbuddet er nyt. Pile Allé står overfor at skulle flytte. Der er sket forandringer i organisationen, og der er planlagt flere.
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger.

3.2 Den pædagogiske, omsorgs- og plejemæssige praksis

3.2.1 Referenceramme, pædagogik og metode

Data	<p>Den overordnede referenceramme er Recovery samt den psykosociale rehabilitering. Arbejdet mod borgernes mulige recovery griber 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>Yderligere suppleres det, at selvom teamet yder § 85 støtte, så er medarbejderne ikke nødvendigvis sikret en relation til borgerne, da målgruppen kan have det rigtig dårligt, så derfor er der stadig opsøgende arbejde. Daglig leder oplyser hertil, at det er rigtig godt, at de varetager opgaver indenfor både § 85 og § 99 - da det giver dem mulighed for at identificere borgerens behov gennem § 99 opgaven inden man igangsætter reel § 85 ydelser. Daglig leder pointerer dertil specifikt, at de er gode til at fokusere på ressourcerne til de enkelte § 99 opgaver, så dette ikke tager overhånd.</p> <p>Teamet har været igennem et Careforløb, hvilket er et eksempel på, at man gerne vil have en fælles referenceramme. Man mødes her på tværs af alle bo- og bostøtteams, hvor man kan dele erfaringer på tværs af området indenfor de centrale begreber, såsom psykosocialrehabilitering mm.</p> <p>Det oplyses endvidere, at man gerne vil have nogle konkrete værktøjer - hvordan kan man understøtte borgeren i forskellige situationer, og hvordan man er bevidst om sin egen rolle. Det er vigtigt for leder, at der sker drøftelser af, hvad man egentlig mener med diverse begreber mv.</p> <p>En medarbejder supplerer, at det er vigtigt med bevidsthedsarbejdet af egen rolle og hvilken funktion man arbejder i. Caremodellen er netop god til at få dette spredt ud på en bevidstfuld facon, hvilket leder også tilkendegiver.</p> <p>En anden medarbejder fortæller, at den fælles forståelse ikke er den samme for de udekørende medarbejdere som for medarbejderne i et bomiljø. Vedkommende kommer med et konkret ord-eksempel "vi er meget tætte," fordi man hver især forstår noget forskelligt. Dette giver anledning til refleksioner.</p> <p>Leder fortæller dertil, at de i organisationen har været igennem en meget positiv proces omkring deres værdigrundlag. Der var her meget dialog og refleksion for medarbejderne. Ligesom alle medarbejderne har været inddraget i udarbejdelsen af værdigrundlaget. Hvad mener man med f.eks. et godt liv?</p> <p>Et andet væsentligt tiltag/tilgang er bogen "Det er mit liv - at skabe overblik over mit liv". Bogen består af et lille ringbind med forskellige borgerrelaterede emner: Bolig, arbejde, økonomi, fritid, egne behov, følelser, kroppen, mening og livsindhold, ansvar og indflydelse, livshistorie og kultur, sociale behov og et valgfrit område. Bogen er udviklet i samarbejde mellem borgerne og medarbejdere i Høje Taastrup Kommune igennem et toårigt forløb. Bogen er</p>
------	---

	<p>målrettet den enkelte borger og er udarbejdet så den kan bruges aktivt i hverdagen. En medarbejder pointerer, at det er vigtigt, at det skriftlige er kortfattet, så ingen mister overblikket, hvorfor bogens enkelte faneblade også er visualiseret.</p> <p>Medarbejdere og ledelse oplyser, at de har talt meget om bogen på Pile Allé - og den kan anvendes som udgangspunkt for indsatsen ved behov.</p> <p>Tilsynet efterspørger et konkret praksis eksempel og en medarbejder redegør for: En borger havde boet ved sine forældre i mange år og vedkommende havde været skizofren og psykotisk siden sin pure ungdom. Denne borger havde yderst svært ved at være i relation med nogen - en mulig social interaktion varede ved opstart max i 2 min. I dag kan borgeren være sammen med andre i 2 timer, og der kan også deltage 3-4 andre (f.eks. i backgammon eller et spil 500). Processen til dette gode resultat er opnået gennem dels relationsarbejde over tid og en målrettet pædagogisk tilgang gennem "fælles tredje" aktiviteter. Medarbejderen er i dag altid indenfor rækkevidde ved sociale aktiviteter, men prøver langsomt på at trække sig - eksempelvis ved at skulle tage et telefonopkald et stykke derfra mm.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at den pædagogiske referenceramme er yderst relevant og velegnet til målgruppen af borgere. Tilsynet bemærker, at det teoretiske grundlag på fornem vis udføres i hverdagens praksis, ligesom organisationen som helhed tænker i udvikling og igangsætter mange gode og væsentlige tiltag på området.</p>

3.2.2 Pædagogiske planer

Data	<p>Når det gælder de pædagogiske planer, så oplyses det, at der i dag mere er fokus på statusrapporter.</p> <p>Tilsynet får fremvist to bevillingsskrivelser (§ 141 planer) og to statusplaner som er udarbejdet på baggrund af disse. Heraf fremgår det, at der er angivelse af indsatsformål og hjemmevejlederens vurdering af progressionen indenfor de opsatte indsatsformål. Indsatsmålene er med udgangspunkt i de opstillede mål fra bevillingsskrivelsen. Sproget er fagligt og etisk. Planerne indeholder ikke evalueringssdato, ligesom der ikke er detaljerede beskrivelser af selve den pædagogiske handlingstrategi til opnåelse af målene.</p> <p>Leder oplyser i den forbindelse, at de aktuelt er i proces med at finde den rette form for statusplanerne og hvordan de pædagogiske planer kan indskrives i statusplanerne. I denne proces indgår en dialog med myndighedsdelen, som arbejder ud fra VUM-metoden. Sigtet med denne dialog er gensidigt af få forventningafstemt dokumentationen med hinanden.</p> <p>Medarbejderne udtrykker en frustration med statusbeskrivelserne, da det kan være svært at beskrive en borgers livshistorie i en status. Der skal være mere fokus på, hvordan man skriver disse - beskrive de små detaljer og konsekvenserne hvis man 'slipper' borgeren for meget. En medarbejder forklarer, at vedkommende skriver ind i to diskurser - en økonomisk og en faglig. Medarbejderen bruger derfor meget tid på at skrive dokumentationen.</p> <p>Leder erkender her, at dette forhold naturligvis stiller store krav til skriftligheden.</p> <p>Der er god dialog med visitationen - men der er et ønske om et større samarbejde med teamet og myndigheden, så medarbejderne i højere grad kan være faglige og beskrive progressionen, således at en lille progression ikke kan komme til at betyde en beskæring af 2 timer i bevillingen.</p> <p>Det oplyses her, at der er nedsat en dokumentationsgruppe på tværs af enheden. Der er afholdt møder, hvor man har drøftet skriftligheden - hvordan</p>
------	--

	<p>skal man skrive, så medarbejderne leverer god dokumentation. Dertil er der også fokus på, at man skal kunne benytte sig mere af Bostedssystemet og i den forbindelse er en medarbejder superbruger og det oplyses, at vedkommende gerne vil undervise sine kolleger i dette.</p> <p>Medarbejderne oplever, at sagsbehandlerne har brug for deres ekspertise. Der er lidt en udfordring i forhold til samarbejdet med sagsbehandlerne, men ledelsen oplyser, at der er igangsat relevante initiativer til at styrke samarbejdet.</p> <p>En borger giver udtryk for, at han ikke har været med til at bestemme, hvilken hjælp han skal have. Borgeren fortæller, at han har været med til at kommentere statusplanen. Borgeren var ikke enig i det, der stod i planen, tænkte at der i planen var mangler.</p> <p>En anden borger oplyser, at vedkommende har været inddraget ved at give ønsker til, hvad han gerne vil arbejde med og finder denne inddragelse fin.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at Pile Allé er i proces med at finde den rette form til statusplanerne, som erstatning for de pædagogiske planer.</p> <p>Af de fremviste planer fremgår det, at disse ligger fint i forlængelse af bevillingsbeskrivelsen. Planerne indeholder ikke evalueringdato og ikke nogen form for pædagogisk redegørelse for den konkrete handlestrategi, hvilket vurderes til at skyldes, at det er statusplaner.</p> <p>Tilsynet vurderer dog, at området kan optimeres, hvorfor det anbefales, at leder skærper sit fokus yderligere på dette område.</p>

3.3 Hverdagsliv

3.3.1 Hverdag og aktiviteter

Data	<p>Det oplyses, at hverdagen tilrettelægges individuelt for hver borger. Der tages udgangspunkt i hvor borgeren er, og man arbejder derud fra. En stor del af arbejdet går med 'brandslukning', hvilket vil sige, at man et nødt til at drage omsorg for den enkelte borgers aktuelle sindstilstand den dag, hvor § 85 ydelsen er planlagt, førend man kan arbejde herimod de opsatte udviklingsmål.</p> <p>Det oplyses tillige, at flere af borgerne har svært ved at komme ud af hjemmet og opholde sig i det offentlige rum, men ifald det er muligt for borgerne, har man på Pile Allé et stort fokus på, at borgerne skal inkluderes i samfundet.</p> <p>Forskellige tilbud man her benytter sig af, er kommunens værested til psykisk sårbare, forskellige ungetilbud og en lokal idrætsforening - som laver forskellige tilbud. Yderligere er man i gang med at indgå et samarbejde med Gadehavegård - som også kan benyttes til inklusion for målgruppen af borgere.</p> <p>Tilsynet taler med to borgere. En ene borger fortæller, at han har en SKP-person, som kommer 4 gange om ugen á 2 timer. Borgeren får hjælp til praktiske opgaver samt socialt samvær, hvor han fortæller at de hører musik. Borgeren udtrykker tilfredshed med sin hjælper.</p> <p>Denne borger fortæller også omkring sin hverdag, at vedkommende igennem det sidste års tid har taget tilløb til at indgå i gruppeforløb, hvor man arbejder med bogen "Det er mit liv". Borgeren fortæller, at vedkommende finder, at bogen er for overfladisk - den dykker ikke nok ned i de områder, som denne borger godt kunne tænke sig. Men fællesskabet og det at snakke om emnerne har været givtigt, fordi vedkommende har kunnet forklare eller stille spørgsmål til de andre - f.eks. fandt borgeren ud af, at de andre havde den</p>
------	--

	<p>samme træthed efter mødet. Kontaktpersonen har støttet og hjulpet borgeren med at komme i Værestedet. Borgeren oplever generelt, at det går fremad.</p> <p>En anden borger fortæller, at vedkommende får hjælp/støtte 3 gange om ugen. Det fungerer meget godt i det daglige. Borgeren får hjælp til at handle ind, middagsforhold, snak om hvordan han har det (har angst og hører stemmer). Der er forskel på de medarbejdere, men borgeren oplever en positiv helhed. Borgeren fortæller dertil, at hverdagen svinger meget, da hverdagens indhold afhænger af hans sygdom, men at hverdagen generelt er god. Borgeren fortæller tillige om, at vedkommende i dag har fået en have med et lille drivhus, hvor medarbejderne hjælper vedkommende til at få planter og blomster til at gro. Borgeren fortæller her meget glad og detaljeret omkring hvilke planter og blomster, der er vokset frem og hvor store de er blevet.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at borgerne tilbydes en individuel tilrettet hverdag og borgernes redegørelser fremviser, at den teoretiske tilgang netop også sker i hverdagens praksis - eksempelvis gennem motivationsarbejde.</p>

3.3.2 *Understøttelse af borgernes frie valg*

Data	<p>En medarbejder udtaler, at de ikke gør noget uden borgerne. Understøttelsen og motivationen handler meget om, hvor stærk relationen er.</p> <p>Yderligere oplyses det, at deres teoretiske afsæt gennem recovery gør, at de er nødt til at tage udgangspunkt i borgernes drømme, men samtidig med dette er medarbejderne også er nødt til at være realistiske. Kunsten her er at finde den rette balance i tingene.</p> <p>Tænkningen er rehabiliterende - og det er vigtigt at være der, når der sker noget; når der viser sig udviklingspotentialer.</p> <p>Det er vigtigt for borgerne, at medarbejderne er livlinier - det betyder meget for deres tryghed.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at teamet gennem deres teoretiske afsæt har fokus på at understøtte borgernes frie valg, ligesom de har fokus på at finde den rette balance mellem drømme og realisme.</p>

3.3.3 *Omgangsform og sprogbrug*

Data	<p>Når det gælder omgangsform og sprogbrug, oplyser en medarbejder, at de har en dresscode, som dog ikke er nedskrevet. Der informeres om denne, når man starter i teamet. Dresscoden er vigtig for medarbejdernes sikkerhed og den går ud på, at man ikke arbejder nedringet og ingen korte nederdele har på.</p> <p>Omgangstonen bunder i respekt. Det er ligegyldigt hvor meget kaos, der er om det enkelte menneske, vedkommende skal respekteres. Det pointeres her, at man som medarbejder skal have respekt for livssmerten hos borgeren.</p> <p>Alle medarbejdere har været igennem et "AI forløb - anerkendende kommunikation", som for alle har været givtigt. Andre keywords er empati og indlevelsesevne.</p> <p>Den ene borger, som deltager i tilsynet, giver udtryk for, at dialogen med kontaktpersonerne er god og at vedkommende klart føler sig respekteret.</p> <p>En anden borger siger, at der er en god snak. Denne borger fortæller også om en smilende medarbejder, som altid er glad og imødekommende. Borgeren giver udtryk for at føle sig respekteret.</p> <p>Denne borger fortæller også, at vedkommende kan føle sig utryk i egen bolig, idet der kommer mange forskellige mennesker i nabolaget. Adspurgt om dette</p>
------	--

	forhold, oplyser leder, at de er opmærksomme på denne udfordring, og er i gang med at håndtere denne.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der er god omgangsform og sprogbrug. Begge borgere som deltager i tilsynet giver udtryk for at føle sig respekteret af medarbejderne. En borger udtrykker, at vedkommende kan føle sig utryk. Tilsynet vurderer her, at leder er i gang med håndtere dette forhold.

3.4 Procedurer og retningslinjer

3.4.1 Medicinhåndtering

Data	<p>Det oplyses, at medarbejderne ikke har nogen form for medicinhåndtering. Der er relevante medicinkompetencer på Pile Allé, og disse bruges til at forstå, hvordan borgerne kan reagere pga. medicinen. Medarbejderne har viden om bivirkninger, så de kan observere eventuelle bivirkninger og kan give besked til rette vedkommende.</p> <p>Medicinvinklen giver også en anden type relation. Indgangsvinklen er her, at medarbejderen ikke udtaler sig om medicinen, men vedkommende hjælper gerne med at skrive spørgsmål ned og ledsage til lægebesøg.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at Pile Allé ikke har nogen konkret form for medicinhåndtering, men at der trods dette er fokus på området. Eksempelvis er medarbejderne opmærksomme på eventuelle medicinske bivirkninger.

3.4.2 Magtanvendelser og konflikthåndtering

Data	<p>Medarbejderne fortæller, at de ikke har haft magtanvendelse endnu og skulle det ske, så kender de regler og procedure på området.</p> <p>Medarbejderne oplyser dog, at de kan være medvirkende til magtanvendelser i relation til det opsøgende arbejde - hvor man til tider oplever, at en borger er rigtig dårlig og derfor skal tvangsindlægges eller der skal skrives ind på en anden måde.</p> <p>En anden vinkel til magtanvendelsesområdet er også, at medarbejderne er bevidste om at have en nedtrappende kommunikation og ageren. Medarbejderne er således også opmærksomme på flugtveje osv., ligesom man har en fast procedure for, at de altid er to medarbejdere til borgere med behandlingsdomme. Tilsynet får i den forbindelse udleveret tilbuddets procedure for dette område.</p> <p>Yderligere oplyses det også, at teamets indbyrdes sparring bidrager til, hvordan man håndterer situationerne, således at magtanvendelser netop undgås.</p> <p>En medarbejder supplerer i den forbindelse med at berette om deres bevidsthed om magtforholdet - f.eks. hvor meget/lidt pres man kan lægge på den enkelte borger, og at dette altid vil være individuelt.</p> <p>Dette fører til, at daglig leder og medarbejder redegør for, hvordan de reflekterer over, hvad der er reel anerkendende pædagogik - hvordan er man lige anerkendende? Og, at det her er vigtigt at se på borgeren som ligeværdige med dem selv, men ikke at de er ligestillede.</p> <p>Der suppleres med at fortælle, at der er stor forskel på ligestilling og ligeværd - sidstnævnte arbejder man med. Det handler om, hvordan man møder det</p>
------	--

	<p>enkelte menneske på vedkommendes præmisser, men samtidig forsøger at give støtte og strategier til at hjælpe borgeren.</p> <p>Medarbejderne har i den forbindelse drøftet dilemmaerne med omsorg og omsorgsvigt og det oplyses, at medarbejderne har fået meget ud af disse drøftelser.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at Pile Allés medarbejdere kender til regler og procedure på magtanvendelsesområdet, og at de er opmærksomme på det indbyggede magtforhold der kan ligge i arbejdet med borgerne og holder sig fortløbende refleksive til dette.</p>

3.5 Organisatoriske og personalemæssige forhold

3.5.1 Samarbejde og kommunikation

Data	<p>Det oplyses, at man arbejder tæt i Pile Allé-teamet, hvor man har mødetid med hinanden og kan drøfte den pædagogiske praksis. Dette prioriteres fordi arbejdet er baseret på meget alenearbejde, hvorfor det er vigtigt, at medarbejderne mødes i teamet.</p> <p>Det oplyses dertil, at der er morgenmøde på en halv time hver morgen, og at alle stort set altid møder ind til frokost hver dag, hvor man også sparrer og drøfter faglige ting, foruden også sociale/fodbold mv.</p> <p>Der er også en aftale om kollegial sparring med værestedet, hvis man har en svær borger sidst på dagen.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for, at der er et supergodt samarbejde.</p> <p>Leder oplyser, at gruppen har en høj faglighed, hvor der er stort fokus på teamsamarbejde. Ligesom sygefraværet er stort set ikke eksisterende.</p> <p>Der er ingen smalltalk i krogene. Man tør godt være uenige - man er konfronterende og oprigtig i sin tilgang til hinanden.</p> <p>Teamet er ansvarlig, man er ikke ene ansvarlig og medarbejdernes holdning er her, at denne tilgang gør, at de ikke brænder ud.</p> <p>Endeligt oplyses det, at der er teammøde hver onsdag og supervision hver 4. uge ved ekstern supervisor.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at der er velfungerende internt samarbejde i teamet, og at samarbejdet er kendetegnet ved at være oprigtigt, og at man tør være uenige.</p>

3.5.2 Kompetenceudvikling og kvalitetsudvikling

Data	<p>Gennem tilsynet er det fremkommet, at man arbejder med kompetenceudvikling og kvalitetsudvikling via Care-forløbet.</p> <p>Yderligere har leder også gjort opmærksom på, at man påtænker at lave en temadag med medicinpædagogik internt i organisationen, idet man andre steder har særdeles gode erfaringer med dette område. Generelt gælder det, at der er mange gode kompetencer i organisationen, som kan aktiveres på forskelligt vis.</p> <p>Kvalitetsudviklingen sikres også ved, at teamet drøfter og sparrer med hinanden - kollegial sparring. Ligesom der er et fortløbende supervisionstilbud.</p> <p>Der oplyses tillige, at der afholdes MUS-samtaler.</p> <p>Endeligt oplyses det også, at der er foretaget en evalueringsrapport omkring</p>
------	---

	tilbuddet på Thorsholm og denne udleveres til tilsynet. Der er specifikt oprettet en udviklingsenhed, som har fokus på evaluering. Leder forklarer hertil, at det politiske niveau var tilfredse med rapporten og hun tænker, at denne form for evaluering potentielt godt kan gennemføres for andre teams.
Tilsynets vurdering	Det vurderes af tilsynet, at der er mulighed for kompetence - og kvalitetsudvikling. Ligesom den overordnede leder har fokus på at få vidensdelt på tværs af organisationen, så alle kompetencer fra hvert område kommer godt i spil.

3.5.3 Arbejdsmiljø og sikkerhedsforhold

Data	<p>En medarbejder fortæller omkring det psykiske arbejdsmiljø, at hun er bevidst om sin rolle. Man deler erfaringer - positive som negative. På den måde ved kollegaerne, hvor de er henne hver især og man kan tage hånd om hinanden. Medarbejderne oplyser tillige, at de kan være udfordret med mange forskellige arbejdsopgaver.</p> <p>Leder oplyser i den forbindelse, at hun er opmærksom på dette forhold, herunder hvordan tingene er forankret mv., og hvordan det påvirker arbejdsmiljøet.</p> <p>Medarbejderne har for nyligt talt om, at de trængte til at holde en temadag ude af huset, for at se tingene lidt på afstand. Leder supplerer her med at fortæller, at det må de selvfølgelig gerne.</p> <p>Endelig fortæller medarbejderne også, at det er meget værdifuldt for dem at have deres daglige leder, så meget tilstede, idet vedkommende giver god sparring og feedback på deres arbejde. Leder fortæller her, at de aktuelt er i gang med at se på, hvordan de kan tage nogle af den daglige leders administrative arbejdsopgaver væk, således at der kan være mere fokus på ledelse og kerneydelsen. Medarbejderen, som også er TR, afrunder med at fortælle, at daglig leder og TR deler kontor, hvilket giver en god dialog om dagligdagen samt et tættere samarbejde.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at der er et generelt godt arbejdsmiljø på Pile Allé, og at de er gode til at drage omsorg for hinanden.</p> <p>Det vurderes tillige, at medarbejderne på enkelte områder er udfordret arbejdsmæssigt, men at overordnet leder er opmærksom på dette forhold og derfor har fokus på området.</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 dette 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

Tilsynsforløbet besluttes og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår. Så vidt muligt foregår tilsynet på et tidspunkt hvor der er mulighed for dialog eller samvær med flere af beboerne/brugerne.

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

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 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

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.