

Tilsynsrapport
Høje-Taastrup Kommune
§ 85 tilsyn

Porsehaven 11 og 33

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	5
3	Datagrundlag	6
3.1	Opfølgning på foregående tilsyn	6
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	10
3.5.1	<i>Samarbejde og kommunikation</i>	10
3.5.2	<i>Kompetenceudvikling og kvalitetsudvikling</i>	11
3.5.3	<i>Arbejds miljø og sikkerhedsforhold</i>	12
4	Formål og metode	14
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
5	Kontakt oplysninger	16
5.1	Præsentation af BDO.....	16

1 Tilsynets samlede vurdering

BDO har på vegne af Høje-Taastrup Kommune foretaget et anmeldt tilsyn på § 85-tilbuddet Porsehaven 11 og 33. 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 Porsehaven 11 og 33 er, at det er et tilbud med fagligt dygtige og engagerede medarbejdere og ledelse, der yder borgerne støtte og vejledning gennem tillidsbaserede relationer.

Det er tilsynets vurdering, at Porsehaven anvender en relevant pædagogisk tilgang til borgerne. Ud fra mantraet *"Vi gør ikke noget for dig, men vi vil gerne gøre det sammen med dig"* samt brugen af resonans yder medarbejderne borgerne støtte og vejledning i daglig livsførelse med henblik på, at borgeren på sigt kan flytte i egen bolig. Som en del af dette, møder medarbejder borgerne med respekt, ligeværd og anerkendelse, da denne tilgang opbygger tillid, som er af afgørende betydning for succes.

Tilsynet vurderer, at Porsehaven arbejder relevant med fokusområder/mål på baggrund af VUM, og som i samarbejde med borgeren kvalificeres ud fra faglige betragtninger. Der skrives desuden status hver 3. - 6. måned med henblik på at sikre dokumentation af borgerens progression.

Borgerne støttes til at have en hverdag med den grad af struktur, som den enkelte har behov for. Det tilstræbes at sikre borgerne en passende beskæftigelse samt som led i botræningen at give dem relevante færdigheder, som madlavning, så de med tiden kan bo for sig selv. I forlængelse heraf konstaterer tilsynet, at der arbejdes med relevante tiltag for at understøtte borgernes frie valg. Der er anerkendelse af, at ikke alle mennesker har lige god kemi, hvorfor borgerne ikke har én kontaktperson, men kan snakke med alle medarbejdere. Derudover peges der på dilemmaer i forbindelse med at understøtte borgerens frie valg; dilemmaer som håndteres løbende gennem dialog.

Porsehavens værdigrundlag samt husordenen er medvirkende årsager til, at der forefindes en god omgangsform og sprogbrug, som i øvrigt er kendetegnet ved anerkendelse.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har kendskab til procedurer og retningslinjer for medicinhandling og indberetning af utilsigtede hændelser. Tilsynet konstaterer, at medicinen opbevares forsvarligt. Der er endvidere fokus på en reflekterende tilgang til magtanvendelsesbegrebet. Der forefindes procedurer og retningslinjer, som medarbejderne har kendskab til, men der foregår sjældent magtanvendelser. Der arbejdes i stedet med kommunikation og nedtrapning af konflikter.

Der eksisterer et godt samarbejde såvel internt som eksternt. Det gode samarbejde skyldes, at der prioriteres en god og åben kommunikation, hvor der forventningsafstemmes løbende. I relation til det interne samarbejde afholdes personalemøder en gang om ugen, hvor der foregår kollegial sparring og faglige drøftelser, ligesom der afholdes supervision ved ekstern supervisor. Alt sammen tiltag, der har bidraget til et positivt internt samarbejde. Det eksterne samarbejde er præget af imødekommenhed og velvilje fra begge parter, så der kan etableres det bedst mulige samarbejde for borgerens skyld.

Der er desuden fokus på kompetenceudvikling, hvor medarbejderne sikres relevante kurser, efteruddannelse, temadage og supervision. Ligeledes bringes medarbejdernes kompetencer i spil, når der sker ekstern videndeling. Tilsynet bemærker, at det er hensigten, at der fremadrettet skal være mere fokus på den interne videndeling.

Porsehaven arbejder aktivt for at sikre et godt psykisk arbejdsmiljø for medarbejdere og ledelse. Det psykiske arbejdsmiljø er præget af tillid og respekt medarbejderne imellem samt mellem ledelse og medarbejdere. Derudover anvendes værdigrundlaget aktivt i drøftelser af faglige uenigheder. Endelig har alle medarbejdere været på kursus i anerkendende kommunikation og nogle har deltaget i kursus om konflikthåndtering.

1.1 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger, anbefalinger og påbud:

Bemærkninger
1. Tilsynet bemærker, at det er hensigten, at der fremadrettet skal være mere fokus på den interne videndeling.
Anbefalinger
1. Tilsynet anbefaler, at der gennemføres brand- og evakueringsøvelse sammen med borgerne.
Anbefaling om påbud
Ingen anbefaling om påbud.

2 Oplysninger

Adresse
Porsehaven 11 og 33, 2630 Tåstrup
Leder
Mette Olsen
Tilbudstype og juridisk grundlag
Tilbuddet er et kommunalt tilbud Tilbuddets juridiske grundlag er SEL § 85
Antal pladser
10 pladser
Takst pr. døgn
Som udgangspunkt tildeles beboerne 8,25 i basistimer og 3,75 i ATA timer (ansigt til ansigt).
Målgruppebeskrivelse
Målgruppen er, ifølge leder, unge borgere i alderen 18-28 år, der har behov for et midlertidigt tilbud med henblik på afklaring af fremtidig bosted eller botræning med udflytning til egen bolig som mål.
Antal ansatte og personalesammensætning
Personalegruppen består af seks medarbejdere, som dækker Porsehaven 11 og 33 samt Græshøjvej. Uddannelsesmæssigt er der to social- og sundhedsassistenter og fire pædagoger.
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 8. 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., og i gang med afsluttende speciale på den offentlige lederuddannelse (DOL), ansat i 4,5 år • Pernille Wordolff, daglig leder af Porsehaven siden 1. marts, uddannet social- og sundhedsassistent, er i gang med en uddannelse i offentlig ledelse svarende til diplomniveau, ansat i 17 år i socialpsykiatrien <p>Medarbejdere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En social- og sundhedsassistent med en socialpædagogisk diplomuddannelse, ansat i 17 år, arbejder både på Porsehaven og Græshøjvej <p>Beboere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En borger, som har boet på Porsehaven i ca. 6. mdr. <p>BDO blev vist rundt på stedet af: Ledere og medarbejder</p>
Tilsynsførende
Lene Thorius (Manager, cand.pæd., PD og socialpædagog) Laura Nørskov Juul (Konsulent, cand. scient. pol.)

3 Datagrundlag

3.1 Opfølgning på foregående tilsyn

Data	Der har ikke været ført tilsyn før.
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 psykosocialerehabilitering. Der er desuden fokus på botræning for de borgere, som skal ud og bo for sig selv.</p> <p>Efter udflytning opereres med en form for efterværn, hvor medarbejderne understøtter borgerne ved f.eks. at tilbyde, at de kan spise med til aften, hvor en medarbejder, så besøger borgeren. Dette sker, fordi man er klar over, hvor vigtig relationen er for trygheden, når borgeren flytter ud.</p> <p>I den forbindelse redegøres for arbejdet med resonans, hvor borgeren selv kan vælge til og fra i forhold til, hvem vedkommende ønsker et samarbejde med. Borgeren kan som følge deraf vælge at samarbejde med en medarbejder om f.eks. økonomi og med en anden medarbejder om madlavning.</p> <p>Borgerne inddrages også i supervision (også kaldet borgerforløb) i den overordnede organisation, dette er dog endnu ikke implementeret i Porsehaven. Der er gode erfaringer fra de øvrige enheder i organisationen</p> <p>Derudover nævnes medicinpædagogik, som er en ligeværdig tilgang, hvor medarbejder og borger mødes i et ligeværdigt forum omkring borgerens oplevelse og erfaring med at indtage medicin. Dette med henblik på at borgeren oplever ejerskab og styring af eget medicinindtag, men henblik på evt. justering af denne. Det er erfaringen, at nogle borgere kan have en frygt for, at de ikke skal have medicin mere, men det er ikke nødvendigvis hensigten, at borgerne skal slutte med medicin, blot at de får erfaring med, at de kan have indflydelse på medicinen.</p> <p>Med til medicinpædagogikken hører også, at borgeren fører dagbog. En medarbejder kommer med et eksempel med en borger, som oplevede, at dagbogen var en god støtte til samtalen med psykiateren. I tilgangen er det vigtigt, at medarbejderen lægger op til, at borgeren selv giver udtryk for egne behov. Derudover arbejdes der med complimentærstrategier, således at medarbejderen bistår borgeren i at udvikle forskellige strategier, som borgeren kan bruge, hvis vedkommende bliver dårlig. Denne viden er ikke blot vigtig for den faste medarbejdergruppe, men også meget vigtig viden for vikarer. Derfor orienteres vikarer altid om disse strategier.</p> <p>Disse tilgange tager alle udgangspunkt i Porsehavens "mantra," som er: "<i>Vi gør ikke noget for dig, men vi vil gerne gøre det sammen med dig.</i>"</p> <p>Ledelsen oplyser, at Høje-Taastrup Kommunes handicappolitiks målsætning efterledes ud fra en tilgang, der hæfter sig til FN handicapkonventionen. Konkret sikres dette ved en individuel tilgang til borgeren, brugen af resonans, individuelt tilrettelagt pædagogik, som sikrer borgeren mestring til udflytning.</p>
------	--

	<p>Man er i gang med at udarbejde materiale til alle enheder i organisationen, så man kan se, hvad den enkelte enhed har af faglige specialiteter mv. Dette sker med henblik på i højere grad at kunne videndele på tværs af organisationen.</p> <p>Medarbejderen fortæller om en borger, der er paranoiisk skizofren, har autistisk spektrumsforstyrrelser og har OCD. Borgeren har haft en stor, positiv progression, idet vedkommende er gået fra at have massivt behov for hjælp til nu at have en selvstændig praktikplads i zoologisk have og har gode udsigter til at kunne flytte i egen bolig. En af årsagerne til succes er brugen af resonans, idet medarbejderne brugte to måneder på at skabe relationer med borgeren forud for indflytningen i Porsehaven. Hertil kommer en individuelt tilrettelagt pædagogik, samt at borgeren understøttes til selvstændigt at løse opgaverne fremfor, at medarbejderne overtager opgaverne.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at Porsehaven anvender en relevant pædagogisk tilgang til borgerne. Ud fra mantraet <i>"Vi gør ikke noget for dig, men vi vil gerne gøre det sammen med dig"</i> samt brugen af resonans yder medarbejderne borgerne støtte og vejledning i daglig livsførelse med henblik på, at borgeren kan flytte i egen bolig. Som en del af dette, møder medarbejder borgerne med respekt, ligeværd og anerkendelse, da denne tilgang opbygger tillid, som er af afgørende betydning for succes.</p>

3.2.2 Pædagogiske planer

Data	<p>Der indledes med at fortælle, at der arbejdes ud fra VUM (voksen udredningsmetoden), og at man derfor er optaget af statusplaner. Ledelsen oplever at stå ved en skillevej, hvor de overvejer, hvilken vej man skal gå i forhold til dokumentationen.</p> <p>Der er udarbejdet en skabelon for statusmøderne, og der udarbejdes status hver 3. - 6. måned med henblik på at vise progressionen hos den enkelte borger.</p> <p>Overordnede leder forklarer om de forskellige overvejelser i relation til de pædagogiske handleplaner, hvorvidt der både skal gøres brug af både pædagogiske handleplaner og statusbeskrivelser. Myndighedsafdelingen er interesseret i statusbeskrivelserne.</p> <p>Det er overordnet leders opfattelse, at VUM bliver fremtiden og myndighed har udarbejdet en skabelon til statusbeskrivelser som er under løbende udvikling. Medarbejderne oplever, at man kommer godt omkring det hele ved en borger med denne skabelon, samt at det bliver meget konkret.</p> <p>En medarbejder har indenfor de sidste 6 mdr. arbejdet med både pædagogisk plan og statusbeskrivelser. Derudover arbejdes der fortsat med at sikre den daglige dokumentation.</p> <p>VUM udarbejdes af sagsbehandler sammen med borgeren, som tilbuddet som udfører, arbejder ud fra - sammen med borgeren. Der er fokus på løbende dialog med tilbuddet som udfører og med borgeren i forhold til at give sit besyv med i forhold til f.eks. funktionsniveauet.</p> <p>Der redegøres for, hvordan processen med udarbejdelse af statusbeskrivelser, hvor både medarbejdere, borgere og evt. pårørende inddrages. Der skrives status ca. hver 3-6 måned med henblik på at sikre dokumentation af borgerens progression.</p> <p>Der er lavet en målrettet evaluering, hvor Høje-Taastrup kommune har haft en akademiker til at interviewe medarbejdere og borgere om deres syn på det at bo i Porsehaven. Dette resulterede i en rapport, som blev fremlagt for det politiske udvalg. Dette er sket for ca. 1 år siden.</p>
------	---

	<p>Overordnet leder ønsker at etablere en evalueringskultur, så der evalueres, når borgeren har været igennem et forløb.</p> <p>En borger fortæller, at han mener at have været med til at udarbejde nogle planer, men kan ikke konkret huske, hvordan og hvorledes processen var.</p> <p>Borgeren er tilfreds med hjælpen fra personalet, og forklarer, at hjælpen er struktureret i en ugeplan.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at Porsehaven arbejder relevant med fokusområder/mål på baggrund af VUM, og som i samarbejde med borgeren kvalificeres ud fra faglige betragtninger. Der skrives desuden status hver 3. - 6. måned med henblik på at sikre dokumentation af borgerens progression.</p>

3.3 Hverdagsliv

3.3.1 Hverdag og aktiviteter

Data	<p>Det oplyses, at nogle borgere er i beskæftigelse med enten STU, praktik (i zoologisk have) eller dagtilbud. En borger har ikke beskæftigelse. En anden afventer mentor, da det er den bedste måde for vedkommende til at komme i beskæftigelse. Det er erfaringen, at beskæftigelsen medvirker til at skabe en god struktur for borgerne.</p> <p>Da Porsehaven startede, havde man en idé om, at borgerne kunne klare sig selv om formiddagen, men tiden viste, at borgerne ikke kom afsted. Derfor har man lavet en anden dækning, så borgerne i højere grad hjælpes afsted om formiddagen.</p> <p>Der er faste maddage, hvor borgerne skiftes til at lave mad sammen med en medarbejder. Borgerne kan være med i lille eller stor madordning, hvor forskellen består i, at man i den store madordning også betaler for mad i weekenden. Vedkommende der laver maden, bestemmer menuen.</p> <p>Den enkelte borger har et ugeskema, hvor strukturen er beskrevet. Dette hjælper også med kontinuerlighed, og at borgeren kan overholde aftaler.</p> <p>Der er udarbejdet en to-do-liste for medarbejderne, så de kan hjælpe borgerne med at søge støtte, melde flytning og andre praktiske opgaver, der er ved indflytningen.</p> <p>En borger fortæller, at han går i skole (STU) på Grennesminde. Borgeren er pt. i praktik på en SFO, og er glad for det. Han fortæller stolt, at han er blevet forlænget i sit praktikløb.</p> <p>Borgeren kan godt lide at spille computer, og bruger derfor meget af sin fritid på det.</p> <p>Borgeren fortæller om madordningen, hvor borgerne laver mad en gang om ugen. I weekenderne er det ofte dem, der lige gider lave mad, og hvis der ikke er nogen der gider, så tager man det, man selv har lyst til. Borgeren er med i den store madordning.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at borgerne støttes til at have en hverdag med den grad af struktur, som den enkelte har behov for. Det tilstræbes at sikre borgerne en passende beskæftigelse, samt som led i botræningen at give dem relevante færdigheder, som madlavning, så de med tiden kan bo for sig selv.</p>

3.3.2 *Understøttelse af borgernes frie valg*

Data	<p>Borgeren er i centrum, og det betyder også, at dialogen med borgerne er vigtig. Understøttelse af borgerens frie valg sker desuden med afsæt i de opstillede mål, hvor medarbejderne tilbyder deres hjælp. Endvidere har Porsehaven, som beskrevet ovenfor, fravalgt ordningen, hvor hver borger har én kontaktperson, og prioriterer i stedet borgerens samarbejde med flere medarbejdere. Dette er nemlig også et livsvilkår, så derfor understøttes borgeren også her.</p> <p>Der opleves dilemmaer i relation til at understøtte borgerens frie valg. Det er f.eks. en balancegang hvor meget pårørende kan inddrages, da disse kan undertrykke borgerens frie valg. Det uddybes, at de pårørende mener det i bedste mening, men at de pårørende også sommetider kan have svært ved at trække sig. Der er altid mulighed for at drøfte dilemmaer, når man støder ind i dem.</p> <p>Et andet dilemma omhandler f.eks. også hash, hvor det er Porsehavens politik, at dette ikke tolereres. Medarbejderne gør opmærksom på, at hash er ulovligt, og kan tilkalde politiet, hvis de tager borgeren i færd med at indtage det. Derudover søger man at begrænse omfanget, så problematikken ikke spreder sig i huset. Men man er også klar over, at det er borgerens egen bolig, hvor de selv bestemmer.</p> <p>Der arbejdes med en meget motiverende tilgang, hvor medarbejderne drøfter gråzonerne for, hvornår det bliver magt/manipulation. Porsehaven forsøger at "klæde borgerne så meget på" til udflytning fra stedet, og derfor er medarbejderne vedholden, når de tilbyder hjælp.</p> <p>Borgeren fortæller, at der er faste møder, og han oplever, at personalet er lyttende og spørger ind til borgerens behov.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der arbejdes med relevante tiltag for at understøtte borgernes frie valg. Der er anerkendelse af, at ikke alle mennesker har lige god kemi, hvorfor borgerne ikke har én kontaktperson, men kan benytte sig af alle medarbejdere. Derudover peges der på dilemmaer i forbindelse med at understøtte borgerens frie valg; dilemmaer som håndteres løbende gennem dialog.</p>

3.3.3 *Omgangsform og sprogbrug*

Data	<p>Ledelsen fortæller, at borgerne selv har været med til udarbejde husordenen, som udgangspunktet for, hvordan de omgås hinanden og hvordan de holder orden i huset.</p> <p>Medarbejderen fortæller, at der praktiseres en god omgangsform og sprogbrug mellem borgerne, samt at der praktiseres en anerkendende tilgang til borgeren.</p> <p>Endvidere forklarer medarbejderen, at de gode og synlige værdier sikrer, at man har en god ramme at agere indenfor.</p> <p>Overordnet leder forklarer, at alle medarbejdere har været involveret i udarbejdelsen af værdierne, og derfor er værdierne levende i dagligdagen.</p> <p>Borgeren fortæller, at de har det godt sammen. Der er en god omgangstone og man behandler hinanden med respekt. Personalet taler også pænt til borgerne.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at Porsehavens værdigrundlag samt husordenen er medvirkende årsager til, at der forefindes en god omgangsform og sprogbrug, som i øvrigt er kendetegnet med anerkendelse.</p>

3.4 Procedurer og retningslinjer

3.4.1 Medicinhåndtering

Data	<p>Medicinen opbevares på kontoret, som er aflåst, når der ikke er medarbejdere til stede. Endvidere opbevares medicinen i et aflåst skab i en kasse med navn og cpr.nr. på. Der finder signering sted i bostedsystemet.</p> <p>Der er en selvadministrerende borger, som får udleveret dagsmedicinen, og opbevarer denne dosis i boligen. En anden borger får PN-medicin og opbevarer dette selv.</p> <p>Der er medicinkompetencer tilstede, idet der er social- og sundhedsassistenter ansat. Der er desuden en overordnet ansvarlig sygeplejerske. Pædagogerne får obligatorisk medicinkursus hos sygeplejersken.</p> <p>Der er vejledning til indberetning af utilsigtede hændelser. Der er også en ansvarlig for indberetningen.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har kendskab til procedurer og retningslinjer for medicinhåndtering og indberetning af utilsigtede hændelser. Tilsynet konstaterer, at medicinen opbevares forsvarligt.</p>

3.4.2 Magtanvendelser og konflikthåndtering

Data	<p>Der er udarbejdet procedurer og retningslinjer for magtanvendelser, som både ledelse og medarbejdere har kendskab til.</p> <p>Der er ikke udfordringer med magtanvendelser, hvilket tilskrives medarbejdernes tilgang med kommunikation og nedtrapning af konflikter.</p> <p>Daglig leder fortæller, at hun konkret i weekenden havde en drøftelse med en medarbejder om håndtering af konkret situation. Medarbejderen tænkte ikke situationen som magtanvendelse, men havde brug for at drøfte episoden, da borgeren måske kunne opleve situationen som sådan qua definitionsmagten. Ledelsen ser dette, som et godt eksempel på medarbejdernes reflekterende tilgang til magtanvendelsesbegrebet.</p> <p>Overordnet leder kommer med et andet eksempel, hvor en borger havde drukket afløbsrens, hvorfor leder fastholdt, at vedkommende skulle drikke et glas mælk for at undgå voldsomme skader. Det er hendes oplevelse, at denne episode er et godt eksempel på magt i gråzonen.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der er fokus på en reflekterende tilgang til magtanvendelsesbegrebet. Der forefindes procedurer og retningslinjer, som medarbejderne har kendskab til, men der foregår sjældent magtanvendelser. Der arbejdes i stedet med kommunikation og nedtrapning af konflikter.</p>

3.5 Organisatoriske og personalemæssige forhold

3.5.1 Samarbejde og kommunikation

Data	<p>Daglig leder er blevet leder for både Porsehaven og Græshøjvej. Det betyder, at medarbejderne er et samlet team. Der er personalemøde en gang om ugen for den samlede personalegruppe, hvilket bl.a. skyldes, at medarbejderne har vagter på begge tilbud. På personalemødet opereres der skiftevis med dagsorden afhængig af behovet. Der er altid plads til kollegial sparring, akutte udfordringer mv.</p> <p>Endvidere foregår der supervision hver 6. uge ved ekstern supervisor. Man har</p>
------	---

	<p>eksempelvis afholdt temadag om MBTI, hvilket var meget givtigt.</p> <p>En medarbejder fortæller, at samarbejdet fungerer godt, fordi det er en faglig og robust gruppe. Den enkelte medarbejder skal kunne træffe egne beslutninger og efterfølgende tage drøftelsen om, hvordan man kunne have gjort på en anden måde.</p> <p>Overordnet leder er stolt af det samarbejde, der er blevet etableret i teamet på Porsehaven og Græshøjvej. Etableringen er blevet en succes grundet de relevante tiltag, der er taget.</p> <p>Der har været en ledelsmæssig udfordring, inden man fik ansat nuværende daglig leder. Der har været et godt samarbejde med FTR og SL, og de har udtrykt tilfredshed med processen. Overordnet leder er dog godt klar over, at transformationen har bragt frustrationer hos medarbejderne, og dette har man taget hånd om i supervisionen og møderne.</p> <p>Medarbejderen giver udtryk for at modtage en passende mængde information. Derudover kan medarbejderen altid spørge, og får ofte et brugbart svar. Der er ligeledes forståelse for, at nogle informationer ikke kan videregives pga. igangværende processer mv.</p> <p>Der er godt informationsflow mellem overordnet leder og daglig leder, og det er håbet, at dette informationsflow forplanter sig ned i organisationen.</p> <p>Der er mange, forskellige eksterne samarbejdsparter. Medarbejderen fortæller, at det eksterne samarbejde er under udvikling - særligt i sagsbehandlerdelen. Der arbejdes efter VUM (Voksen udredningsmetoden), hvor sagsbehandlerne søger dialogen med leder og medarbejdere, for også at blive bedre til at visitere borgerne.</p> <p>Et eksempel på, at samarbejdet er under udvikling er, at sagsbehandlerne kommer på rundtur d. 22. oktober, og at ledelsen generelt oplever stor interesse og velvillighed for samarbejdet.</p> <p>Samarbejdet med OPUS er velfungerende, hvilket skyldes, at man mødes og forventningsafstemmer.</p> <p>Derudover afholdes løbende samarbejds møder med behandlingsdelen, hvilket faciliterer et godt samarbejde.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at der foregår et godt samarbejde såvel internt som eksternt. Det gode samarbejde skyldes, at der prioriteres en god og åben kommunikation, hvor der forventningsafstemmes løbende. I relation til det interne samarbejde afholdes personale møder en gang om ugen, hvor der foregår kollegial sparring og faglige drøftelser, ligesom der afholdes supervision ved ekstern supervisor. Alt sammen tiltag, der har bidraget til et positivt internt samarbejde. Det eksterne samarbejde er præget af imødekommenhed og velvilje fra begge parter, så der kan etableres det bedst mulige samarbejde for borgerens skyld.</p>

3.5.2 *Kompetenceudvikling og kvalitetsudvikling*

Data	<p>Ledelsen oplyser, at der er stor opbakning til videre- og efteruddannelse, hvilket medarbejderen også bekræfter gennem udtalelsen om, at hvis man som medarbejder er interesseret, så er der vilje hos ledelsen.</p> <p>Medarbejdernes kompetencer bliver også bragt i spil, når der arrangeres kurser internt i organisationen. Eksempelvis er en medarbejder facilitator i medicinpædagogik, hvor medarbejderen deler sin viden om, hvordan man håndterer medicin samt complimentærstrategier.</p> <p>Som led i kompetenceudviklingen får medarbejderne supervision fra ekstern supervision. I tillæg til supervisionen afholdes der temadage et par gange om</p>
------	--

	<p>året, hvor man bl.a. gør brug af ekstern supervisor. Endelig afholdes der MUS en gang om året.</p> <p>I hele socialpsykiatrien er 80 medarbejdere i gang med kompetenceudvikling i Care. Der er uddannet to rehab-instruktører, som skal facilitere og undervise medarbejderne. Formålet med projektet er at få en fælles reference og forståelse for recovery og rehabilitering.</p> <p>Leder fortæller, at det kan være en udfordring at videndele internt, og at hun ønsker at sætte fokus på det fremover. Hun tilføjer, at organisationen er god til at dele viden og holde kurser eksternt - f.eks. har man holdt kursus i en kommune med medicinpædagogik. Derudover er der publiceret nogle artikler.</p> <p>Endelig oplyses det, at der overordnet set er en god sammenhæng mellem medarbejdernes kompetencer og målgruppens behov. Man søger derfor også nye kompetencer, når målgruppen kræver det.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der er fokus på kompetenceudvikling, hvor medarbejderne sikres relevante kurser, efteruddannelse, temadage og supervision. Ligeledes bringes medarbejdernes kompetencer i spil, når der sker ekstern videndeling. Tilsynet bemærker, at det er hensigten, at der fremadrettet skal være mere fokus på den interne videndeling.</p>

3.5.3 Arbejds miljø og sikkerhedsforhold

Data	<p>Indledningsvist oplyses det, at der er fokus på det psykiske arbejdsmiljø, som bl.a. drøftes på det ugentlige personalemøde.</p> <p>Med til at sikre det psykiske arbejdsmiljø er ledelsens og kollegial tillid til, at den enkelte medarbejder håndterer udfordringer, som man finder passende i situationen. Efterfølgende kan episoderne drøftes med en professionel tilgang, hvor medarbejderne oplever respekt og tillid. Samme tilgang gælder i øvrigt også, hvis en kollega har brug for at vende nogle private ting.</p> <p>Daglig leder oplever, at teamet er gode til at sætte uenighederne i spil og få snakket om dem, selvom det kan være svært. Medarbejderen supplerer med, at det for dem er lettere, fordi de kan bruge organisationens værdier til at perspektivere drøftelserne og dermed sikre en professionel snak om uenighederne.</p> <p>Det oplyses, at der er lavet en APV.</p> <p>Tilsynet observerer brandinstruks og evakueringplan. Der er givet mundtlig information om brand og evakuering, men der er ikke gennemført en egentlig øvelse. Ledelsen udtrykker, at det kan være en god idé at gennemføre en sådan.</p> <p>Der er foretaget vurderinger i husene i forhold til behovene for brandudstyr. Der kommer derfor brandudstyr i nr. 33 indenfor en kort tidshorisont.</p> <p>Alle medarbejdere har været igennem et kursus om anerkendende kommunikation og derudover har flere været på et konflikthåndteringskursus.</p> <p>Sidste udvej ved konflikter er at kontakte politiet. Dette er dog ikke en strategi, man bruger, da målgruppen ikke har f.eks. udadreagerende adfærd.</p> <p>Medarbejderen fortæller, at der kan være optrapning til konflikter, hvor hun især har arbejdet med complimentærstrategier. Disse situationer er drøftet på personalemøderne efterfølgende.</p> <p>Endelig oplyses det, at der er krisepsykolog, som kan benyttes f.eks. hvis en borger forsøger at begå selvmord.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at Porsehaven arbejder aktivt for at sikre et godt psykisk arbejdsmiljø for medarbejdere og ledelse. Det psykiske arbejdsmiljø er præget</p>

af tillid og respekt medarbejderne imellem samt mellem ledelse og medarbejdere. Derudover anvendes værdigrundlaget aktivt i drøftelser af faglige uenigheder. Endelig har alle medarbejdere deltaget i kursus om anerkendende kommunikation og derud over har flere været på et konflikthåndteringskursus, hvor der har været fokus på forskellige tilgange til at undgå konflikter.

Tilsynet anbefaler, at der gennemføres brand- og evakueringsøvelse sammen med borgerne.

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

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

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.