

Tilsynsrapport Faaborg-Midtfyn Kommune

Den blå ambassade

Anmeldt tilsyn

Oktober 2013

Indholdsfortegnelse

1	Tilsynets samlede vurdering	2
1.1	Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	4
2	Oplysninger	5
3	Datagrundlag	7
3.1	Opfølgning på foregående tilsyn	7
3.1.1	<i>Opfølgning fra sidste tilsyn.....</i>	<i>7</i>
3.1.2	<i>Opfølgning fra andre tilsyn.....</i>	<i>8</i>
3.2	Fysiske rammer	8
3.3	Pædagogik	9
3.3.1	<i>Pædagogisk referenceramme og metode</i>	<i>9</i>
3.3.2	<i>Pædagogiske planer</i>	<i>10</i>
3.4	Hverdagsliv	11
3.4.1	<i>Hverdag og aktiviteter</i>	<i>11</i>
3.4.2	<i>Medindflydelse og kommunikation</i>	<i>12</i>
3.4.3	<i>Sprogbrug og omgangsformer</i>	<i>12</i>
3.4.4	<i>Borgernes fysiske og mentale sundhed</i>	<i>13</i>
3.4.5	<i>Medicinhåndtering og indberetning af utilsigtede hændelser</i>	<i>13</i>
3.4.6	<i>Magtanvendelse og konflikthåndtering</i>	<i>14</i>
3.5	Organisatoriske og personalemæssige forhold	14
3.5.1	<i>Overordnede rammer for arbejdet</i>	<i>14</i>
3.5.2	<i>Personalesituation, kontinuitet og stabilitet</i>	<i>15</i>
3.5.3	<i>Kompetenceudvikling.....</i>	<i>15</i>
3.5.4	<i>Arbejds miljø og sikkerhedsforhold</i>	<i>15</i>
3.6	Øvrige udfordringer	16
4	Formål og metode	17
4.1	Formål med tilsynet.....	17
4.2	Metode	17
4.3	Tilsynets varslings og tilrettelæggelse	18
4.4	BDO's definition på bemærkninger og anbefalinger	18
5	Kontakt oplysninger	19
5.1	Præsentation af BDO	19

1 Tilsynets samlede vurdering

BDO har på vegne af Faaborg-Midtfyn Kommune foretaget et anmeldt tilsyn på Den Blå Ambassade. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det data-materiale, som er indsamlet gennem interviews og observationer.

Det overordnede indtryk af Den Blå Ambassade er, at der er engagerede og dygtige medarbejdere, som sammen med ledelsen er i en proces med at etablere den nye organisationsændring. Tilsynet anerkender, at tilbuddet er i midten af denne proces.

Tilsynet vurderer, at den overordnede pædagogiske referenceramme, som omhandler Recovery og en rehabiliterende indsats, endnu ikke er forankret i medarbejdergruppen. Der nævnes flere forskellige metoder og tilgange til arbejdet med borgerne, som tilsynet vurderer, kan være relevante, men som endnu mangler at blive sat ind i den overordnede ramme med Recovery og den rehabiliterende indsats. Derfor anbefaler tilsynet, at medarbejdere sammen med ledelsen drøfter den pædagogiske tilgang med henblik på at beskrive tilbuddets faglige referenceramme og metoder og dermed skabe forankring indadtil i organisationen og synlighed udadtil.

Tilbuddet arbejder relevant og dynamisk med de pædagogiske planer. Borgerne inddrages i det omfang, de har lyst og magter det. Medarbejderne forholder sig løbende til, om målet er korrekt defineret, samt om borgeren indfrier målene. I den forbindelse vurderer tilsynet, at tilbuddet kan blive bedre til at dokumentere borgernes progression, og anbefaler derfor, at det drøftes hvilken metode, Den Blå Ambassade ønsker at anvende, således at der foretages ensartede resultatmålinger. Tilsynet bemærker dog - og anerkender den ene fremviste godt beskrevne plan med de konkrete opstillede mål, hvoraf man tydeligt kan læse borgerens udvikling.

Det er tilsynets vurdering, at der er behov for en forventningsafstemning mellem Den Blå Ambassade og borgerne i forhold til aktivitetsudbuddet. Der fremkommer flere uoverensstemmelser mellem ledelse og medarbejders udtalelser på den ene side og borgernes udtalelser på den anden side. Tilsynets observationer viser da også, at der på dagen for tilsynet ikke var aktiviteter i værksteder eller motionsrummet. Derfor anbefaler tilsynet, at den Blå Ambassade tager initiativ til at forventningsafstemme med borgerne og inddrage borgerne mere aktivt i livet på Den Blå Ambassade. Dette kunne f.eks. være ved at initiere en brugerundersøgelse med anvendelse af fokusgruppeinterviews.

Borgerne har flere muligheder for at få indflydelse på hverdagen og aktiviteterne i tilbuddet, dog konstaterer tilsynet, at nogle borgere føler sig langt væk fra personalet. Tilsynet opfordrer derfor til (i forlængelse af ovenstående), at mulighederne for indflydelse i højere grad synliggøres overfor borgerne.

Medarbejderne arbejder understøttende med, at borgerne lærer at begå sig i sociale relationer og sammenhænge. Der fokuseres her på, hvordan borgerne taler og agerer sammen, samt hvordan det virker på de øvrige borgere. Medarbejderne oplever, at teamdannelsen har gjort det lettere at være åbne overfor hinanden, og at man tør udfordre hinanden fagligt i forhold til praksis.

Medarbejderne arbejder aktivt på at sikre borgernes tryghed og trivsel gennem anerkendelse og ved at møde borgeren, hvor vedkommende er. Tilsynet vurderer tillige, at der er fokus på at tilbyde borgerne forskellige tilbud, som giver dem mulighed for at få optimeret deres fysiske sundhed.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til procedurer og retningslinjer for medicinhåndtering. Ligeledes er medarbejderne informeret om, at de skal indberette utilsigtede hændelser. Tilsynet anbefaler i den forbindelse, at tilbuddet tilføjer drøftelse af utilsigtede hændelser som opfølgning til proceduren således, at der sikres læring til medarbejdergruppen, når der sker en utilsigtet hændelse.

Der har været arbejdet meget med magtanvendelsesområdet, hvor drøftelserne har omhandlet definition af magt, samt at der ikke anvendes magt på tilbuddet. Tilsynet bemærker i den forbindelse, at der ikke systematisk opfølgende drøftelser af magtanvendelser eller magt i gråzonen, og anbefaler, at der udarbejdes en fast systematik for disse drøftelser - f.eks. som fast punkt på dagsordenen til personalemøderne jf. at der her er mulighed for vigtige pædagogiske drøftelser.

Tilsynet bemærker, at der ikke forefindes nedskreven procedure for håndtering af overgreb borger mod borger. Selvom tilsynet anerkender, at tilbuddet søger løsninger gennem pædagogiske metoder, anbefales det, at dette nedskrives i en procedure, så det sikres, at alle har adgang til denne viden.

Tilsynet vurderer, at tilbuddets overordnede rammer er under forandring og at der skal udarbejdes kvalitetsstandarder for hver af de paragraffer, som tilbuddet rummer. Medarbejderne er netop blevet informeret om den overordnede fælles strategi.

Der er en stabil medarbejdergruppe, som forestår det primære pædagogiske arbejde. Det vurderes endvidere, at der er et lavt sygefravær. Vikardækningen sikres gennem anvendelse af faste vikarer, som kender huset. Nye medarbejdere er sikret en fast introduktion med mentor- og følording. Medarbejderne er sikret kompetenceudvikling gennem tværgående kompetenceudvikling og intern videndeling. Endvidere fremhæver medarbejderne supervisionsforløb hos ekstern supervisor som værende givtigt.

Tilsynet vurderer, at det fysiske arbejdsmiljø udgør en udfordring for medarbejderne, som tilsynet har givet anbefaling på under "Fysiske rammer." Tilsynet bemærker endvidere, at der ikke er lydtæt ved kontorfaciliteterne, hvilket kan være en udfordring ved fortrolige samtaler.

Det psykiske arbejdsmiljø er tilfredsstillende for medarbejderne, som tager vare på hinanden og oplever, at ledelsen har fokus på det psykiske arbejdsmiljø. Der forefindes brandinstrukser, og der er gennemført brand- og evakueringsøvelser. Tilsynet noterer sig endvidere, at ledelsen oplyser, at de gør meget ud af det psykiske arbejdsmiljø, hvorfor der også er udarbejdet både overordnede retningslinjer for vold og trusler, ligesom der også er interne retningslinjer for dette på tilbuddet.

Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer er utidssvarende i forhold til målgruppens behov. De fysiske rammer fremstår ved tilsynets afholdelse rodet, og tilsynet anbefaler kraftigt, at tilbuddet sørger for, at der sker oprydning på alle faciliteter med udgangspunkt i målgruppens behov for struktur og ro, så arealerne virker mere indbydende. Derudover anbefaler tilsynet, at der foretages en grundig rengøring af særligt kælderen, hvor der observeres synligt støv og puds fra væggene. Det er tilsynets vurdering, at de givne rammer vanskeliggør en tilfredsstillende pædagogisk indsats i forhold til Recovery og rehabilitering.

Tilsynet vurderer, at der er fulgt relevant op til anbefalingerne 1 og 2, og noterer sig, at tilbuddet vil følge op på anbefaling 3 efterhånden som ændringerne falder på plads. Derudover har tilsynet noteret sig de øvrige oplysninger, og har ikke yderligere kommentarer.

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 den ene godt beskrevne pædagogiske plan med de konkrete opstillede mål, hvoraf man tydeligt kan læse borgerens udvikling.2. Tilsynet bemærker, at der ikke er lydtæt ved kontorfaciliteterne, hvilket kan være en udfordring ved fortrolige samtaler.
Anbefalinger
<ol style="list-style-type: none">1. Tilsynet anbefaler kraftigt, at tilbuddet sørger for, at der sker oprydning på alle faciliteter med udgangspunkt i målgruppens behov for struktur og ro, så arealerne virker mere indbydende.2. Tilsynet anbefaler, at der foretages en grundig rengøring af særligt kælderen, hvor der observeres synligt støv og puds fra væggene.3. Tilsynet anbefaler, at medarbejdere sammen med ledelsen drøfter den pædagogiske tilgang med henblik på at beskrive tilbuddets faglige referenceramme og metoder og dermed skabe forankring indadtil i organisationen og synlighed udadtil.4. Tilsynet anbefaler, at det drøftes hvilken metode, Den Blå Ambassade ønsker at anvende til dokumentation af borgerens progression, således at der foretages ensartede resultatmålinger.5. Tilsynet anbefaler, at Den Blå Ambassade tager initiativ til at forventningsafstemme med borgerne og inddrage borgerne mere aktivt i livet på Den Blå Ambassade. Dette kunne f.eks. være ved at initiere en brugerundersøgelse med anvendelse af fokusgruppeinterviews.6. Tilsynet anbefaler, at tilbuddet tilføjer drøftelse af utilsigtede hændelser som opfølgning til proceduren, således at der sikres læring til medarbejdergruppen, når der sker en utilsigtet hændelse.7. Tilsynet bemærker, at der ikke sker systematisk drøftelse af magtanvendelser eller magt i gråzonen, og anbefaler, at der udarbejdes en systematik disse drøftelser - f.eks. jævnligt/ som fast punkt på dagsordenen til personalemøderne.8. Tilsynet bemærker, at der ikke forefindes nedskreven procedure for håndtering af overgreb borger mod borger. Selvom tilsynet anerkender, at tilbuddet søger løsninger gennem pædagogiske metoder, anbefales det, at dette nedskrives i en procedure, så det sikres, at alle har adgang til denne viden.
Anbefaling om påbud
Ingen anbefalinger om påbud.

2 Oplysninger

Adresse
Damtoften 6 a & b
Leder
Martine Rymann Petterseon, er leder for det samlede tilbud Socialpsykiatri Dagområdet, som ud over Den Blå Ambassade består af 3 aktivitets-Væresteder med i alt 26 ansatte. I forhold til Den Blå Ambassade kan ledelsesopgaven betegnes som distanceledelse.
Tilbudstype og juridisk grundlag
Tilbuddet er et kommunalt værested Tilbuddets juridiske grundlag er SEL §§ 85, 99 og 104. Ved dette tilsyn føres der tilsyn med tilbuddets juridiske grundlag § 104
Antal pladser og belægningsgrad
Der er i alt 230 pladser i socialpsykiatri dagområdet, heraf er de ca. 120 borgere tilknyttet Den blå ambassade
Takst pr. døgn
Ifølge tilbudsportalens oplysninger er prisen pr. døgn kr. 358
Målgruppebeskrivelse
Borgere indenfor psykiatrien. Daglig leder supplerer, at funktionsniveauet er lavt. Borgere med skizofreni, personlighedsforstyrrelser, ADHD, dobbeltdiagnoseproblematikker, selvskadende adfærd. Aldersmæssigt er det voksne borger fra 18 år og opefter.
Antal ansatte og personalesammensætning
I Den Blå Ambassade er der ansat i alt 14 medarbejdere + Leder: 1 leder delt med 2 andre tilbud. 1 sekretær på 10 timer, 2 socialrådgivere, 3 ergoterapeuter, 2 pædagoger, 3 assistenter, 1 medhjælper i flexjob, 1 assistent i flexjob og 1 pedel.
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 29. oktober 2013 kl. 14.00-18.00
Deltagere i interviews
Ledelse: <ul style="list-style-type: none">• Overordnet leder Tommy Neesgaard, uddannet pædagog, har en universitetsdiplom i offentlig ledelse, kommunal diplom i ledelse, ledelsesbaseret coach, supervisor. Har været leder siden 1999 både i amts og kommunal regi, erfaringen kommer fra Stofmisbrugsbehandling og socialpsykiatri.• Leder Martine Rymann Petterson, uddannet sygeplejerske, specialuddannelse i psykiatrisk sygepleje, læser master i ledelse på SDU. Har tidligere været leder i regional og kommunal sammenhæng: Har 10 års ledelseserfaring. Medarbejdere: <ul style="list-style-type: none">• Social- og sundhedsassistent, ansat siden 2007, team/gruppe 4• Ergoterapeut, ansat i 21 år, grønne team• Social- og sundhedsassistent, ansat siden 2001, grønne team• Pædagog, ansat siden 2008 (tidligere tilknyttet som vikar), grønne team

Borgere:

- Borger som har været tilknyttet i ca. 4-5 år
- Borger som har været tilknyttet i over 10 år
- Borger som har været tilknyttet i 5 år
- Borger som har været tilknyttet i 11 år
- Borger som har været tilknyttet i 3 år

BDO blev vist rundt på stedet af: Daglig leder og en medarbejder

Tilsynsførende

Rikke Due (Chefkonsulent, cand.pæd.soc., PD og socialpædagog)

Laura Nørskov Juul (Konsulent, cand. scient. pol.)

3 Datagrundlag

3.1 Opfølgning på foregående tilsyn

3.1.1 Opfølgning fra sidste tilsyn

Data	<p>Ved sidste tilsyn (anmeldt tilsyn, 2011), foretaget af Bunk og Elkjær, blev der givet følgende anbefalinger:</p> <ol style="list-style-type: none"><i>Tilsynet anbefaler at der udarbejdes en fyldestgørende retningslinje for håndteringen af magtanvendelse, og at der med jævne intervaller drøftes relevante dilemmaer imellem magt, omsorg og nødværge.</i> <p>Ledelsen oplyser, at der er arbejdet rigtig meget med anbefalingen. Overordnet leder oplyser, at der er udarbejdet en standard fra fagsekretariatet. Udgangspunktet er, at der ikke bruges magt. Den Blå Ambassade har udfærdiget en magtanvendelse om pædagogisk tilrettevisning, som borgeren efterkommer, som blev afvist som magtanvendelse.</p> <ol style="list-style-type: none"><i>Det anbefales, at strategier i forhold til konflikthåndtering tilpasses den nye organisering, således at der opnås en sikker og tydelig håndtering af akutte situationer.</i> <p>Det oplyses af ledelsen, at strategien er, at medarbejderne trækker sig ved optrapning til konflikter og kontakter i yderste nødstilfælde politiet.</p> <ol style="list-style-type: none"><i>Anbefaling om at få Tilbudsportalen opdateret</i> <p>Overordnet leder fortæller, at værdigrundlaget er revideret. Der er sket mange ændringer, når disse falder helt på plads, skal oplysningerne opdateres på Tilbudsportalen.</p> <p>Adspurgt, om der siden sidste tilsyn er sket store ændringer eller opstået nye store udfordringer, oplyses det, at den nye MED-struktur er en væsentlig ændring. Medarbejderne skal vænne sig til at have en MED-struktur, og hvordan de kan bruge den. Denne er en del af den store organisationsforandring, der er sket.</p> <p>Personalemæssigt er den største forandring, at der skal praktiseres selvledelse og en coachende tilgang. Personalet er desuden inddelt i tre teams, hvilket betyder, at teamet koncentrerer sig om nogle 'få' borgere fremfor alle borgere.</p> <p>Der er sket et paradigmeskifte, hvor man tidligere arbejdede i relationer, mens der nu skal arbejdes på rehabilitering og Recovery, hvilket fra ledelsens perspektiv muliggør effektmålinger.</p> <p>Tilsynet spørger desuden ind til, om der har været nogen formelle klager siden sidste tilsyn, og hertil oplyser leder, at det har der ikke.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der er fulgt relevant op på anbefalingerne 1 og 2, og noterer sig, at tilbuddet vil følge op på anbefaling 3 efterhånden som ændringerne falder på plads.</p> <p>Derudover har tilsynet noteret sig de øvrige oplysninger, og har ikke yderligere kommentarer.</p>

3.1.2 Opfølgning fra andre tilsyn

Data	Adspurgt, om der siden sidste tilsyn har været tilsyn fra andre myndigheder, herunder Embedslægen, Arbejdstilsynet, Fødevarestyrelsen eller Brandtilsyn, oplyses det, at der har været fra brandtilsynet i 2012 uden anmærkninger. Det oplyses her, at der var besøg fra arbejdstilsynet i 2012, hvor der var et påbud, som skal følges op på i december. Der er taget initiativer til at rette op på det.
Tilsynets vurdering	Tilsynet har noteret sig ovenstående oplysninger, og har ikke yderligere bemærkninger.

3.2 Fysiske rammer

Data	<p>Den Blå Ambassade er beliggende i en ældre bygning i Faaborg.</p> <p>Der er en kælder, hvor der forefindes motionsrum med dertilhørende badefaciliteter, mødelokale, kreativt værksted, samtale-/aktivitetsrum samt toiletter, som netop er istandsat. Tilsynet observerer, at der generelt er meget beskidt i kælderen. Der ligger synligt støv og puds fra væggene, og der er dårlig luft. Lysindfaldet i mødelokalet er ikke tilfredsstillende. Tilsynet observerer desuden, at det ene badebænk i baderummet er sortsmudset for neden.</p> <p>I stueetagen forefindes der computerrum, som også bruges til samtaleterapi, tre kontorer (et til hvert team), medicinrum, opholdsrum/café/spisestue, køkken, administrationskontor, toiletter og rum til opbevaring af rengøringsartikler.</p> <p>På første og anden sal er der et-rums boliger, hvor en bolig pt. bruges til møder. Tilsynet observerer, at der er en dårlig lugt i boligerne, hvilket ledelsen er enig i. Lugten skyldes formentlig dårlige afløb, som ledelsen håber på at få repareret i forbindelse med ansøgning om at indrette tilbuddet til også at inkludere SEL § 107.</p> <p>Generelt fremstår de fysiske rammer meget rodet. Tilsynet observerer, at et samtalerum i kælderen roder med både trommesæt, keyboard, borde/stole, en madras og sofa til samtale, ligesom der forekommer tilfældigt "småinventar".</p> <p>I opholds-/spisestuen er der mange borde og mange rekvisitter, hvilket fremstår rodet, om end tilsynet anerkender, at tilbuddet har arrangeret det således for, at lokalet fremstår hyggeligt og indbydende.</p> <p>Ledelsen finder ikke, at de fysiske rammer understøtter målgruppens behov. Det er gamle bygninger, der ikke er tidssvarende. Der mangler rum til at gå fra med borgerne til gruppeaktiviteter og samtaler. Endvidere påpeges, at indeklimaet og lofthøjden ikke er tilfredsstillende.</p> <p>Derudover oplyses det, at i forhold til Recovery og en rehabiliterende indsats kræves rammer til at arbejde i grupper mv., hvorfor tilbuddet i høj grad bruger nærmiljøet. Det er selvfølgelig også der borgerne skal inkluderes. Daglig leder mener derfor godt, at der kan foregå Recovery og rehabilitering, hvis man tænker ud af huset.</p> <p>Overordnet leder fortæller, at rammerne er til stede, men er dog utidssvarende i forhold til nutidens socialpsykiatri. Rammerne er ikke velegnet til Recovery og rehabilitering, da psykisk syge har kaos i hovedet, og derfor er</p>
------	---

	<p>det vigtigt, at rammerne er ryddet og struktureret.</p> <p>På rundgang observerer tilsynet, at der ikke er borgere i motionsrum, kreativt værksted mv. En medarbejder forklarer, at tilsynet kommer på dagen, hvor der normalt holdes møde, og derfor er der ikke ret mange borgere. Rammerne indbyder ikke til selvstændige aktiviteter.</p> <p>En medarbejder peger på, at borgerne kan komme og bruge huset, og det er hendes indtryk, at huset virker hjemligt for borgerne.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer er utidssvarende i forhold til målgruppens behov. De fysiske rammer fremstår ved tilsynets afholdelse rodet, og tilsynet anbefaler kraftigt, at tilbuddet sørger for, at der sker oprydning på alle faciliteter med udgangspunkt i målgruppens behov for struktur og ro, så arealerne virker mere indbydende. Derudover anbefaler tilsynet, at der foretages en grundig rengøring af særligt kælderen, hvor der observeres synligt støv og puds fra væggene. Det er tilsynets vurdering, at der under de givne rammer ikke kan ydes en tilfredsstillende pædagogisk indsats i forhold til Recovery og rehabilitering.</p>

3.3 Pædagogik

3.3.1 Pædagogisk referenceramme og metode

Data	<p>Den overordnede ramme er den rehabiliterende indsats og Recovery, hvorunder der arbejdes med en række forskellige tilgange og metoder, som anses som relevante for målgruppen. Disse inkluderer kognitiv terapi, psykodynamisk tilgang, nada behandling, Lifestyle-redesign, jeg-støttende samtaler, Coaching og systemisk tilgang og stemmehøring</p> <p>Det er ledelsens oplevelse, at personalegruppen besidder mange faglige overbygninger, og kan derfor matche til borgernes behov.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at Recovery og rehabilitering er på vej til at blive fundamentet for det pædagogiske arbejde. De understreger dog, at disse tilgange ikke kan stå alene, da en stor del af borgerne har brug for fokus på vedligehold af kompetencer. Dette skyldes ifølge en medarbejder, at mange af borgerne "fra den gamle psykiatri" har fået elektrochok mv., og som konsekvens af disse behandlinger kan borgerne have svært ved at ændre sig.</p> <p>Det udviklende aspekt kræver, at der sker en løbende opfølgning på borgerens progression, hvilket medarbejderne finder positivt. Men samtidig påpeger de, at det ikke giver mening at lave opfølgning hver 3. måned hos alle borgere, da flere borgere med svær depression, svær skizofreni mv. kan have svært ved at rumme det.</p> <p>Målgruppen er de senere år blevet udvidet med en række unge borgere, som har andre problematikker end de ældre borgere. Der er tale om massiv ADHD, angst og misbrugsproblematikker. Disse problemstillinger kræver, ifølge medarbejderne, at der arbejdes meget med relationer, da de unge har behov for at få tilliden tilbage. Medarbejderne finder, at de ikke kan skabe en udvikling uden, at der er etableret tillid og relation mellem medarbejder og borger.</p> <p>Stort set alle medarbejdere er uddannet i kognitiv terapi, hvorfor denne tilgang også danner udgangspunkt for den pædagogiske indsats.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at den overordnede pædagogiske referenceramme, som omhandler Recovery og en rehabiliterende indsats, endnu ikke er forankret i medarbejdergruppen. Der nævnes flere forskellige metoder og tilgange til arbejdet med borgerne, som tilsynet vurderer, kan være relevante, men som</p>

endnu mangler at blive sat ind i den overordnede ramme med Recovery og den rehabiliterende indsats. Derfor anbefaler tilsynet, at medarbejdere sammen med ledelsen drøfter den pædagogiske tilgang med henblik på at beskrive tilbuddets faglige referenceramme og metoder og dermed skabe forankring indadtil i organisationen og synlighed udadtil.

3.3.2 Pædagogiske planer

Data	<p>Udgangspunktet for arbejdet er § 141 handleplanen, som omsættes i en pædagogisk handleplan af medarbejderne, hvor daglig leder yder sparring og coaching til medarbejderne. Der følges op på handleplanerne med 3 måneders mellemrum, hvilket betyder, at man kan tilpasse indsatsen efter ganske kort tid. Derudover laves der intern audits hvert halve år, hvor medarbejderne drøfter borgernes planer.</p> <p>Overordnet leder oplyser, at de pt. har Bosted som elektronisk dokumentationssystem, men skal have EKJ pr. 1. januar 2014. Det betyder større sammenhæng mellem sagsbehandler og tilbud, da begge bruger samme system. Overordnet leder tænker, at dette vil have en positiv effekt på brugerinddragelsen.</p> <p>En medarbejder fortæller, at hun har fokusområderne fra 141-planen med, når hun snakker med borgeren. Udgangspunktet er som regel at finde ud af, om borgeren stadig finder, at de er gældende. Der arbejdes ud fra, hvad borgeren finder er vigtigt, når der opstilles delmål.</p> <p>Det er medarbejdernes erfaring, at der kan være områder, der skal arbejdes med førend, der kan arbejdes med fokusområdet. Dette kan skyldes, at borgeren har givet udtryk for et 'stort' mål overfor sagsbehandleren, mens medarbejderne ved, at det 'store' mål skal brydes ned i små delmål for, at borgeren kan lykkes med indfrielse af målet.</p> <p>En medarbejder fortæller, at tilliden er vigtig, da det kan være svært for borgerne at bede om hjælp.</p> <p>Dokumentation af progressionen ift. delmålene viser borgeren, hvor meget eller hvor lidt vedkommende har rykket sig. Dokumentationen bruges ydermere til at synliggøre, om delmålene er konkrete nok eller om der er skudt ved siden af målet.</p> <p>Det er meget individuelt for, hvordan man laver dokumentationsarbejdet. En medarbejder forklarer, at hun benytter Recoverystjernen til ungegruppen og angstgruppen. Dette værktøj gør, at det bliver meget målbart for borgeren hvor meget vedkommende har rykket sig. Borgeren scorer sig selv inden for de 10 områder og på en skala fra 1-10.</p> <p>Borgerne kender generelt til den pædagogiske plan. De forklarer, at der står, hvad de gerne vil blive bedre til. Borgerne oplever at være blevet inddraget i udarbejdelsen af planen.</p> <p>En borger fortæller, at hun sommetider synes, det kan være bedre med hjælpen, men ønsker ikke at uddybe nærmere, da det er for privat til et fokusgruppeinterview. Flere borgere kan nikke genkendende til, at de har nået deres mål. En borger fortæller om et konkret mål, som han har nået.</p> <p>Tilsynet får fremvist en pædagogisk plan, som yderst grundigt beskrevet indenfor områderne: familie, sociale forhold, bolig forhold, fysisk/psykisk forhold, kommunikation, den nære hverdag, uddannelse/beskæftigelse, økonomi, nuværende tilbud, fritid, nuværende tilbud, misbrug, den aktuelle indsats, borgerens ønsker/behov. Derefter følger der konkrete opstillede mål med handleanvisninger samt anvisning for den/de ansvarlige. Sproget er alle steder meget beskrivende og man kan tydeligt læse en status for borgerens</p>
------	---

	aktuelle velbefindende og eventuelle progression eller regression. Planen indeholder udarbejdelses- og evalueringsdatoangivelse af nyere dato samt fremadrettede datoer. Tilsynet ser dertil en § 141 plan på samme borger og der fremgår en fin overensstemmelse fra myndighedsbestillings til praksis.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at tilbuddet arbejder relevant og dynamisk med de pædagogiske planer. Borgerne inddrages i det omfang, de har lyst og magter det. Medarbejderne forholder sig løbende til, om målet er korrekt defineret, samt om borgeren indfrier målene. I den forbindelse vurderer tilsynet, at tilbuddet kan blive bedre til at dokumentere borgernes progression, og anbefaler derfor, at det drøftes hvilken metode, Den Blå Ambassade ønsker at anvende, således at der foretages ensartede resultatmålinger. Tilsynet bemærker og anerkender den ene fremviste godt beskrevne plan med de konkrete opstillede mål, hvoraf man tydeligt kan læse borgerens udvikling.

3.4 Hverdagsliv

3.4.1 Hverdag og aktiviteter

Data	<p>Medarbejderne redegør for, at borgerne har mulighed for at deltage i tre måltider dagligt. Der er caféaften den første onsdag i måneden. Derudover har borgerne forskellige fritidsaktiviteter, som strækker sig over fitness, løb og gåture, cykling, bowling, fisketure og sejlads, rideterapi og kreative aktiviteter som f.eks. pileflet. Det er Aktivitets- og værestedsgruppen, som står for aktiviteterne.</p> <p>Der tilbydes kostvejledning en gang om ugen.</p> <p>Borgerne oplyser, at de ikke er tilfredse med, at caféaftenerne indskrænkes til én gang om måneden. Især fordi de i den mørke tid har brug for et sted at være sammen. I sommerhalvåret benytter borgerne det ikke.</p> <p>En borger giver udtryk for, at der ligeledes lige er sket indskrænkning af åbningstiderne, hvilket hun ikke er tilfreds med, da det ikke er varslet i god tid. Ifølge borgeren er varslingen sket på dagen med virkning om aftenen. Ved tilsynets afslutning præsenteres dette for ledelsen, som oplyser, at der ikke er sket ændringer i åbningstiden.</p> <p>En borger fortæller, at der tit foregår små aktiviteter i weekenderne. Hun havde derfor ringet til Den Blå Ambassade for at spørge til aktiviteter, og fik at vide, at der var gåtur. Da borgeren så kom over på tilbuddet, var der ingen gåtur alligevel. Dette var hun skuffet over.</p> <p>Det kreative værksted er lukket ned ifølge borgerne. Det skal åbnes i forbindelse med julen. Borgerne oplever, at de ikke må gå i værkstedet selv, og at materialerne er låst inde.</p> <p>Under rundvisningen observerer tilsynet, at der ikke er borgere i motionsrum, kreativt værksted, samt at blot to borgere opholder sig i fællesstuen.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at der er behov for en forventningsafstemning mellem Den Blå Ambassade og borgerne i forhold til aktivitetsudbuddet. Der fremkommer flere uoverensstemmelser mellem ledelse og medarbejders udtalelser på den ene side og borgernes udtalelser på den anden side.</p> <p>Tilsynets observationer viser, at der på dagen for tilsynet ikke var aktiviteter i værksteder eller motionsrummet. Derfor anbefaler tilsynet, at den Blå Ambassade tager initiativ til at forventningsafstemme med borgerne og inddrage borgerne mere aktivt i livet på Den Blå Ambassade. Dette kunne f.eks. være ved at initiere en brugerundersøgelse med anvendelse af fokusgrupeinterviews.</p>

3.4.2 Medindflydelse og kommunikation

Data	<p>Ledelsen oplyser, at der en gang hver uge afholdes fællesmøde, hvor alle borgere som er tilknyttet tilbuddet er velkomne, og en gang hver måned afholdes der brugerrådsmøde.</p> <p>En medarbejder fortæller, at de på dagens teammøde har drøftet, hvor meget man skal inddrage borgerne i madlavningen, samt hvor meget service og servering, der skal finde sted.</p> <p>Der er et aktivt brugerråd, hvor en medarbejder sidder med. Hun fortæller, at det kan være lidt angstprovokerende for borgerne at deltage, men medarbejderne forsøger at klæde borgerne på til at fremlægge på det ugentlige fællesmøde.</p> <p>Der er fælles ferieudvalg med Midtpunkt (andet dagtilbud).</p> <p>Tre af de deltagende borgere er med i brugerrådet, og fortæller, at de der kan drøfte aktiviteter. Helt konkret har brugerrådet været med til at foreslå og arrangere en wellnessdag for borgerne. Men borgerne oplever, at det kan være svært at komme igennem med nogle ting.</p> <p>Nogle af borgerne oplever, at der er blevet langt fra borger til personale. En borger oplever, at der er en god kontakt, og dertil supplerer en anden borger, at det måske kan hænge sammen med hvilken kontaktperson, man har.</p> <p>Borgerne oplyser, at de ikke er blevet hørt i forhold til hvad Den blå ambassade skal være fremover. En borger peger på, at de selv skulle nævne det på fællesmøde.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at borgerne har flere muligheder for at få indflydelse på hverdagen og aktiviteterne i tilbuddet, og kan i samme forbindelse konstatere, at nogle borgere føler sig langt væk fra personalet. Tilsynet opfordrer derfor til, at mulighederne for indflydelse i højere grad synliggøres overfor borgerne.</p>

3.4.3 Sprogbrug og omgangsformer

Data	<p>Der praktiseres en individuel tilgang til sprogbrug og omgangsform, der dog har det fælles træk, at der er respekt og anerkendelse. Medarbejderne er gode til også at sætte grænser for borgerne.</p> <p>Caféen fungerer som en fælles øveplads, hvor medarbejderne bistår borgerne i de sociale relationer, som f.eks. at aflæse kropssprog.</p> <p>I ungegruppen arbejdes der med, hvordan borgerne kan bruge hinanden. Medarbejderne snakker med borgerne om, hvordan sprogbruget er, og hvordan det virker. Der tages udgangspunkt i her og nu situationer. Der er en del sammenstød mellem de unge og ældre borgere. Dette skyldes også, at de unge har svært ved at se sig selv som en del af den samme gruppe af psykisk syge.</p> <p>Medarbejderne tilkendegiver, at de er blevet bedre til at spørge hinanden og sige til hinanden, hvis de oplever en mindre god praksishåndtering. Tidligere var det leder, der tog de svære snakke. Teamdannelsen har gjort det lettere, da medarbejderne nu ikke skal sidde og snakke i en stor gruppe, men i mindre teams.</p> <p>Borgerne oplever generelt, at medarbejderne taler pænt til dem, men der er enkelte medarbejdere, som kan finde på at give dem et verbal "klap over næsen." Borgerne oplyser, at de har det godt sammen og taler pænt sammen.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne arbejder understøttende for, at borgerne lærer at begå sig i sociale relationer og sammenhænge. Der fokuseres på,</p>

	hvordan borgerne taler og agerer sammen, samt hvordan det virker på de øvrige borgere. Medarbejderne oplever, at teamdannelsen har gjort det lettere at være åbne overfor hinanden og turde udfordre hinanden i forhold til praksis.
--	--

3.4.4 *Borgernes fysiske og mentale sundhed*

Data	<p>Medarbejderne finder, at den mentale tryghed opnås, når borgerne har tryghed og trivsel, hvilket opnås når den enkelte borger bliver anerkendt og mødt der, hvor vedkommende er. De anser det som deres primære fokus i arbejdet.</p> <p>Det oplyses tillige, at der arbejdes meget med misbrugsbrugsproblematikker i målgruppen. Medarbejder føler sig klædt på til opgaven, og kan hente yderligere hjælp om misbrug i organisationen.</p> <p>Når det gælder den fysiske sundhed, så er der tilbud om fysiske aktiviteter - blandt cykling og gåture. Ligesom det, at der tilbydes mad også er en måde at sikre sig fysisk sundhed på for borgerne.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at medarbejderne arbejder aktivt på at sikre borgernes tryghed og trivsel gennem anerkendelse og ved at møde borgeren, hvor vedkommende er. Tilsynet vurderer tillige, at der er fokus på at tilbyde borgerne forskellige tilbud, som giver dem mulighed for at få optimeret deres fysiske sundhed.

3.4.5 *Medicinhåndtering og indberetning af utilsigtede hændelser*

Data	<p>Der er udarbejdet retningslinjer og procedurer for medicinhåndtering. De ansvarlige medarbejdere har medicinkursus, og dosering foretages af social- og sundhedsassistenter. Alle medarbejdere må udlevere medicin, og de har kendskab til medicinhåndtering på stedet. Der signeres ved udlevering.</p> <p>Tilsynet får uddelt tilbuddets medicinprocedure, som ligeledes oplyser om proceduren for utilsigtede hændelser.</p> <p>Der forekommer ingen utilsigtede hændelser. Ifølge daglig leder, så skal det have en konsekvens for borgeren, førend den kan kategoriseres som utilsigtet hændelse. Alle medarbejdere er informeret om, hvordan de skal indberette utilsigtede hændelser. Daglig leder oplyser, at der ikke har været indberetninger i 2013. Daglig leder kommer med et eksempel på en utilsigtet hændelse, som foregik i 2012.</p> <p>Medarbejderne tilkendegiver, at det vil være en god idé, at der skal være en drøftelse af den utilsigtede hændelse med henblik på at skabe læring. Dette står ikke beskrevet i proceduren, og medarbejderne finder, at det er en god idé at få det indskrevet.</p> <p>En medarbejder fortæller, at social- og sundhedseleverne ofte stiller spørgsmål, som har medvirket til at få justeret instruksen til. Medarbejdergruppen oplever dette som positivt.</p> <p>Tilsynet får fremvist medicinrummet under rundvisningen, hvor der forefindes et stort aflåst medicinskab. Det oplyses, at i dette skab opbevarer Den blå ambassade medicin til borgerne, trods deres selvstændige boliger. Daglig leder oplyser, at de er proces med at få dette store medicinskab afviklet jf. Recovery og rehabilitering, hvor borgerne mere og mere skal tage ansvar for eget liv.</p>
Tilsynets	Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til procedurer og retningslinjer for medicinhåndtering. Ligeledes er medarbejderne informeret

vurdering	om, at de skal indberette utilsigtede hændelse. Tilsynet anbefaler i den forbindelse, at tilbuddet tilføjer drøftelse af utilsigtede hændelser som opfølgning til proceduren, således at der sikres læring til medarbejdergruppen, når der sker en hændelse.
-----------	--

3.4.6 Magtanvendelse og konflikthåndtering

Data	<p>Ledelsen oplyser, at der har været mange drøftelser om, hvad magt er. Dialogen på personalemøderne omfatter, at der ikke bruges magt. Medarbejderne trækker sig eller kontakter politiet, hvis magt er nødvendigt. Situationerne drøftes på personalemøderne, det samme gør sig gældende, når svaret fra sagsbehandleren kommer tilbage. Medarbejderne bekræfter oplysningerne.</p> <p>Der forekommer ikke systematisk drøftelse af magtanvendelser eller gråzonetilfælde.</p> <p>Medarbejderne drøfter forebyggende handlinger for at undgå magtanvendelser. Dertil inddrages supervision, som skal foregå ultimo november i forhold til en konkret borger. Det er overordnet leders oplevelse, at selvom magtanvendelser ikke er et fast punkt på dagsordenen, så er det magtanvendelser og forebyggelse, der bruges meget tid på at drøfte.</p> <p>Der forefindes ikke en nedskreven procedure for håndtering af overgreb borger mod borger. Det forekommer, at en borger truer en anden. Adspurgt, om det kunne være en idé med en nedskreven procedure på området, svarer leder, at det er der ikke, da det ikke er nødvendigt, da det kan løses med pædagogiske metoder og menneskelig tilgang.</p> <p>Se i øvrigt afsnittet "Opfølgning fra sidste tilsyn"</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at der har været arbejdet godt med magtanvendelsesområdet, hvor drøftelserne har omhandlet definition af magt, samt at der ikke anvendes magt på tilbuddet. Tilsynet bemærker i den forbindelse, at der ikke sker systematisk drøftelse af magtanvendelser eller magt i gråzonen, og anbefaler, at der udarbejdes en fast systematik for disse drøftelser - f.eks. jævnlige drøftelser/ som fast punkt på dagsordenen til personalemøderne jf. at der her er mulighed for vigtige pædagogiske drøftelser.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der ikke forefindes nedskreven procedure for håndtering af overgreb borger mod borger. Selvom tilsynet anerkender, at tilbuddet søger løsninger gennem pædagogiske metoder, anbefales det, at dette nedskrives i en procedure, så det sikres, at alle har adgang til denne viden.</p>

3.5 Organisatoriske og personalemæssige forhold

3.5.1 Overordnede rammer for arbejdet

Data	<p>Værdigrundlaget er styrende for arbejdet. Derudover er det ved at blive lavet nye kvalitetsstandarder, da de nuværende rummer på §§ 85, 99 og 104 i én. Der kommer fremover en på hvert område samt en på § 107.</p> <p>Der er en overordnet fælles strategi, som netop er blevet fremlagt for personalegruppen.</p>
------	---

	Tilsynet får udleveret en oversigt over, hvordan overordnet leder (aftaleholder) og daglig leder fordeler deres indbyrdes ledelsesfokus. Samt en organisationsoversigt.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at tilbuddets rammer er under forandring idet der skal udarbejdes kvalitetsstandarder for hver af de paragraffer, som tilbuddet rummer. Medarbejderne er netop blevet informeret om den overordnede fælles strategi.

3.5.2 Personalesituation, kontinuitet og stabilitet

Data	<p>Der er en stabil personalegruppe. Det pædagogiske arbejde forestås kun af fastansatte, og der er lidt vikardækning i værestedet, som dækkes af faste vikarer. Sygefraværet oplyses til at være 2,44 %.</p> <p>Der arbejdes efter introduktionsskema, og der er fast en procedure, hvori det står beskrevet, at en medarbejder udpeges til mentor. Den nye medarbejder er med som føl i en periode.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der er en stabil medarbejdergruppe, som forestår det primære pædagogiske arbejde. Det vurderes endvidere, at der er lavt sygefravær. Vikardækningen sikres gennem anvendelse af faste vikarer, som kender huset. Nye medarbejdere er sikret en fast introduktion med mentor- og følordning.

3.5.3 Kompetenceudvikling

Data	<p>Der er høj prioritering af kompetenceudviklingen i organisationen, hvor medarbejderne har forskellige overbygninger til deres grunduddannelse. Der arbejdes med tværgående kompetenceudvikling, og der er fokus på at vidensdele internt i organisationen.</p> <p>Der afholdes MUS en gang årligt, og medarbejderne har mulighed for coaching fra leder.</p> <p>Der er høj grad af supervision ved ekstern supervisor, hvilket medarbejderne er meget tilfredse med.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at medarbejderne er sikret kompetenceudvikling gennem tværgående kompetenceudvikling og intern vidensdeling. Endvidere fremhæver medarbejderne supervisionsforløb hos ekstern supervisor som værende givtigt.

3.5.4 Arbejds miljø og sikkerhedsforhold

Data	<p>Der er fokus på MED og APV. Der er udarbejdet APV. Der var nogle ting, der skal følges op på, hvilket er sket. Senest APV er lavet med anonym spørgeskemaundersøgelse og efterfølgende dialog.</p> <p>I den faktuelle høringsproces oplyser ledelsen, at de i den overordnede organisation Psykiatri og Misbrug, der har MED-udvalget udarbejdet en politik og retningslinjer for håndtering af vold og trusler. Denne fremsendes endvidere til tilsynet. Derudover oplyses det, at der i Den Blå Ambassade er udarbejdet interne retningslinjer, med omsorgsperson, procedurebeskrivelser osv. Generelt pointeres det af ledelsen, at der er rigtig meget fokus på arbejdsmiljø og hvordan de håndterer vold og trusler.</p>
------	--

	<p>Medarbejderne oplyser, at der er problemer med indeklimaet i kælderen, som medarbejderne mærker ved møder. Dette viser sig ved irriterede øjne, kulde og utilfredsstillende lysindfald. Der er problemer med de fysiske rammer, idet der mangler lokaler. Der er hul mellem døre og gulv ved kontorfaciliteterne, så borgerne kan overheøre samtaler, hvilket kan give konflikter og udfordrer tavshedspligten.</p> <p>Det psykiske arbejdsmiljø er tilfredsstillende. Medarbejderne har meget omsorg og opmærksomhed på hinanden. Ledelsen har fokus på, at medarbejderne trives.</p> <p>Der gennemføres brand- og evakueringsøvelser. Der forefindes brandinstrukser, og der er afholdt brandøvelser med brandinspektøren.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at det fysiske arbejdsmiljø udgør en udfordring for medarbejderne, som tilsynet allerede har givet anbefalinger på under "Fysiske rammer." Tilsynet bemærker dog, at tavshedspligten er udfordret jf. at der ikke er lydtæt ved kontorfaciliteterne.</p> <p>Det psykiske arbejdsmiljø er tilfredsstillende for medarbejderne, som tager vare på hinanden og oplever, at ledelsen har fokus på det psykiske arbejdsmiljø. Der forefindes brandinstrukser, og der er gennemført brand- og evakueringsøvelser.</p> <p>Tilsynet noterer sig endvidere, at ledelsen oplyser, at de gør meget ud af det psykiske arbejdsmiljø, hvorfor der også er udarbejdet både overordnede retningslinjer for vold og trusler, ligesom der også er interne retningslinjer for dette på tilbuddet.</p>

3.6 Øvrige udfordringer

Data	Der oplyses ikke om nogen form for øvrige udfordringer i relation til arbejdet på Den blå ambassade.
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen kommentarer.

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 Faaborg-Midtfyn Kommune ikke i BDO's tilsyn.

4.2 Metode

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

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

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

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

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

4.3 Tilsynets varslings og tilrettelæggelse

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

Overordnet har organiseringen af tilsynsbesøget set ud som følger:

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

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

4.4 BDO's definition på bemærkninger og anbefalinger

Bemærkninger
Bemærkninger gives, hvor tilsynet finder anledning til at fremhæve bestemte forhold. Det kan være forhold, som er i udvikling eller som tilbuddet og kommunen skal være opmærksomme på i tiden frem til det næste tilsyn. Bemærkninger kan have vejledende og/eller informerende karakter.
Anbefalinger
Anbefalinger gives, hvor der er tale om forhold, der kan forbedres og som tilbuddet derfor bør arbejde med. Tilbuddet forventes at forholde sig til anbefalingen, fx ved at tage stilling til hvornår og hvordan de vil tage hånd om den givne anbefaling. Såfremt der ikke handles på anbefalingen forventes det, at tilbuddet har taget stilling til, hvorfor anbefalingen ikke er fulgt op.
Anbefaling om påbud
BDO kan anbefale Faaborg-Midtfyn 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.