INDLEVELSE SKABER UDVIKLING

Tilsynsrapport
Gentofte Kommune

Gentofte Håndarbejdsværksted

Anmeldt tilsyn *August 2011*

WWW.BDO.DK

BDO

Indholdsfortegnelse

1 Tilsynets vurdering 2
1.1 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger 3
2 Datagrundlag 3
2.1 Oplysninger 3
2.2 Opfølgning på foregående tilsyn 4
2.2.1 Opfølgning fra sidste tilsyn 4
2.2.2 Opfølgning fra andre tilsyn 6
2.3 Fysiske rammer 6
2.4 Pædagogik 6
2.4.1 Pædagogisk metode og referenceramme 6
2.4.2 Pædagogiske planer 7
2.5 Hverdagsliv 8
2.5.1 Hverdag og aktiviteter 8
2.5.2 Sundhed, kost og motion 8
2.5.3 Sprogbrug og omgangsformer 9
2.5.4 Medicinhåndtering 9
2.5.5 Magtanvendelse og konflikthåndtering 10
2.6 Særlige fokusområder 10
2.6.1 Særligt fokusområde: Retningslinjer for håndtering af beboernes økonomi 10
2.6.2 Særligt fokusområde: Brugerinddragelse 10
2.6.3 Særligt fokusområde: Kommunikation 11
2.7 Organisatoriske og personalemæssige forhold 11
2.7.1 Rammer for arbejdet 11
2.7.2 Belægning 11
2.7.3 Personalesituation, kontinuitet og stabilitet 12
2.7.4 Internt samarbejde og kommunikation 12
2.7.5 Arbejdsmiljø og sikkerhedsforhold 13
2.7.6 Kompetenceudvikling 13
2.7.7 Eksternt samarbejde 14
2.7.8 Øvrige udfordringer 14
3 Formål og metode 15
3.1 Formål med tilsynet 15
3.2 Metode 15
3.3 Tilsynets varsling og tilrettelæggelse 16
3.4 Definition på bemærkninger, anbefalinger og påbud 16
4 Kontaktoplysninger 17
4.1 BDO Kommunernes Revision 17

1 Tilsynets vurdering

BDO har på vegne af Gentofte Kommune foretaget et anmeldt tilsyn på Gentofte Håndarbejdsværksted. 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 Gentofte Håndarbejdsværksted er, at det er en velfungerende arbejdsplads for såvel medarbejdere (brugere) som personale med fokus på trivsel og udvikling.

Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer er i overensstemmelse med medarbejdernes (brugernes) behov, idet de mange og mindre rum giver medarbejderne gode valgmuligheder for beskæftigelse. Samtidig medvirker de fysiske rammer til, at der er mulighed for at skærme medarbejdere, der har behov for dette, mod for mange indtryk og forstyrrelser. Overalt ses en fin rengøringsstandard.

Den overordnede ramme for det pædagogiske arbejde på Gentofte Håndarbejdsværksted tager afsæt i en forståelse af, at medarbejderne har forskellige behov, hvorfor der anvendes flere forskellige pædagogiske metoder og tilgange. Siden sidste tilsyn er der igangsat en refleksionsproces med fokus på skabelse af en fælles tilgang til og forståelse af pædagogik og metode. Denne proces medfører løbende beslutninger om ændring i den pædagogiske praksis. Tilsynet anerkender den igangværende proces og bemærker, at leder vurderer, at det på sigt kan være en idé at få udarbejdet en samlet beskrivelse af den pædagogiske referenceramme og metoder.

Tilsynet vurderer, at der arbejdes systematisk med de pædagogiske planer, og at indførelsen af det nye koncept i Gentofte Kommune har bidraget til et internt kvalitetsløft i udarbejdelsen af de pædagogiske planer. På samme vis har personalets deltagelse i kommunikationsprojektet i Gentofte Kommune været vellykket, og givet anledning til et kvalitetsløft i arbejdsprocesser og betydet øgede mulighed for, at medarbejderne kan arbejde mere selvstændigt.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne tilbydes gode og indholdsrige arbejdsopgaver, og at der er fokus på at sikre medarbejderne indflydelse på og deltagelse i hele processen omkring løsningen af en arbejdsopgave. Derudover er der fokus på sund kost og på variation og bevægelse i løbet af hverdagen. Der eksisterer generelt et ordentligt sprogbrug og omgangsform, og det er tilsynets indtryk, at såvel medarbejdere som personalet gør deres til at få løst de konflikter og problemer, der kan opstå i det sociale samvær på arbejdspladsen.

I hverdagen er der, ifølge tilsynets vurdering, en høj grad af medarbejderindflydelse omkring planlægning og udførelse af arbejdsopgaver. Derudover fokuseres der på medarbejdernes formelle indflydelse gennem relevante fora. I forlængelse af dette bemærker tilsynet leders ønske om i højere grad at inddrage medarbejderne i konkrete forslag vedrørende mulige besparelser, hvilket vil ske med hensynstagen til medarbejdernes funktionsniveau.

Tilsynet vurderer, at de overordnede rammer for arbejdet er velbeskrevne. Tilsynet konstaterer, at der er taget initiativ til at undersøge, om der kan ske en udvidelse af målgruppen i forbindelse med, at der er flere tomme pladser. I forlængelse af dette bemærker tilsynet leders ønske om at få flere unge medarbejdere tilknyttet.

Personalesituationen er præget af stabilitet og lavt sygefravær, og det er tilsynets indtryk, at nyt personale sikres en god introduktion. Tilsynet vurderer, at der eksisterer et velfungerende internt samarbejde med en åben dialog og en ressourceorienteret og positiv tilgang til hinanden. Endelig er det tilsynets vurdering, at der er gode muligheder for kompetenceudvikling og for intern faglig sparring samt et godt eksternt samarbejde.

1.1 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkningen, anbefalinger og påbud:

Bemærkninger
1. Tilsynet bemærker, at leder vurderer, at det på sigt kan være en idé at få udarbejdet en samlet beskrivelse af pædagogisk referenceramme og metoder. 2. Tilsynet bemærker leders ønske om i højere grad at inddrage medarbejderne i konkrete forslag vedrørende mulige besparelser, hvilket vil ske med hensynstagen til medarbejdernes funktionsniveau. 3. Tilsynet bemærker, at der eksisterer en udfordring i forhold til at få flere unge medarbejdere tilknyttet Gentofte Håndarbejdsværksted, og at det i den anledning overvejes om målgruppen skal udvides.
Anbefalinger
Ingen anbefalinger.
Påbud
Ingen påbud.

2 Datagrundlag

2.1 Oplysninger

Adresse
Teglgårdsvej 21 A, 2920 Charlottenlund
Leder
Lene Egekær Frederiksen
Tilbudstype og juridisk grundlag
Tilbuddet er et selvejende dagtilbud. Tilbuddets juridiske grundlag er SEL § 103.
Antal pladser og belægningsgrad
31 pladser
Takst pr. døgn
Ifølge tilbudsportalens oplysninger er prisen pr. dag kr. 429,00.
Målgruppebeskrivelse

Målgruppen er voksne mennesker, som er udviklingshæmmede samt voksne personer med sindslidelser. Flere af brugerne har forskellige ADHD (Attention-Deficit-Hyperactivity-Disorder) og autist lignende adfærd/problematikker.
Antal ansatte og personalesammensætning
Personalegruppen består af: • Leder • 3 pædagoger • 2 med andre uddannelser • 1 pædagogstuderende
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 29. august 2011 kl. 9 – 13
Deltagere i interviews
Ledelse: Lene Egekær Frederiksen, leder i knap to år, pædagog. Medarbejdere: • Pædagog, ansat siden 1.3. • Designer, ansat i 5 ½ år. Beboere: • Tre medarbejdere, som har arbejdet på stedet i henholdsvis to år, 40 år og seks år. BDO blev vist rundt på stedet af leder.
Tilsynsførende
Lene Thorius (Chefkonsulent, cand.pæd., PD og socialpædagog) Maud Rosborg Rosendahl (Specialkonsulent, cand. scient. Soc.)

2.2 Opfølgning på foregående tilsyn

2.2.1 Opfølgning fra sidste tilsyn

Data	**Ved sidste tilsyn (anmeldt den 30. august 2010) gennemført af BDO, blev der givet følgende bemærkninger:** 1. *Det bemærkes, at leder har fokus på at sikre et godt samarbejde med bostederne, og at det er vigtigt at fortsætte strategien med at øge kommunikationen med disse. En vigtig forudsætning for at forbedre samarbejdet og forståelsen kan være at forklare, hvordan den arbejdskultur, som man søger at skabe hos medarbejderne, kan hjælpe dem til bl.a. at få bedre selvværd og selvtillid.* Der er udarbejdet en håndbog til medarbejderne/bostederne, om hvad det indebærer at være medarbejder (bruger) på Gentofte Håndarbejdsværksted (GHV). I kraft af de nye pædagogiske planer er der også kommet mere fokus på

	at formidle, hvad det betyder at arbejde på stedet, og dermed mulighed for at skelne mere skarpt mellem arbejdsfelter for hhv. bostederne og for arbejdspladsen. 2. *Det bemærkes, at leder arbejder aktivt med synliggørelse og profilering udadtil. Tilsynet vil gerne underbygge dette, da det vil være nødvendigt fremadrettet for at sikre antallet af brugere.* Der er blevet lavet en ny folder sammen med en udefrakommende kommunikationskonsulent. Fokus har bl.a. været på at få skabt interesse fra unge mennesker, og folderen er bl.a. blevet sendt ud til flere skoler. Derudover er der etableret kontakt og samarbejde med to nye skoler i forhold til at få praktikanter og potentielle medarbejdere. Leder oplyser, at det er aftalt med Gentofte Kommune, at der skal laves en mere præcis beskrivelse af, hvad det er stedet kan tilbyde pædagogisk. Dette med henblik på, at sagsbehandlerne har et bedre grundlag at visitere ud fra. Leder oplever, at GHV er særligt gode til er at skabe tryghed og plads til medarbejdere, som er psykisk skrøbelige. 3. *Tilsynet bemærker, at der er behov for at arbejde med informationen til de pårørende om samarbejdet med personalet. Leder peger selv på at udbygge den allerede eksisterende informationsfolder – det finder tilsynet vil være en god fremgangsmåde.* Se ovenfor vedr. udarbejdelse af medarbejderhåndbog. 4. *Det bemærkes, at der bør arbejdes videre med at definere og diskutere det fælles pædagogiske udgangspunkt. Leder redegør for, hvorledes dette påtænkes at blive gjort, og tilsynet vurderer, at disse planer er relevante.* Leder oplyser, at forandringer i personalesammensætningen har givet anledning til flere og gode pædagogiske debatter i personalegruppen og at det fælles pædagogiske niveau er løftet. **Og følgende anbefalinger:** 1. *Tilsynet anbefaler, at det prioriteres at der udarbejdes stillings- og funktionsbeskrivelser.* Der er udarbejdet funktionsbeskrivelser, som tilsynet får udleveret. Funktionsbeskrivelserne er blevet brugt som udgangspunkt for MUS samtalerne. Beskrivelserne er meget systematisk udarbejdede og definerer klart ansvarsområder mv. Personalet skriver under på stillingsbeskrivelsen. 2. *Tilsynet anbefaler, at leder imødekommer personalets ønsker om at få egen supervision, så der er mulighed for at forebygge konflikter og misforståelser i personalegruppen.* Personalet har givet udtryk for, at der var behov for supervision i forhold til at takle medarbejderne, ikke internt i personalegruppen. Der har dog ikke været afholdt supervision, da leder har vurderet, at der ikke var behov, idet der i stedet har været afholdt fælles temadage. Personalet har heller ikke efterfølgende efterspurgt supervision.

	Der har ingen klager været siden sidste tilsyn.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på sidste tilsyns bemærkninger og anbefalinger.

2.2.2 Opfølgning fra andre tilsyn

Data	Der har ikke været afholdt andre tilsyn, som har givet anledning til opfølgning.
Tilsynets vurdering	Ingen bemærkninger

2.3 Fysiske rammer

Data	Gentofte Håndarbejdsværksted er beliggende i en ældre ejendom i tre etager. Ejendommen indeholder mange små rum. Der er indrettet forskellige produktionsværksteder på etagerne, som f.eks. bogbinderi, butik, montering og stoftryk i stueetage, medieværksted, IT og tekstilværksted på 1. sal og køkken og kantine på 2. Sal. Gentofte Håndarbejdsværksted fremstår velorganiseret og de enkelte rum bærer tydelig præg af tilhørende aktiviteter og udstilling af produktionen. Der er ikke sket ændringer i de fysiske rammer. Huset blev sat i stand i 2006 og der har derfor været en del år uden vedligeholdelse, men det vil fremadrettet blive mere aktuelt, oplyser leder. Overalt ses en fin rengøringsstandard.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer er i overensstemmelse med medarbejdernes (brugernes) behov, idet de mange og mindre rum giver medarbejderne gode valgmuligheder for beskæftigelse. Samtidig medvirker de fysiske rammer også til, at der er mulighed for at skærme brugerne mod for mange indtryk og forstyrrelser. Overalt ses en fin rengøringsstandard.

2.4 Pædagogik

2.4.1 Pædagogisk metode og referenceramme

Data	Via hjemmeside og ydelsesbeskrivelse angives flere forskellige pædagogiske tilgange og metoder i arbejdet, herunder empowerment, det fælles tredje, relationspædagogik, visualisering, tegn til tale, motorisk og kognitiv træning. Ifølge leder og personale anvendes der mange forskellige metoder og referencer, idet medarbejderne har forskellige behov. Man har bevidst ikke lagt sig fast på en bestemt referenceramme, men søger at finde frem til netop de metoder og den pædagogik, som den enkelte medarbejder profiterer af. I kraft af udskiftninger i personalegruppen er der nu flere pædagoger end håndværkere, hvilket har medført, at der er blevet skabt flere fælles holdninger og rammer, frem for tidligere, hvor pædagogikken var mere personbåret.

	Til personalemøderne diskuterer man løbende situationer, og beslutter hvordan man skal handle fremadrettet. Beslutningerne bliver ført til referat, men derudover er den pædagogiske referenceramme ikke beskrevet. Leder vurderer ikke, at det vil være hensigtsmæssigt at gøre lige nu, men på sigt kan det være en idé. Udarbejdelsen af den nye medarbejderhåndbog er led i en proces, hvor det pædagogiske grundlag diskuteres. Personalet er blevet meget gode til at stille krav til hinanden og finde frem til fælles holdninger til, hvordan de skal handle. Fx er der truffet en fælles beslutning om, at personalet ikke deltager i private arrangementer hos medarbejderne, fx fødselsdagsfester mv. Med mindre det er arbejdsrelateret. Sådanne fælles beslutninger betyder, at det bliver nemmere at forklare andre, hvilke principper man handler ud fra. Personalet nævner inklusion i forhold til arbejdsmarkedet som en del af den overordnede ramme. De fremhæver i lighed med leder, at den meget differentierede målgruppe betyder, at det ikke nytter at lægge sig fast på en bestemt pædagogisk metode. Man målretter i stedet pædagogikken til den enkelte medarbejder. Medarbejderne har forskellige problemstillinger også på det fysiske plan, og det er personalets opfattelse, at netop fordi værkstedet er så lille, er der rum til at tilpasse pædagogikken til den enkelte.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at den overordnede ramme er i overensstemmelse med målgruppens behov, idet der tages afsæt i medarbejdernes individuelle behov og anvendes flere forskellige pædagogiske metoder. Det er endvidere tilsynets vurdering, at der er igangsat en pædagogisk refleksionsproces, hvor nye medarbejdere bidrager til en fælles forståelse og ændringer i beslutninger vedrørende referenceramme og pædagogiske metoder. Tilsynet anerkender den igangværende proces og bemærker, at leder vurderer, at det på sigt kan være en idé at få udarbejdet en samlet beskrivelse af pædagogisk referenceramme og metoder.

2.4.2 Pædagogiske planer

Data	Leder beskriver, at der er kommet et nyt koncept fra kommunen, som er meget velfungerende, og har givet anledning til nogle gode diskussioner i personalegruppen. Planerne laves fortsat ud fra en forsamtale til handleplansmødet, sammen med medmedarbejderne. Dette sker efter forberedelse i personalegruppen. Fokus er bl.a. hvad der skal arbejdes med i det kommende år. Kontaktpersonen har det overordnede ansvar for de pædagogiske planer. Personalet vurderer, at det nye koncept er godt, men at der er nogle tekniske udfordringer i opsætningen. Indførelsen af de nye planer har medført, at personalet har drøftet hvilke ord, der skal anvendes, hvilket har resulteret i et fælles sprog og en enighed om, hvad man lægger i de forskellige begreber og ord. Der afholdes samtaler med medarbejderne i forhold til den pædagogiske plan. Disse møder kaldes ikke længere MUS samtaler, men et formøde, da medarbejderne oplevede MUS samtaler som meget formelle og lidt farlige. Medarbejderne har i et vist omfang kendskab til de pædagogiske planer og oplever, at de taler med personalet om hvad, der skal stå i den. To af dem skal

	snart til handleplansmøder.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der arbejdes systematisk med de pædagogiske planer, og at indførelsen af det nye koncept i Gentofte Kommune har bidraget til et internt kvalitetsløft i udarbejdelsen af de pædagogiske planer.

2.5 Hverdagsliv

2.5.1 Hverdag og aktiviteter

Data	Ifølge personalet indrettes medarbejdernes hverdag individuelt og der tages hensyn til, hvordan medarbejderne har det. Der er fokus på at sikre brugerinddragelse og på, at fx brugerbestyrelsen får reel og realistisk indflydelse. Det vægtes, at medarbejderne får indsigt i og deltager i det samlede forløb omkring en arbejdsopgave. Når medarbejderne fx skal væve et tørklæde, begynder processen med at undersøge de nyeste designs og aktuelle modefarver på nettet, hvorefter medarbejderen deltager i designet og herefter produktionen af tørklædet. Det prioriteres samtidig, at medarbejderne udvikler sig, og at der bliver stillet krav til det arbejde, der skal udføres. Produkterne skal være ordentlige og være salgbare, og derfor kræves det, at medarbejderne skal tage deres arbejde alvorligt. De medarbejdere, som tilsynet taler med, er tilknyttet hhv. køkken, bogbinderiet og tekstilværkstedet. De fortæller om deres hverdag på værkstederne. I bogbinderiet laver man forskellige opgaver fra skoler, hvor man reparerer og binder bøger ind. de laver også blokke og æsker mv. I tekstilværkstedet væver man og broderer. I køkkenet deltager medarbejderne i hele processen fra indkøb, madlavning og oprydning. Alle tre medarbejdere oplever, at de har et spændende arbejde, og at de får nogle gode udfordringer. De oplever ligeledes, at de har indflydelse på deres arbejdsopgaver.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at medarbejderne tilbydes gode og indholdsrige arbejdsopgaver, og at der er fokus på at sikre medarbejderne indflydelse på og deltagelse i hele processen omkring løsningen af en arbejdsopgave.

2.5.2 Sundhed, kost og motion

Data	Der er udarbejdet en kostpolitik, som fungerer hensigtsmæssigt, vurderer leder. Der er en kost- og ernæringsuddannet, som står for køkkenet. Ifølge personalet bliver der altid serveret meget sund kost. Der er også fokus på, at medarbejderne ikke sidder stille hele dagen, og at der er mulighed for at bevæge sig lidt. Der er ikke længere motion som et fast tilbud, i stedet er der variation i arbejdsopgaverne hen over dagen og ugen. Bevægelse indtænkes i dagligdagen, men der tilbydes ikke motionsspecifikke aktiviteter.

	Medarbejderen fra køkkenet fortæller, at de arbejder med at lave sund mad og varieret kost. Til kaffepauserne kan der købes frugt.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der er fokus på sund kost og på variation og bevægelse i hverdagen.

2.5.3 Sprogbrug og omgangsformer

Data	Der er ikke nedskrevne regler for sprogbrug og omgangsformer. I hverdagen taler personale og medarbejdere sammen om, hvordan man skal gebærde sig på en arbejdsplads, men det er ikke noget, som personalet eller leder vurderer, er nødvendigt at lave regler for. Der er et godt fokus på emnet i hverdagen, med henblik på at forebygge konflikter. Personalet arbejder med styrkelse af medarbejdernes relationer ved at holde arrangementer, fx fester som kan være med til at styrke det sociale samvær. Man prøver at få motiveret alle til at deltage i disse arrangementer. Der bliver også talt meget om, hvordan man taler til og om hinanden. Det opleves, at der er en god omgangsform, og at medarbejderne hjælper hinanden og kan bruge humor overfor hinanden. Nogle dage kan bølgerne dog gå højt, men det er personalets oplevelse, at alle er gode til at acceptere den enkeltes handicap og begrænsninger. Hvis der opstår konflikter kan disse tages op på fællesmøder, men også individuelt ved behov. Medarbejdernes vurdering af sprogbruget er, at det generelt er godt. Man kan sommetider komme til at sige noget grimt til andre, hvis man er sur eller uvenner, men så taler man sammen om det og kan få hjælp af personalet, fortæller medarbejderne.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der generelt eksisterer et ordentligt sprogbrug og omgangsform, og at såvel medarbejdere som personalet gør deres til at få løst de konflikter og problemer, der kan opstå i det sociale samvær på arbejdspladsen.

2.5.4 Medicinhåndtering

Data	Der er ingen af medarbejderne, som har brug for hjælp til medicinhåndtering. Enkelte har medicin med og medicinen opbevares i medarbejdernes eget aflåste skab. Personalet har viden om, hvem der får hvilken medicin og minder ind imellem medarbejderne på at tage medicin, fx at få taget penicillin. Personalet har en observerende rolle, og flere har medicinkursus. De to personaler, som tilsynet taler med, har ikke været på medicinkursus, men andre har. De oplever ikke behov for, at de også får et medicinkursus. Personalet oplever, at langt de fleste medarbejdere er meget velfungerende og kan give besked om, hvis der fx er ændret på deres medicin og hvad personalet skal være opmærksomme på.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der er god praksis omkring medicinhåndtering, der ikke udgør en udfordring.

2.5.5 Magtanvendelse og konflikthåndtering

Data	Der er udarbejdet en magtanvendelsespolitik, som er velfungerende, fortæller leder. Der er meget få af medarbejderne, som er udadreagerende, og der foregår ingen magtanvendelser som sådan. Der er fokus på, hvordan man kan undgå konflikter, som kan føre til magtanvendelse. Fx hvis man ved, at en medarbejder er stresset i en periode, så er der opmærksomhed på, hvordan man kan håndtere dette. Den nye personalerepræsentant, som tilsynet taler med, har kendskab til reglerne om magtanvendelse. Personalet vurderer ikke, at der foretages magtanvendelser.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der findes relevante retningslinjer på området, og at magtanvendelser ikke udgør en udfordring.

2.6 Særlige fokusområder

2.6.1 Særligt fokusområde: Retningslinjer for håndtering af beboernes økonomi

Data	Der er i princippet ingen håndtering af medarbejdernes økonomi. For nogle kan der være aftaler om, at frokosten betales på regning, så medarbejderne ikke skal have kontante penge med.
Tilsynets vurdering	Ingen bemærkninger.

2.6.2 Særligt fokusområde: Brugerinddragelse

Data	Der er en brugerbestyrelse med fem medarbejdere. De holder møde kvartalsvist og derudover efter behov, fx i forhold til fester eller høringer. Budgetbeslutninger tages endnu ikke op i brugerbestyrelsen, men leder vil gerne i højere grad inddrage medarbejderne omkring konkrete ting, herunder konkrete forslag til mulige besparelser. Leder pointerer, at forslagene skal konkretiseres, så medarbejderne kan forholde sig til dem og ikke blive unødigt bekymrede. Der er vedtægter for brugerbestyrelsen i overensstemmelse med Gentofte Kommunes regler. Derudover holdes der fællesmøder for alle, tre gange om måneden. Personalet giver eksempler på, hvordan man inddrager en medarbejder i at fastlægge nye arbejdsopgaver – fx nye design af tørklæder. Der lægges vægt på, at medarbejderne er med i hele processen omkring arbejdsopgaverne. Medarbejderne er tilknyttet et bestemt værksted, men har mulighed for at komme rundt og afprøve de andre værksteder, hvis de har lyst. Medarbejderne oplever, at personalet er gode til at lytte til deres forslag. De tre medarbejdere er alle med i brugerbestyrelsen og fortæller om, hvad de

	bruger møderne på. Fx når til planlægning af ture ud af huset. De oplever at det er nogle gode møder.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der er en høj grad af medarbejderindflydelse i hverdagen, og at der formelt fokuseres på inddragelse af medarbejderne i relation til udvalgte emner. Tilsynet bemærker leders ønske om i højere grad at inddrage medarbejderne i konkrete forslag vedrørende mulige besparelser, hvilket vil ske med hensynstagen til medarbejdernes funktionsniveau.

2.6.3 Særligt fokusområde: Kommunikation

Data	To personaler har været med i kommunikationsprojektet, med stort udbytte, bl.a. fik de ny inspiration til, hvordan de i højere grad kan inddrage IT i arbejdet på værkstederne. Et personale oplever, at det bl.a. har haft betydning for oprettelsen af medieværkstedet som et fuldt tilbud. Der er netop blevet lavet en kogebogsmappe med billeder af delprocesser og ingredienser, hvilket har været meget vellykket for medarbejderne i køkkenet. Der er fokus på brug af IT og visualisering med henblik på optimering af medarbejdernes selvstændighed, fx i selv at kunne tilberede flere processer ved madlavning. Det personalet er optaget af p.t. er at udnyttet de programmer, som anvendes i forhold til kommunikationsprojektet.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at personalets deltagelse i kommunikationsprojektet har været særdeles vellykket, og givet anledning til et kvalitetsløft i arbejdsprocesser og medarbejdernes mulighed for at arbejde mere selvstændigt.

2.7 Organisatoriske og personalemæssige forhold

2.7.1 Rammer for arbejdet

Data	Den overordnede ramme for arbejdet består i en driftsoverenskomst med Gentofte Kommune, ydelsesbeskrivelsen og stedets personalehåndbog. Derudover forholder GHV sig til Gentofte Kommunes kvalitetsstandarder for § 103 tilbud, som har dannet baggrund for stedets ydelsesbeskrivelse. Leder fortæller, at processen med at udarbejde ydelsesbeskrivelsen har været meget givende, idet den har givet anledning til pædagogiske drøftelser internt. Leder er ved at gennemgå alle politikker og retningslinjer, med henblik på evt. justeringer.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der er velbeskrevne overordnede rammer for arbejdet.

2.7.2 Belægning

Data	Der er netop sket en nednormering på fem pladser, så der nu er 31 pladser. Budgettet er blevet beskåret tilsvarende og det har betydet omprioritering

	af personaleressourcer. Der er pt. 2½ tomme pladser. GHV har haft taget nogle praktikanter inde, som ligger uden for den hidtidige målgruppe for at kunne vurdere, om man kan udvide gruppen. Herunder om de kan modtage medarbejdere, der er døve og medarbejdere, der OCD. Det vurderes at være væsentligt, at der er en blandet målgruppe, som hver kan byde ind med forskellige aspekter.
Tilsynets vurdering	Tilsynet konstaterer, at der er taget initiativer til at undersøge, om der kan ske en udvidelse af målgruppen i forbindelse med, at der er flere tomme pladser.

2.7.3 Personalesituation, kontinuitet og stabilitet

Data	Gennem de to år hvor leder har været ansat, har der været noget udskiftning i personalegruppen – på grund af naturlig afgang. To er stoppet og to andre er kommet ind. Der mangler pt. en ekstra i køkkenet og leder afsøger forskellige muligheder. Sygefraværet er lavt, vurderer leder. Der er ikke et egentligt introduktionsprogram til nyt personale. Leder vurderer, at personalehåndbogen, som pt. er under revidering, vil kunne støtte introduktionen. Det nyeste personale fortæller, at han blev introduceret stille og roligt til alle medarbejderne. Det er hans oplevelse, at han er blevet sat godt ind i tingene og der har været tid og rum til at lære medarbejdere og processerne at kende. Der har ikke været tale om en færdig introduktionsplan, men personalet har forud for opstarten af hans ansættelse planlagt et introduktionsforløb. Konkret aftales det, hvem der er ansvarlig for at gennemgå de praktiske ting, og man gennemgår personalehåndbogen med den nye. Der har været plads til, at det nye personale har kunnet få indflydelse på definitionen af mange af arbejdsopgaverne.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at personalesituationen er præget af stabilitet og lavt sygefravær, og at nyt personale sikres en god introduktion.

2.7.4 Internt samarbejde og kommunikation

Data	Hver uge er der afsat 2½ time til interne møder. Minimum hver anden uge er der personalemøde. Leder vurderer, at det interne samarbejde fungerer godt. Leder prioriterer, at de får nogle arbejdsgange, som fremtvinger diskussioner og afklaringer på møderne. Leder lægger vægt på at skabe rum til, at man kan sætte ord på forventninger til hinanden, herunder at definere egne roller. Leder har fokus på at arbejde med at finde frem til styrker ved den enkelte og få disse italesat. Der er fokus på det positive og det ressourceorienterede. Hver morgen er der fælles morgenmøde, hvor dagen planlægges. Derudover er der fælles kaffepauser, hvor mange ting bliver afklarede. Personalet vurderer, at der er et godt internt samarbejde. Der er god

	kommunikation og mange gode refleksioner i fællesskab. Personalet oplever, at de er gode til at overlevere informationer til hinanden og at de har god mulighed for at mødes flere gange om dagen. Hvis der er små tvister, tager man dem op med det samme. Personalet vægter højt at inddrage hinanden, så de kan dække hinanden ved sygdom.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der eksisterer et velfungerende internt samarbejde og kommunikation baseret på en åben dialog, og en ressourceorienteret og positiv tilgang til hinanden.

2.7.5 Arbejdsmiljø og sikkerhedsforhold

Data	Det er lavet APV for halvandet år siden, og den skal snart gentages. Der var ingen punkter fra sidste APV, der skulle arbejdes med. Der laves brand- og evakueringsøvelser årligt. Personalet vurderer, at arbejdsmiljøet er godt. Alle er meget glade for at være på GHV. Der er en evakueringsplan, som er afprøvet flere gange, fx når brandalarmen går i gang i køkkenet ved et uheld.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der er relevant fokus på arbejdsmiljø og sikkerhed.

2.7.6 Kompetenceudvikling

Data	Der er afholdt MUS samtaler med alle personaler med udgangspunkt i stillingsbeskrivelserne. Der er blevet ansøgt om midler til temadage, herunder om autisme og angst/depression. Det er meget givtigt at få fælles undervisning, vurderer leder. Alle har været på fælles foredrag om menneskesyn, en har været på kursus i konflikthåndtering (som de øvrige ansatte tidligere har deltaget i), en har været på et étuges kusus i videnspersoner. Når et personale har været på kursus, vidensdeler man efterfølgende på et personalemøde. Der er fokus på at få vidensdeling til at fungere bedst muligt. Det prioriteres, at flere kommer af sted på kurser sammen eller at alle er fælles af sted. Det er mest givtigt, vurderer leder. Der har i en periode været meget fokus på autisme og psykiatri. Med ansættelse af mere pædagogisk personale, er der nu behov for at give kurser i det håndværksmæssige sammen med pædagogiske. En ansat skal fx på bogbinder kursus. Derudover prioriteres deltagelse i alle gratis tilbud fra kommunen. Personalet vurderer, at der ikke umiddelbart er behov for ny viden i øjeblikket. Der er mange tilbud fra fagforening, kommunen mv. og dem er de gode til at benytte. Samtidigt vurderer personalet, at de er gode til at sparre med hinanden internt og trække på de ressourcer, der er i huset. Det falder meget naturligt, fordi de alle kender medarbejderne, og er så lille en arbejdsplads. Hvis der er et eller andet, vender man det ofte med det samme. Der er ikke supervision, men personalet har haft et kursus for noget tid siden i

	kollegial supervision. Det bruges meget i dagligdagen, men uden at man kalder det supervision. På møderne foregår der en del kollegial supervision, og det er oplevelsen, at man altid kan sige til, hvis man har et problem og så er der plads til at tage problemet op.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der er gode muligheder for kompetenceudvikling og for intern faglig sparring.

2.7.7 Eksternt samarbejde

Data	Leder vurderer, at det eksterne samarbejde er blevet lettere, fordi GHV er blevet mere klare i deres udmeldinger omkring, hvilket sted det er og hvad man kan tilbyde medarbejderne på stedet. Generelt er det eksterne samarbejde velfungerende. Der er også et fint samarbejde med mange kommuner. Mindst en tredjedel af borgerne er fra andre kommuner. Personalet vurderer, at der er et godt samarbejde med bostederne og at man er gode til at tage eventuelle problemer op med det samme. Pårørende kommer ind i mellem med spørgsmål til personalet og der er en god daglig kontakt og samarbejde i det omfang, der er behov for det. Der er ligeledes samarbejde med en række firmaer, som bestiller opgaver fra GHV, herunder montageopgaver.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der eksisterer et godt eksternt samarbejde.

2.7.8 Øvrige udfordringer

Data	Leder oplever, at den største udfordring i øjeblikket er at kortlægge, hvilke behov der er for fremtidige medarbejdere og om målgruppen skal udvides. Man er blevet klogere på, hvad stedet reelt er gode til, og nu skal til at sælge sig selv på. Der er en bekymring for, om de får nok nye medarbejdere, samtidig med at flere af medarbejderne er oppe i årene. Det er derfor meget vigtigt at få nogle unge ind.
Tilsynets vurdering	Tilsynet bemærker, at der eksisterer en udfordring i forhold til at få flere unge medarbejdere tilknyttet Gentofte Håndarbejdsværksted, og at det i den anledning overvejes om målgruppen skal udvides.

3 Formål og metode

3.1 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 Gentofte Kommune ikke i BDO's tilsyn.

3.2 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.

3.3 Tilsynets varsling 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/med-arbejdere undervejs og/eller at observere det sociale liv
- Dialog med Ledelsen /ledelse
- Dialog med medarbejdere
- Dialog med beboere
- 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.

3.4 Definition på bemærkninger, anbefalinger og påbud

Bemærkninger
Bemærkninger gives, hvor der er forhold – enten af positiv eller negativ art, men hvor det alene er vejledende for tilbuddet.
Anbefalinger
Anbefalinger gives, hvor der skal arbejdes videre med et givent punkt, eksempelvis hvis der ikke er udarbejdet politikker eller nødvendige retningslinjer.
Påbud
Påbud gives, hvis der er tale om alvorlige forhold eksempelvis i forhold til lovregler, der ikke er tilstrækkelig efterlevet, eller hvis der ikke er handlet på tidligere anbefalinger, og der ikke er særlige grunde hertil.

4 Kontaktoplysninger

Ved behov for yderligere oplysninger kan henvendelse ske til

HELEN HILARIO JØNSSON
Chefkonsulent
hej@bdo.dk

BDO Kommunernes Revision
Godkendt revisionsaktieselskab
Havneholmen 29
1561 København V

4.1 BDO Kommunernes Revision

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.