

Tilsynsrapport Vesthimmerlands Kommune

Boformen Østermarken

Uanmeldt tilsyn

December 2011



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	<i>Opfølgning fra sidste tilsyn.....</i>	<i>4</i>
2.3	Fysiske rammer	4
2.4	Pædagogik	5
2.4.1	<i>Pædagogisk metode og referenceramme</i>	<i>5</i>
2.4.2	<i>Pædagogiske planer</i>	<i>6</i>
2.5	Hverdagsliv	6
2.5.1	<i>Hverdag og aktiviteter</i>	<i>6</i>
2.5.2	<i>Medindflydelse og kommunikation</i>	<i>7</i>
2.5.3	<i>Sprogbrug og omgangsformer</i>	<i>7</i>
2.5.4	<i>Tryghed og trivsel</i>	<i>8</i>
2.6	Organisatoriske og personalemæssige forhold	8
2.6.1	<i>Internt samarbejde og kommunikation</i>	<i>8</i>
2.6.2	<i>Procedurer og retningslinjer</i>	<i>9</i>
3	Formål og metode	10
3.1	Formål med tilsynet.....	10
3.2	Metode	10
3.3	Tilsynets varsling og tilrettelæggelse	11
3.4	BDO´s definitioner på bemærkninger, anbefalinger og påbud	11
4	Kontaktoplysninger	12
4.1	BDO Kommunernes Revision	12

1 Tilsynets vurdering

BDO har på vegne af Vesthimmerland Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Boformen Østermarken som er en del af det nye "Aarstilbuddene". 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 Boformen Østermarken er, at der er tale om et velfungerende tilbud til målgruppen, som er tilpasset den enkelte beboers behov.

Der er tale om en yderst relevant referenceramme, der rummer forskellige pædagogiske tilgange og metoder som i praksis omsættes med udgangspunkt i den enkelte beboers behov. Tilsynet vurderer, at der er et godt fagligt niveau, hvor der i høj grad eksisterer en kultur for faglig refleksion over egen praksis. Medarbejderne kan gennem flere eksempler redegøre relevant for de pædagogiske metoder og referencerammen.

Tilsynet vurderer, at der er et godt og velfungerende internt personalesamarbejde. Dette er kendetegnet ved høj faglighed samt en fælles indstilling til at arbejde med den faglige udvikling i kombination med at styrke vidensdeling og erfaringsopsamling. Der er desuden en afgørende opmærksomhed på, at der skal være en anerkendende tilgang i samarbejdet

Det er tilsynets indtryk, at der arbejdes aktivt med handleplanerne (de pædagogiske planer). De fungerer som et dynamisk redskab og danner et godt grundlag for den daglige praksis. Ligeledes er det tilsynets indtryk, at medarbejderne er motiverede og engagerede i anvendelsen af handleplanerne. Tilsynet opfordrer til, at der arbejdes videre med Østermarkens planer om at lægge delmål ind i Bostedssystemet, således at delmålene i højere grad bliver aktive, og understøtter og kvalificerer den daglige praksis.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes en god hverdag med aktiviteter som de er tilfredse med. Det er desuden tilsynets indtryk, at beboerne trives med de stabile rammer og for personalets indsats og forståelse. Medarbejderne formår at skabe tryghed og trivsel for beboerne i dagligdagen via struktur og rutiner. Det er endvidere tilsynets vurdering, at der eksisterer et respektfuldt sprogbrug og god omgangsform.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne inddrager beboerne og sikrer medindflydelse i hverdagen, bl.a. ved at give beboerne relevante valgmuligheder. Det er samtidig tilsynets vurdering, at medarbejderne er opmærksomme på at sikre den indirekte medindflydelse ved at aflæse beboernes ønsker samt deres forskellige behov og interesser. Østermarken har i det hele taget et godt fokus på at afdække og udvikle kommunikationen med beboerne, således at de gives mulighed for at udtrykke ønsker og behov.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har kendskab til lovgivningen omkring magtanvendelse. Tilsynet anbefaler, at der nedskrives retningslinjer med hensyn til indberetning og intern opfølgning af magtanvendelser.

De fysiske rammer vurderes egnet overfor målgruppen. Stedet fremtræder pænt og velholdt.

1.1 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkningen, anbefalinger og påbud:

Bemærkninger
1. Tilsynet bemærker at Aars tilbuddene nu har fået en flot hjemmeside, der giver et godt indblik i boformen og dens indhold. Tilsynet opfordrer til, at der suppleres med beskrivelser af den anvendte metodik omkring tankeskema, refleksioner mv. på hjemmesiden.
Anbefalinger
1. Medarbejderne arbejder med at lægge beboernes delmål ud i Bostedsystemet, således at der kan følges løbende op på disse og at de på den måde kan fungere som et aktivt værktøj i dagligdagen. Tilsynet anbefaler, at der arbejdes målrettet videre med dette tiltag, således at delmålene i højere grad understøtter og kvalificerer den daglige praksis.
2. Tilsynet anbefaler, at de uskrevne retningslinjer for indberetning af - og intern opfølgning på magtanvendelser, nedskrives. Tilsynet foreslår desuden, at "gråzonetilfælde", der hvor man er i tvivl, om der har været en magtanvendelse, også indgår.
Påbud
Ingen påbud

2 Datagrundlag

2.1 Oplysninger

Adresse
Østermarken 8 og 10, 9600 Aars
Leder
Forstander Lis Carlsen og Afdelingsleder Hanne Meyer Eickstedt
Tilbudstype og juridisk grundlag
Tilbuddet er et kommunalt længerevarende Tilbuddets juridiske grundlag er SEL § 108.
Antal pladser og belægningsgrad
Østermarken 8 har 6 pladser og Østermarken 10 har 8 plader. Der er 100 % belægning.
Takst pr. døgn

Ifølge tilbudsportalens oplysninger er prisen pr. døgn kr. 2.046.	
Målgruppebeskrivelse	
Målgruppen er, ifølge hjemmeside, borgere med betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne som aldersmæssigt ligger mellem 28 og 76 år.	
Antal ansatte og personalesammensætning	
Personalegruppen består af 21 ansatte hvoraf hovedparten er uddannet pædagoger, derudover er der ansat omsorgsmedhjælpere, SOSU hjælpere samt lønnet praktikanter.	
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg	
13. december kl. 14.15 – 17.30	
Deltagere i interviews	
<p>Ledelse: Lis Carlsen Forstander, afdelingsleder Hanne Meier under starten af tilsynet</p> <p>Medarbejdere:</p> <p>En pædagoguddannet medarbejder, ansat siden 2008</p> <p>Beboere:</p> <p>Beboerne deltog ikke aktivt under interview, men var til stede under tilsynet. Tilsynet havde mulighed for observation.</p> <p>BDO blev vist rundt på stedet af:</p> <p>Personale</p>	
Tilsynsførende	
<p>Helen Hilario Jønsson (Chefkonsulent, cand.pæd., PD og socialpædagog)</p> <p>Lone Tidemand (Specialkonsulent, socialrådgiver)</p>	

2.2 Opfølgning på foregående tilsyn

2.2.1 Opfølgning fra sidste tilsyn

Data	Der er ingen opfølgning fra sidste tilsyn.
Tilsynets vurdering	Ingen bemærkninger

2.3 Fysiske rammer

Data	Østermarken 8 er bygget i 1985 og består af 6 værelser, 3 badeværelser, opholdsstue og køkken-alrum samt dejlig lukket have med terrasse.
------	---

	<p>Østermarken 10 er bygget i 1997. Her er 8 værelser, 6 badeværelser, opholdsstue og køkken-alrum. I to værelser og et badeværelse er monteret loftlift. Desuden er der en lukket have med en stor terrasse.</p> <p>Beboernes værelser er individuelt indrettede.</p> <p>Inden for det sidste år er der monteret lyddæmpende plader i loftet. Det virker rigtig godt idet det giver bedre miljø for både beboere og ansatte idet mange af beboerne har mange høje lyde og udfald.</p>
Tilsynets vurdering	De fysiske rammer vurderes egnet overfor målgruppen. Stedet fremtræder pænt og velholdt.

2.4 Pædagogik

2.4.1 Pædagogisk metode og referenceramme

Data	<p>Der er foretaget neuropædagogiske udredninger på alle beboerne.</p> <p>Fundamentet for det pædagogiske arbejde bygger på den neuropædagogiske referenceramme, hvor der sættes fokus på den enkeltes ressourcer, begrænsninger og muligheder for udvikling ud fra et neuropsykologisk perspektiv.</p> <p>Det pædagogiske princip tager udgangspunkt i hvad brugeren kan, og ikke i hvad brugeren ikke kan. Fælles for målgruppen er, at de har en lav udviklingsalder som spænder fra et fire og op til fire-fem år. Der lægges derfor vægt på at der skal være en god forståelse for, hvordan tilgangen og pædagogikken skal tilrettelægges for den enkelte bruger idet hovedparten har en lang latenstid. Således arbejdes der også ud fra detaljerede og konkrete mål, som brugeren har mulighed for at opfylde og muligvis bruge som udgangspunkt for udvikling.</p> <p>Nogle rykker sig rigtig meget fra at være meget forsigtige og spørge om lov om alt til at blive selvstændige og selv gå i bad mv.</p> <p>Da borgerne er meget forskellige, arbejdes der ikke ud fra en fastlagt pædagogik, men individuelt tilpassede pædagogikker. Der arbejdes dog ud fra nogle overordnede principper og grundholdninger, som er som følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Humanistisk pædagogik, hvor den enkelte og dennes interesser og behov er i centrum • Servicelovens regler og rammer, hvor der arbejdes med rollen i forhold til etisk og pædagogisk at give hjælp og støtte, samt mulighed for selvbestemmelse, udvikling og livskvalitet. • "Hjælp til selvhjælp", hvor man hele tiden forsøger at opretholde og videreudvikle de ressourcer borgerne har i forhold til selv at klare så mange af dagligdagens situationer som muligt. <p>Medarbejderne har gennemført kurser uddannelse indenfor den neuropædagogiske referenceramme, og der lægges vægt på at denne viden spredes ud i personalegruppen og at der etableres læringsrum for refleksion.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Der er tale om en yderst relevant referenceramme til målgruppen, der rummer forskellige pædagogiske tilgange og metoder som i praksis omsættes med udgangspunkt i den enkelte beboers behov.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der eksisterer et godt fagligt niveau, hvor der i høj grad eksisterer en kultur for faglig refleksion over egen praksis. Medarbejderne kan gennem flere eksempler redegøre relevant for de pædagogiske metoder og referencerammen.</p> <p>Tilsynet opfordrer til, at Østermarken får beskrevet mere omkring deres</p>

	pædagogik, tankeeskema, refleksioner mv. på hjemmeside.
--	---

2.4.2 Pædagogiske planer

Data	<p>Der er handleplaner (pædagogiske planer) for alle beboere.</p> <p>Medarbejderne har planer om - og arbejder aktuelt med at alle lægger delmålene ud i Bostedssystemet således at alle medarbejdere i dagligdagen kan følge beskrive hvad der er sket på målepunkterne, således at den samlede rapportering for hvert delmål kan blive genstand for opfølgning. På denne måde vil det blive et aktivt værktøj i dagligdagen. Hidtil har det hovedsagligt været kontaktpersonen, som skal huske delmålene.</p> <p>Der forevises to handleplaner på beboere, som er dateret juni 2011. Handleplanerne er fyldestgørende beskrevet med vurderinger, konkrete delmål samt indsatspunkter og resultatvurderinger, og udgør således et aktivt værktøj for at kunne omsætte målene i praksis.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er Tilsynets indtryk, at der arbejdes aktivt med at udarbejde og følge systematisk op på handleplanerne (de pædagogiske planer) og at de anvendes som et aktivt og dynamisk redskab, der i dagligdagen skaber grundlag for en god daglig praksis.</p> <p>Medarbejderne redegør for udarbejdelsen og fremstår med godt fagligt niveau, og er motiverede og engagerede i anvendelsen.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at der arbejdes videre med planerne om at lægge delmål frem på Bostedssystemet, således at det i højere grad understøtter og kvalificerer den daglige praksis.</p>

2.5 Hverdagsliv

2.5.1 Hverdag og aktiviteter

Data	<p>Der observeres en god stemning i husene.</p> <p>På væggene i fællesrummene hænger der visualisering af beboernes aktiviteter, bl.a. billeder fra Kandisfest og Løgstørfest, som beboerne har været til, samt ferieture beboerne har været på.</p> <p>Der observeres nogle faste rytmer, som beboerne kender og synes at trives fint med.</p> <p>Alle beboerne er i dagligdagen tilknyttet aktivitetstilbud i A-huset. Personalet fra Aktivitetscentret kommer hver morgen og hjælper med at få beboerne op og af sted. Dette giver samtidig mulighed for at udveksle oplysninger, der kan være relevante for den enkelte beboer.</p> <p>Efter hjemkomsten fra aktivitetscentret tilbydes beboerne kaffe, brød, frugt og lign. og personalet hører om hvordan deres dag er gået. Herefter løses praktiske opgaver, toiletbesøg mv. og der tilbydes evt. mindre aktiviteter såsom fodbad, gåture, tv eller boldspil. Herefter forberedes aftensmad.</p> <p>Som erstatning for hjemmedagene er der tilrettelagt IPOS- tid svarende til tid til individuel pædagogisk omsorg og støtte. Ipos - tid er beskrevet i den enkelte beboeres handleplan og bruges såvel til lægebesøg og mere lystbetonede oplevelser som byture og lign. Medarbejdere oplyser imidlertid, at denne ordning er droslet midlertidigt ned grundet mangel på ressourcer. Dog kan personalet altid foreslå Ipos tid, og det gives, hvor det er nødvendigt, men rammen er altså ikke så stor p.t. For de fleste beboer gælder det således, at de er i dagsaktivitet 5 dage ugentligt.</p> <p>Enkelte har efter aftaler med værger selv lov til at betale en ekstern ledsager i</p>
------	--

	<p>et fastlagt maksimum timeforbrug.</p> <p>For et par af beboerne er der grundet alder og sygdom aftale om, at de er hjemme fra dagtilbud kl. 13. Her går aktivitetsmedarbejderen med over i boligheden og fortsætter med at være tilstede.</p> <p>I forhold til en enkelt beboer er der særlige udfordringer, hvorfor VISO er involveret med henblik på at lave en udredning samt give pædagogiske handleanvisninger. Der er brug for at nå frem til hvordan personalet i højere grad kan skabe rammer, der gør at vedkommende i højere grad får det bedre og kommer i trivsel. Personalegruppen har allerede arbejdet med forskellige strukturer og rutiner som de løbende ændre på efter behov. Det har haft en god effekt, men man håber at VISO udredningen kan kvalificere arbejdet yderligere.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at medarbejderne under de givne rammer giver beboerne en hverdag og aktiviteter der er tilpasset målgruppen og deres behov.

2.5.2 Medindflydelse og kommunikation

Data	<p>Medarbejderne redegør for, hvordan de giver brugerne indflydelse og for hvordan de tolker brugernes valg og meninger. De fleste beboere har en kommunikation der ikke er verbalt forståelig, og der er i den forbindelse fokus på at afdække beboernes forudsætninger for kommunikation, samt at udvikle den, hvor det er muligt og giver mening. Medindflydelse kan for nogle beboere dreje sig om at give dem mulighed for at vælge én af to trøjer som de gerne vil have på, eller valg mellem to slags mad eller drikke. Der medgives dog, at det nogle dage kan være lidt svært at give indflydelse på alt, fordi der er for travlt, men personalet vægter indflydelse og selvbestemmelse højt.</p> <p>Kommunikationen er meget forskellig fra beboer til beboer, men der anvendes Tegn Til Tale som grundlæggende kommunikationsmiddel samt billedkommunikation, samtidig gør medarbejderne sig umage med at forstå, hvad beboerne på deres individuelle niveau vil formidle, og mange har et godt kropssprog.</p> <p>Medarbejderne har overvejelser omkring at have fokus på Tegn Til Tale i forhold til pårørende, idet der er set eksempler på, at nogle beboere i deres kommunikation med forældre kender flere tegn end antaget.</p>
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne inddrager beboerne og sikre medindflydelse i valgmuligheder i dagligdagen. Det er samtidig tilsynets vurdering, at medarbejderne er meget opmærksomme på at aflæse beboernes ønsker samt deres forskellige behov og interesser.

2.5.3 Sprogbrug og omgangsformer

Data	<p>Der observeres en god stemning, hvilket bekræftes af personalet, at der er generelt. Det ses tydeligt i kommunikationen, at personalet lytter til beboerne og arbejder målrettet med at forstå deres behov og ønsker. Personalet registrerer beboernes kropssprog for på den måde at vurdere om de har det godt.</p> <p>Der tales respektfuldt og anerkendende til beboerne, hvilket udtales af personalet men også observeres i høj grad af tilsynet.</p>
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at boformen gør et stort stykke arbejde for at kommunikere med beboerne, således at de gives mulighed for at udtrykke ønsker og behov.

2.5.4 Tryghed og trivsel

Data	<p>Medarbejderne er meget bevidste om at skabe tryghed og trivsel for beboerne, og struktur og forudsigelighed er meget vigtige elementer heri, ligesom velkendt personale spiller en stor rolle for beboerne.</p> <p>På nogle pædagogiske dage, som personalet har afholdt, er der udarbejdet med en beskrivelse af "morgenstrukturen". Formålet var at få den klarlagt således at alle medarbejdere gør det samme hver morgen, hvilket har til hensigt at skabe ro og tryghed hos beboerne. Samtidig er det et godt værktøj, når der er vikarer i huset.</p> <p>Medarbejderne gør sig endvidere umage med at beskrive, hvad de vil gøre - lige om lidt - så beboeren kan følge med og føle sig tryk ved det der sker. En måde at skabe forudsigelighed og tryghed på kan eksempelvis være at tage badedragten frem, vise den i god tid til beboeren, så beboeren kan nå at omstille sig og se frem til aktiviteten.</p>
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne formår at skabe tryghed og trivsel for beboerne i dagligdagen via struktur og rutiner.

2.6 Organisatoriske og personalemæssige forhold

2.6.1 Internt samarbejde og kommunikation

Data	<p>Der er igangsat et arbejde med værdsættende udvikling igennem frontløbere. Frontløbergruppen skal stimulere den værdsættende udvikling og dens opgaver er blandt andet at fastlægge succeskriterier og rammer for nyttige udviklingsrutiner i den værdsættende udviklingsproces. Målet med at indføre den værdsættende samtale er, at det skal være en attraktiv arbejdsplads med et sundt arbejdsmiljø, hvor top-engagerede medarbejdere og ledere arbejder på tværs af bo enhederne, og hvor den enkelte beboer er i centrum.</p> <p>Frontløbergruppen arbejder særligt med at styrke den anerkendende kultur. Der er skabt en frontløberorganisation med 2-3 frontløbere i hvert af husene; to boformer samt et bofællesskab for voksne senskadede og et dagtilbud. De mødes hver 3. uge ca. to timer, og på mødet i dag handlede det primært om, hvordan de arbejder anerkendende og får inddraget nye medarbejdere. Der arbejdes med fokusværdier, og implementeringsgrad, hvor der sættes ord på, hvordan det omsættes i det daglige arbejde.</p> <p>Der er tre mål med samarbejdet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At der arbejdes på tværs således, at det også sikres at kompetencer bruges bredt • At der skabes en anerkendende kultur • At der sker en vidensdeling blandt personalet og sker en læring og videreformidling af erfaringer <p>Som eksempel på sidstnævnte observerede tilsynet at en medarbejder med efteruddannelse i neuropædagogik fra et af de andre tilbud, deltog på personalemødet for at videregive viden og erfaringer med neuropædagogik.</p> <p>Som frontløber arbejdes der med de gode historier, et redskab for at opnå mål med anerkendende kultur. Alle møder starter med den gode historie. Samtidig er der fokus på et af værdigrundlagets værdier i 3-6 måneder så det bliver en aktiv del af hverdagen.</p> <p>Effekten med frontløberprojektet har bl.a. været, at ledelsen er kommet tæt</p>
------	--

	<p>på medarbejderne. Medarbejdere "springer på vognen på forskellige tidspunkter", men man er godt på vej til at have alle med.</p> <p>Personalet beskriver at der er et godt internt samarbejde, hvor der tages hånd om, hvad man kan gøre for at hjælpe hinanden videre. Samarbejdet er desuden præget af åbenhed; dels i forhold til at kunne udfordre hinanden og dels i forhold til, at man som medarbejder kan udtrykke at noget faktisk er svært.</p> <p>Østermarken har tidligere bestået af to boenheder, nr. 8 og 10, men er nu slået sammen til én. Sammenlægningen har en række fordele som eksempelvis vidensdeling og udnyttelse af ressourcer mv.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der er et godt og velfungerende internt personalesamarbejde. Det er kendetegnet ved høj faglighed samt en fælles indstilling til at arbejde med den faglige udvikling i kombination med at styrke vidensdeling og erfaringsopsamling samt have opmærksomhed på, at der er en anerkendende tilgang i samarbejdet</p>

2.6.2 *Procedurer og retningslinjer*

Data	<p>Medarbejderne giver udtryk for kendskab til bekendtgørelsen omkring magtanvendelse. Det understreges at der er retningslinjer for, at hvis man er i tvivl om der har været tale om en magtanvendelse er man forpligtet til at rejse spørgsmålet i overløbet. Hvid der fortsat er tvivl rejses spørgsmålet til leder - og siden hen også i personalegruppen således at der sker en fælles faglige refleksion.</p> <p>Disse retningslinjer er ikke skrevet ned, men er det som personalet udtrykker, er den uskrevne retningslinje.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har kendskab til lovgivningen omkring magtanvendelse. Tilsynet anbefaler, at der nedskrives retningslinjer i forhold til dette og evt. registrering af vold mod personale.</p>

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 Vesthimmerland 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 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.

3.4 BDO's definitioner på bemærkninger, anbefalinger og påbud

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.
Påbud
Påbud gives, 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.

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.