

Tilsynsrapport

Odense Kommune

Ældre- og Handicap Forvaltningen
Pro 4

Uanmeldt tilsyn
April 2018

INDHOLD

1.0	Vurdering	2
1.1	Tilsynets samlede vurdering	2
1.2	Tilsynets anbefalinger	2
2.0	Indledende oplysninger	3
3.0	Datagrundlag	4
3.1	Aktuelle vilkår og status	4
3.1	Faglige tilgange og metoder	4
3.2	Det skriftlige grundlag	5
3.3	Aktiviteter og beskæftigelse	5
3.4	Kommunikation og adfærd	5
4.0	Tilsynets formål og metode	7
4.1	Formål	7
4.2	Metode	7
4.3	Vurderingsskala	8
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	8
4.5	Præsentation af BDO	9

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt tilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering af dagtilbuddet og anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om det konkrete tilbud.

Anden del af rapporten indeholder en kortfattet gengivelse af de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og gennemgang af skriftligt grundlag. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data og øvrige indtryk. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.



VURDERING

1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

Det overordnede indtryk af PRO 4 beskæftigelsestilbud er, at forholdene på beskæftigelsestilbuddet kan karakteriseres som

Meget tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at medarbejdere på meget tilfredsstillende vis kan redegøre for faglige metoder og tilgange, som understøtter borgernes funktionsniveau og udvikler deres selvstændighed.

Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen kan karakteriseres som tilfredsstillende, og der bør dog arbejdes med tidsinterval i målene, beskrivelse af metode til at opnå målene samt evaluering af målene.

Det er tilsynets vurdering, at tilbuddets beskæftigelse og aktiviteter er meget tilfredsstillende. Borgerne styrkes i deres ressourcer og arbejdsidentitet gennem opgaver, som på en og samme tid er udfordrende samtidig med at være successikrede. Ud over beskæftigelse vægtes det sociale samvær borgerne imellem, at skabe sammenhold og livskvalitet.

Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd på dagtilbuddet er yderst tilfredsstillende og respektfuld, det fremgår både af leders og medarbejders overvejelser og konkrete observationer.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentation og observationer. Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

1.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at Pro 4 i deres skriftlige dokumentation arbejder med at sætte et tidsinterval på borgernes individuelle mål, beskrive metode til at opnå mål samt at evaluere målene.

INDLEDENDE OPLYSNINGER

Adresse
Egestubben 3, 5270 Odense N
Leder
Erik Rasmussen/Lone Pedersen
Antal pladser
Tilbuddet er privat. Tilsynet omhandler § 103. Der er 26 borgere tilknyttet på varieret timetal
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 19. april 2018, kl. 8.15 - 11.15
Tilsynets deltagerkreds
Tilsynet interviewede: Leder, medarbejder, to borgere Tilsynet havde endvidere dialog med medarbejdere og borgere på fællesarealerne undervejs gennem tilsynet. Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til leder om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende
Manager Kathinka Skovbye Eriksen, pædagog Manager Gitte Stentoft, pædagog, PD. i Specialpædagogik

DATAGRUNDLAG

3.1 AKTUELLE VILKÅR OG STATUS

Data	<p>Tilbuddet er privatejet og har to ejere/ledere, som har solid erfaring med pædagogisk arbejde fra andre tilbud, og derudover har de henholdsvis en håndværker- og kontoruddannelse. Der er ansat en medarbejder, som er kontoruddannet, og som for nylig har deltaget i et fire dages kursus i Motiverende samtale.</p> <p>Leder fortæller, at tilsynet fra BDO er det første i tilbuddets 15 årige eksistens. Leder er meget interesseret og åben over for tilsynets besøg og vurdering.</p> <p>Pro4 har fokus på borgernes arbejdsmæssige kompetencer, og arbejder derigennem med at understøtte borgernes selvstændighed og selvtillid. Pro 4 er ud over et beskæftigelsestilbud også et virksomhedscenter for Odense Kommune med fire pladser til borgere. Ligeledes nævnes det, at der hver onsdag er fire borgere fra CSV skolerne, som arbejder i værkstedet.</p> <p>Leder oplyser, at der for nyligt er lavet ansættelsesbreve til borgerne for at efterkomme nye regler om persondataforordningen.</p> <p>Leder vurderer, at der samlet set er en god sammenhæng mellem medarbejdernes kompetencer og borgernes behov.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen kommentarer.

3.1 FAGLIGE TILGANGE OG METODER

Data	<p>Målgruppen beskrives som borgere med forskellige funktionsnedsættelser, herunder blandt andet autisme og psykisk sårbarhed. Der er ikke borgere, som har plejemæssigt behov.</p> <p>Ifølge leder og medarbejder er de primære faglige metoder og tilgange baseret på en anerkendende tilgang med respekt for borgernes forskelligheder. Tilsynet observerer, hvordan borgerne på en anerkendende måde guides i deres opgaver, således at de opretholder overblik og struktur. Leder reflekterer over, hvordan borgere med autisme har mulighed for at blive skærmet ved en arbejdsplads samt at anvende høretelefoner.</p> <p>Medarbejderen kan redegøre for, hvordan der arbejdes med rehabilitering gennem de forskellige arbejdsopgaver og ansvarsområder, hvor borgerne udfordres og øger deres selvstændighed. For at øge borgernes arbejdsidentitet omtales borgerne som medarbejdere i tilbuddet.</p> <p>Den faglige tilgang medvirker til at forebygge konflikter og magtanvendelse fx ved at tale om uoverensstemmelser og tale til hinanden og ikke om hinanden.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at medarbejderne på meget tilfredsstillende vis kan redegøre for faglige metoder og tilgange, som understøtter borgernes funktionsniveau og udvikler deres selvstændighed.

3.2 DET SKRIFTLIGE GRUNDLAG

Data	<p>Leder og medarbejder udarbejder personbeskrivelser indeholdende mål i samarbejde med borgerne. Målene er enkle og målbare. Det er imidlertid ikke tydeligt, i hvilket tidsinterval målet er gældende, og metoden til at opnå målet og evaluering af målet bør ligeledes fremgå. Det kan overvejes, om personbeskrivelserne kan erstattes af egentlige medarbejderudviklingsbeskrivelse(MUS), som er mere arbejdsrelaterede.</p> <p>De eksisterende personbeskrivelser er formuleret i et fagligt og professionelt sprog.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen kan karakteriseres som tilfredsstillende, og der bør dog arbejdes med tidsinterval i målene, beskrivelse af metode til at opnå målene samt evaluering af målene.</p>

3.3 AKTIVITETER OG BESKÆFTIGELSE

Data	<p>Borgerne har mulighed for individuelt tilrettelagte beskæftigelsesmuligheder inden for de givne arbejdsopgaver i Pro4. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med de varierede opgaver, som de har indflydelse på. Fx kan en monteringsopgave deles op i mindre delprocesser for til slut at blive et samlet produkt, som flere har bidraget til. Ligeledes anvendes billeder på kasser med materialer for derigennem at øge borgernes selvstændighed og overblik. Årligt får borgerne nye trøjer med Pro4's logo på samt en julegave for derigennem at styrke deres oplevelse af arbejdsidentitet. Borgerne er også inddraget i levering af opgaver til kunder.</p> <p>Under tilsynet observeres det, hvordan flere borgere samarbejder om at lave kaffe og smøre madpakker til et hold af borgere, som løser en opgave i et skovområde.</p> <p>Leder oplyser, at borgerne efter ønske kan komme i praktik i fx et byggermarked og derigennem skabe en forbindelse til arbejdsmarkedet.</p> <p>Det sociale aspekt i dagsbeskæftigelsen vægtes dels gennem borgernes samarbejde ved konkrete opgaver samt ved fælles fastlagte pauser, julefrokost og en årlig tur med overnatning i sommerhalvåret. Borgerne fortæller, at der er faste møder for alle borgere, hvor fællesanliggender drøftes, og der udarbejdes referat af møderne.</p> <p>Leder oplyser, at der løbende afholdes samtaler med borgerne om deres trivsel og arbejdsopgaver.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at tilbuddets beskæftigelse og aktiviteter er meget tilfredsstillende. Borgerne styrkes i deres ressourcer og arbejdsidentitet gennem opgaver, som på en og samme tid er udfordrende samtidig med at være succesfulde. Ud over beskæftigelse vægtes det sociale samvær borgene imellem, dette skaber sammenhold og livskvalitet.</p>

3.4 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

Data	<p>Borgerne udtrykker, at der er en god omgangstone, og at medarbejdernes adfærd er respekt- og omsorgsfuld. Tilsynet observerer flere eksempler på målrettet, anerkendende og tilpasset kommunikation, som imødekommer borgernes behov for at blive set, hørt og forstået. Leder og medarbejder vægter en ordentlig omgangstone med respekt samtidig med, at der er plads til humor tilpasset den enkelte borger. Fx nævnes det, at "øgenavne" til borgerne stoppes, så ingen borgere oplever at blive udstillet i fællesskabet. Yderligere er der opmærksomhed på, at medarbejderne er rollemønstre i forhold til adfærd og kommunikation.</p>
-------------	--

**Tilsynets
vurdering**

Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd på dagtilbuddet er yderst tilfredsstillende og respektfuld. Dette fremgår både af leders og medarbejders overvejelser og konkrete observationer.

TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

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 det tilbud, 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, dagtilbuddets referenceramme og praksis.

Med udgangspunkt i omfattende erfaringer med at føre tilsyn på hhv. ældreområdet 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.

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 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, observation og gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten og sammenhængen i de ydelser, som borgerne modtager på dagtilbuddet.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på dialog, udsagn, observationer og gennemgang af dokumentation 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 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala ved helhedstilsyn.

Samlet vurdering	Samlet vurdering
Særdeles tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>særdeles tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes. Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.
Meget tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>meget tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Mindre tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>mindre tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpes. Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.
Ikke tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>ikke tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpes. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

4.4 TILSYNETS 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 borgerne.

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

De uanmeldte tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende. De tilsynsførende har en socialfaglig og akademisk baggrund.

4.5 PRÆSENTATION AF BDO

BDO er den største uafhængige private leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn på ældreområdet og 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 plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud og beskæftigelsestilbud.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 60 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.

PARTNERANSVARLIG
BIRGITTE HOBERG SLOTH
PARTNER
M: 2810 5680
E: BSQ@BDO.DK

PROJEKTANSVARLIG
KIRSTEN MARQUARDSEN
MANAGER
M: 4189 0436
E: KMQ@BDO.DK

www.bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har ca. 74.000 medarbejdere i mere end 160 lande.

Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.

