

Tilsynsrapport
Gentofte Kommune
Social & Handicap

Værkstedet Garderhøj

Anmeldt tilsyn

September 2014

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>7</i>
3.2	Uddannelse og beskæftigelse.....	7
3.2.1	<i>Målsætning og opfyldelse,</i>	<i>7</i>
3.2.2	<i>Hverdag og aktiviteter.....</i>	<i>8</i>
3.3	Selvstændighed og relationer.....	9
3.3.1	<i>3.1 Målsætning og opfyldelse.....</i>	<i>9</i>
3.4	Omgangsform og omgangstone.....	9
3.5	Samarbejde med døgntilbud	10
3.6	Målgruppe, metode og resultater.....	11
3.6.1	<i>Faglige tilgange og metoder.....</i>	<i>11</i>
3.7	Inddragelse, medindflydelse og valgmuligheder.....	14
3.8	Sundhed og den rehabiliterende indsats.....	15
3.9	Magtanvendelse og forebyggelse af overgreb.....	15
3.10	Organisation og ledelse.....	16
3.10.1	<i>Ledelsens faglige kompetencer</i>	<i>16</i>
3.10.2	<i>Den daglige drift samarbejde og kommunikation.....</i>	<i>16</i>
3.10.3	<i>Procedurer og retningslinjer.....</i>	<i>17</i>
3.11	Kompetencer	18
3.11.1	<i>Kvalitets- og kompetenceudvikling</i>	<i>18</i>
3.12	Fokusområde; Gentofte Kommunes udviklingsplan, tilbuddets egne indsatsområder og succeskriterier	19
4	Fysiske rammer	20
3	Formål og metode	21
3.2	Formål med tilsynet.....	21
3.3	Metode.....	21
3.4	Tilsynets varsling og tilrettelæggelse	22
3.5	Aftalte definitioner på bemærkninger, anbefalinger og påbud.....	22
4	Kontaktoplysninger	23
4.2	Præsentation af BDO.....	23

1 Tilsynets samlede vurdering

BDO har på vegne af Gentofte Kommune foretaget et anmeldt tilsyn på Værkstedet Garderhøj. 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 Værkstedet Garderhøj er, at det er godt tilbud til målgruppen af borgere.

Tilsynet har noteret sig, at der er sket en større organisationsændring, som har medført, at der i dag forekommer en større helhed på de enkelte tilbud, ligesom der er sket en faglig ressourceoptimering, hvilket også berører Garderhøj.

Det er tilsynets vurdering, at Garderhøjen i meget høj grad har fokus på at borgerne skal tilbydes målrettet beskæftigelse eller aktivitets- og samværstilbud, med en arbejdsidentitet.

Borgerne på Garderhøj tilbydes en god og rolig hverdag, som er kendetegnet ved fastlagte og kendte beskæftigelsesaktiviteter. Borgerne, som deltager i tilsynet, udviser trivsel i hverdagen, ligesom dette også observeres undervejs gennem tilsynet på stedet.

Tilsynet vurderer, at der på Garderhøj i høj grad er fokus på selvstændighed og relationer. Personalet benytter her arbejdstilrettelæggelsen i hverdagens praksis til at opnå udvikling på området og det pointeres fra ledelsesmæssig side, at borgerne har mål i relation til sociale kompetencer og selvstændighed.

Det er tilsynets vurdering, at der hersker en god omgangsform og omgangstone på tilbuddet. Personalet redegør for, at de har nul-tolerance i forhold til mobning, og at de har blik for et godt arbejdsklima i det daglige. Deres tilgang omkring det gode arbejdsklima, vil også være en del af det kommende kursus, som de skal afholde - netop omkring et godt arbejdsmiljø for borgerne.

Der eksisterer generelt et godt samarbejde mellem JAC (her Garderhøj) og bostederne. Det kan dog være en udfordring at komme i kontakt med bostederne i dagtimerne, idet der ofte ikke er personale tilstede, når medarbejderne/brugerne er på arbejde (behovet kan fx opstå ved at en medarbejder er eller bliver syg). På baggrund af dette anbefaler tilsynet, at der findes en løsning på den problematik, således at kontakten ikke er afhængig af, om der er personale tilstede fysisk på de enkelte botilbud. Man kunne forestille sig, at hvert værksted i organisationen får en fælles mailadresse, samt opgivet et telefonnummer der kan ringes på i dagtimerne, således at der kan ske en korrespondance mellem bostederne og det enkelte værksted uanset, om der er personale tilstede eller ej. Når dette er sagt, skal det noteres, at netop personalet på Garderhøj ikke selv udtrykker nogen form for udfordring på området, men i stedet pointerer deres gode kontakt med bosteder og pårørende.

Det er tilsynets vurdering, at man på Garderhøj i høj grad gør meget ud af, at sigtet med tilbuddet er, at det skal være en arbejdsplads og at en god arbejdsplads også skal have øje for et godt arbejdsmiljø. Tilsynet anerkender derfor også det gode initiativ med et kursus omkring arbejdskulturen på en lille arbejdsplads.

Når det gælder specialpædagogiske værktøjer, så oplyses det under tilsynet, at der ikke anvendes nogen form for visualisering, men personalet forholder sig positive overfor, at man kunne kombinere I-pads med en visuel struktur. Tilsynet anbefaler, at tilbuddet inddrager denne positive forholdemåde til en pædagogisk overvejelse, idet målgruppen af borgere oftest har glæde af en visuel understøttelse.

I forhold til kompetencekompasset anerkender tilsynet værktøjet og kan fint se, at værktøjet kan anvendes til at score og måle en borgers udvikling. Værktøjet vil især komme til sin ret, når der måles gennem flere år - udvikler borgeren sig, fastholdes kompetencerne eller er der måske en spirende form for regression. Tilsynet savner dog, at man i tekstudgaven skriver en mere udførlig beskrivelse af, hvordan man vil arbejde med at opnå de opsatte mål - altså beskrivelse af konkrete pædagogiske metodikker, ligesom tilsynet også finder, at det kunne være givtigt med en halvårlig evaluering, hvilket der også ligges op til i indsatsmålene til

Gentofte Kommune. Tilsynet anbefaler derfor, at man på Garderhøjen drøfter, hvordan man kunne skriftligøre pædagogiske metodikker til målopnåelse samt at der også sker en halvårlig evaluering af målene.

Tilsynet vurderer, at der er gode formelle muligheder for borgerindflydelse på Garderhøj, både på eget værksted og i selve hovedorganisationen. Der er tilbud om MUS-samtaler, som aktivt kan vælges af borgerne. Tilsynet har i den forbindelse noteret sig, at to borgere udtrykker ønske om forbedringer. Den ene af personlig karakter og den anden i forhold til kommunikation. Tilsynet anbefaler her, at Garderhøjen går i dialog med de to borgere og følger op på deres udsagn, i særlig grad vækker det undring, at en borger til tilsynet efterspørger understøttende kommunikation og tilbuddet konstaterer ligeledes i planen (tekstudgaven til kompetencekompasset), at borgeren er udfordret på dette område, men der er ikke listet mål på området.

Det er tilsynets vurdering, at der er fokus på sund levevis og trivsel for borgerne. Personalet oplyser gerne omkring sund mad til borgerne, men har også deres forpligtigelse omkring borgernes selvbestemmelse in mente i dette motivationsarbejde.

Personalet er bekendt med retningslinjer og procedurer vedrørende magtanvendelse og Garderhøj har en meget rolig og tillidsvækkende tilgang, som virker forebyggende ift. magtanvendelser. Personalet oplyser da også, at der ikke sker nogen form for magtanvendelser på tilbuddet.

Det er tilsynets vurdering, at leder i høj grad besidder de kompetencer der skal til for at opfylde personalets og målgruppens behov. Tilsynet vurderer, at personalet har mulighed for at modtage sags-supervision og individuel supervision efter behov.

Der er et særdeles godt samarbejde mellem personalet på Garderhøj og samarbejdet er kendetegnet ved god kemi. Den gode kemi giver sig også udslag ved, at de kan drøfte uenigheder, som igen kan føre til udvikling. Personalet ser sig endvidere som en del af hovedorganisationen og modtager mange gode input og udviklingstiltag fra denne. Det er dog også tilsynets vurdering, at en personalegruppe på blot to medarbejdere kan have brug for mere inspiration og mere sparring udefra, hvorfor tilsynet anbefaler, at man i ledelsen overvejer at iværksætte fast supervision, for på den måde at bidrage med faglige input i det nære - tæt på den daglige praksis.

Tilsynet har noteret sig, at der som tidligere nævnt er to ansatte på Garderhøj, mod tidligere tre personer. Det oplyses tillige, at tilbuddet nødtigt anvender vikarer, alt for ikke forstyrre roen, men også at dette kan lade sig gøre, fordi borgerne har specifikke arbejdsfunktioner, som indgår i den daglige praksis. Tilsynet anerkender og finder forståelse for denne praksis, men finder samtidig også, at der kan være en bekymring jf. at det er et stort ansvar at være alene på job, hvorfor tilsynet anbefaler at denne struktur genovervejes.

Det er tilsynets vurdering, at personalet på Garderhøj har de nødvendige kompetencer til at levere kerneydelsen overfor borgerne og at de tager hånd om de udfordringer de måtte møde. Det er endvidere tilsynets vurdering, at personalet inddrager nye tiltag fra deres hovedorganisation i hverdagens praksis. Men det vurderes dog også, at den generelle kompetenceudvikling kunne optimeres, hvorfor tilsynet henviser til den tidligere givne anbefaling om supervision.

Tilsynet vurderer, at JAC i meget høj grad har formået at opstille gode og målbare succeskriterier op i relation til de af Gentofte Kommune udpegede indsatsområder. Generelt gælder det, at der gennem de forskellige tilbud under JAC fremkommer data, hvor det er synligt, at indsatsplanerne er godt på vej (operationaliseret). De er enten implementeret eller står for lige at blive det. Det er ligeledes tydeligt, at personaleledtagerne i tilsynene alle finder ejerskab for indsatsen og tilsynet anerkender både ledelse og hele organisationens håndtering af områderne - det er flot, flot arbejde!

Endelig er det tilsynets vurdering, at de fysiske rammer er gode og at de i høj grad understøtter et godt pædagogisk udviklingsmiljø til borgerne.

1.1 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger, anbefalinger og påbud:

Bemærkninger
Ingen bemærkninger
Anbefalinger
<ol style="list-style-type: none">1. Samarbejdet mellem JAC og botilbuddene fungerer generelt godt, men det kan dog være en udfordring at komme i kontakt med bostederne i dagtimerne, idet der ofte ikke er personale tilstede, når medarbejderne/brugerne er på JAC (behovet kan fx opstå ved sygdom). På baggrund af dette anbefaler tilsynet, at der findes en løsning på den problematik, således at kontakten ikke er afhængig af, om der er personale tilstede fysisk på de enkelte botilbud. Man kunne forestille sig, at hvert værksted på JAC får en fælles mailadresse, samt opgivet et telefonnummer der kan ringes på i dagtimerne, således at der kan ske en korrespondance mellem bostederne og det enkelte værksted uanset, om der er personale tilstede eller ej.2. Tilsynet anbefaler, at Garderhøj inddrager deres positive forholdemåde omkring visualisering kombineret med Ipads til en pædagogisk overvejelse, idet målgruppen af borgere oftest har glæde af en visuel understøttelse og der aktuelt ikke er nogen form for visuel understøttelse til borgerne på tilbuddet.3. Tilsynet anbefaler omkring kompetencekompasset, at Garderhøjen drøfter hvordan man kunne skriftliggøre pædagogiske metodikker til målopnåelse i tekstudgaven til selve kompetencekompasset.4. Tilsynet anbefaler, at Kompetencekompasset på Garderhøjen evalueres halvårligt, som beskrevet i indsatsplanen til kommunen.5. Tilsynet har noteret sig, at to borgere udtrykker ønske om forbedringer. Den ene af personlig karakter og den anden i forhold til kommunikation. Tilsynet anbefaler her, at Garderhøjen går i dialog med de borgere og følger op på deres udsagn.6. Tilsynet anbefaler, at man i ledelsen overvejer at iværksætte fast supervision, for på den måde at bidrage med faglige input i det nære - tæt på den daglige praksis.7. Tilsynet har noteret sig, at der aktuelt er to ansatte på Garderhøj, mod tidligere tre personaler. Det oplyses tillige, at tilbuddet nødigt anvender vikarer, alt for ikke forstyrre roen, men også at dette kan lade sig gøre, fordi borgerne har specifikke arbejdsfunktioner, som indgår i den daglige praksis. Tilsynet anerkender og finder forståelse for denne praksis, men finder samtidig også, at der kan være en bekymring ved at der til tider kun en personale på job, hvorfor tilsynet anbefaler at denne situation genovervejes.
Anbefaling om påbud
Ingen anbefaling om påbud.

2 Oplysninger

Adresse
Garderhøjfort 1, 2820 Gentofte
Leder
Ann Christina Matzen
Tilbudstype og juridisk grundlag
Tilbuddet er et kommunalt dagtilbud Tilbuddets juridiske grundlag er SEL §§ 103 og 104
Antal pladser
Ved tilsynet oplyses det, at der aktuelt er 17 pladser på Garderhøj. Tilbudsportalen oplyser aktuelt, at der er 23 pladser, hvorfor denne ikke er justeret.
Takst pr. døgn
Ifølge tilbudsportalens oplysninger er prisen pr. døgn (gælden for hele organisationen JAC): § 103 kr 355 (normering 1:7) § 104 kr 560 (normering 1:4) § 104 kr 714 (normering 1:3) § 104 kr 890 (normering 1:2,5) Leder oplyser, at borgerne er indenfor et bredt spektrum, så der er brug for et spænd i takst og normering. Taksterne er gældende for hele organisationen, men leders bud er, at man på Garderhøj kun har den "lette" gruppe i § 104. Leder fortæller dertil, at borgerne ikke nødvendigvis er i fast kategori - de kan både gå op og ned i ydelse jf. deres støttebehov.
Målgruppebeskrivelse
Målgruppen på Garderhøj er borgere med en fysisk og psykisk funktionshæmning, som har brug for og ønsker at modtage et beskæftigelsestilbud eller et aktivitets og samværstilbud. På Værkstedet Garderhøj benævnes borgerne som medarbejdere.
Antal ansatte og personalesammensætning
Personalegruppen består af to værkstedsassistenter og leder er af tilbuddet er virksomhedsleder for JAC. Aktuelt er der opslået en afdelingslederstilling, og når denne besættes vil vedkommende have lederfunktion for Garderhøj.
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 2.09.14 kl. 9.00 - 13.00
Deltagere i interviews
Ledelse: <ul style="list-style-type: none"> • Virksomhedsleder for hele organisationen, Ann Christina Matzen, uddannet skolelærer og cand.mag. i psykologi og pædagogik, ansat siden august 2012 • Ann Christina Matzen, overordnet leder af JAC (hovedorganisationen). Personale: <ul style="list-style-type: none"> • Personalerepræsentant, uddannet værkstedsassistent, startede i organisationen for 40 år siden, har fulgt forskellige kurser i løbet af årene. • Personalerepræsentant, uddannet værkstedsassistent, har været ansat i 27 år (var

tidligere på det nu lukkede Holteværksted).

Borgere/medarbejdere:

- Fire borgere/medarbejdere, som alle har været i længere tid på Garderhøj.

BDO blev vist rundt på stedet af: Rundvisningen skete i en kombination mellem personale, medarbejdere og på egen hånd.

Tilsynsførende

Helen Hilario Jønsson (Senior Manager, cand.pæd., PD og socialpædagog)

Rikke Due (Manager, cand.pæd., PD og socialpædagog)

3 Datagrundlag

3.1 Opfølgning på foregående tilsyn

3.1.1 Opfølgning fra sidste tilsyn

Data	<p>Der er ikke tidligere ført et selvstændigt tilsyn med Værkstedet Garderhøj. Værkstedet Garderhøj har tilsynsmæssigt været under tilsyn ved JAC.</p> <p>Af ændringer siden sidste tilsyn, oplyses det, at der i november 2013 blev ændret i organisationssammensætningen, således, at organisationen blev opdelt i § 103 og § 104 med hver sin afdelingsledelse. Ændringen har haft en positiv effekt, idet medarbejderne har opnået en større følelse af at tilhøre en helhed i den enkelte afdeling. Sigtet med ændringen har dertil været, at skabe større enheder, dels for at skabe en højere fleksibilitet og dels mindre sårbarhed ved ændringer.</p> <p>Det oplyses endvidere, at der afholdes fællesmøder for § 103 og § 104, hvilket har medført, at fagligheden er højnet, samt at personalet opnår kendskab til hinandens fagområde, hvorved der kommer en tværgående ressourceoptimering.</p> <p>Endelig oplyser leder, at JAC netop har udgivet et nyt læringskatalog over den kompetenceudvikling og læring, som tilbydes på stedet. Læringskataloget indeholder en oversigt over læringsforløb og kurser for alle borgere uanset funktionsnedsættelse. Tilbuddene i kataloget er opdelt i grønne, gule og blå sider: De grønne sider omhandler primært tilbud til borgere, der har brug for et beskæftigelsestilbud. De gule sider tilbyder kurser der omhandler sundhed, selvhjulpenshed og personlige interesser og endelig henvender de blå sider i kataloget sig til borgere, der har brug for et individuelt tilrettelagt læringsforløb og til borgere med meget begrænset eller ingen arbejdsevne, og som typisk er tilknyttet et aktivitets- og samværstilbud.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet noterer sig, at der er sket en større organisationsændring, som har medført, at der i dag forekommer en større helhed, ligesom der er sket en faglig ressourceoptimering, hvilket også berører Garderhøj.

3.1.2 Opfølgning fra andre tilsyn

Data	<p>Adspurgt om der har været tilsyn fra andre instanser, herunder Embedslæge, Arbejdstilsyn, Brandtilsyn eller Fødevarerilsyn, oplyser leder, at der har været brandtilsyn og arbejdstilsyn. Tilbuddet har her modtaget en grøn smiley. Leders ønske er, at hele organisationen kunne få en elitesmiley på sigt.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet har noteret sig informationerne og har ingen yderligere bemærkninger.

3.2 Uddannelse og beskæftigelse.

3.2.1 Målsætning og opfyldelse,

Data	<p>Leder oplyser, at hendes funktion er, at skabe overblik over de generelle metoder og tilgange, men det er medarbejdernes funktion, at opstille mål for den enkelte borger.</p>
------	---

	<p>Ledergruppen har lagt en retning, men det er personalets ansvar at følge denne retning. Leder anerkender her personalet på Garderhøj og oplyser, at de er meget grundige i dette arbejde.</p> <p>Hendes lederansvar er at støtte op og understøtte, hvis der er behov for dette. Leder pointerer, at sigtet med deres arbejde er, at de skal få borgerne ind på det ordinære arbejdsmarked. Derfor vil leder også have, at alle borgerne får udarbejdet et cv. Der vil naturligvis være borgere, som ikke kan komme ind på det ordinære arbejdsmarked og skal fortsætte i deres § 104 tilbud, men de skal alligevel have en arbejdsidentitet - da dette højner borgernes livskvalitet.</p> <p>Leder fortæller specifikt ift. Garderhøj, at mange af borgerne har særlige arbejdsfunktioner, der kan være sekretærfunktioner, "kaffedame-funktioner" m.fl. Leder understreger, at de på Garderhøj er langt fremme i forhold til at opøve arbejdsmarkedskompetencer for borgerne.</p> <p>Personalet fortæller, at de observerer og igangsætter arbejdet på Garderhøj, således at de igennem § 103 eller § 104 ydelsen kan iværksætte retningen mod andre mål i den enkelte borgers liv, således at der ikke nødvendigvis kun er fokus på arbejdsmarkedets kompetencer. Yderligere kan der også være fokus på at fastholde færdigheder og ikke nødvendigvis udvikle nye kompetencer, hvis en borger er tæt på pensionsalderen.</p> <p>Medarbejderne (borgerne) kan fortælle, at der er flere ting, som de er blevet bedre til. En medarbejder fortæller, at vedkommende er blevet god til monteringsarbejdet, således at vedkommende nu kan putte ting i poser. En anden medarbejder fortæller, at vedkommende er blevet bedre til at hjælpe andre.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at Garderhøjen i meget høj grad har fokus på at borgerne skal tilbydes målrettet beskæftigelse eller aktivitets- og samværstilbud, med en arbejdsidentitet.</p>

3.2.2 Hverdag og aktiviteter

Data	<p>Personalet fortæller omkring hverdagen, at der er netcafé, gåture, indkøbsture, kreative aktiviteter, brætspil (specifikt målrettet til at træne sociale relationer og læring omkring, at man ikke kan vinde hver gang). Der spilles wii-spil og der er danseprogrammer.</p> <p>Adspurgt til om der er struktur på disse aktiviteter, fortælles der her, at dette er struktureret og medarbejderne ved, at tingene sker på klokkeslæt. Den pædagogiske tilgang er netop kendetegnet ved en meget fastholdt struktur.</p> <p>Medarbejderne (borgerne) fortæller, at de kommer hele ugen, bortset fra den dag, hvor de har hjemmedag. De fortæller, at de kommer for at arbejde. Den ene borger lave mad i caféen. Denne borger fortæller, at vedkommende godt kunne tænke sig, at lave noget andet - måske med mere fokus på madlavning, da det har vedkommendes store interesse. Adspurgt til om vedkommende har samtalt om dette med personalet, så fortæller borgeren, at vedkommende har et ønske om praktik i et køkken.</p> <p>En anden borger finder undervejs i interviewet en tegn-til-tale bog frem og begynder at fortælle, at vedkommende godt kan lide at være her, da tingene er stille og rolige. En tredje borger fortæller, at hun også godt kan lide at komme på arbejde og at hun arbejder med små poser.</p> <p>Ved tilsynet observeres der en god og rolig stemning. Borgerne sidder ved</p>
------	---

	arbejdsstationer og er i gang med monteringsarbejdet. Undervejs gennem tilsynet kan man høre der er god og respektfuld dialog mellem borgerne.
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at der på Garderhøj tilbydes en god og rolig hverdag, som er kendetegnet ved fastlagte og kendte beskæftigelsesaktiviteter. Borgerne som deltager i tilsynet udviser trivsel i hverdagen, ligesom dette også observeres undervejs gennem tilsynet på stedet.

3.3 Selvstændighed og relationer.

3.3.1 3.1 Målsætning og opfyldelse.

Data	<p>Adspurgt ledelsen om deres funktion i forhold til arbejdet med at opstille mål for borgernes sociale kompetencer og selvstændighed beretter ledelsen, at alle medarbejdere/brugere har mål i relation til sociale kompetencer og selvstændighed - også her på Garderhøj.</p> <p>Personalet fortæller omkring selvstændighed og relationer, at de respektere borgernes selvstændighed og bakker op omkring at de skal kunne klare tingene selv. De understøtte også borgerne i det, som de har svært ved, men gerne vil udvikle - eksempelvis i at opnå social kontakt. Gerne ved at give konkret vejledning. Disse understøttende tiltag, kan også udspringe af mål i den pædagogiske plan.</p> <p>At arbejde fælles er dertil en god måde til at danne afsæt for relationer, men der er naturligvis borgere, som har brug for at sidde mere for dem selv - eksempelvis med autistiske træk.</p> <p>Personalet kommer med flere eksempler på, hvordan de har tilrettet hverdagens praksis til borgerens behov. Er en borger meget glad for vasketøj, så bliver der vasket, er borger glad for blomsterarrangementer, så finder man nicher til at udvikle dette og via disse anerkendende aktiviteter er der fokus på selvstændighed til opøvelse af den enkelte borgers færdigheder.</p> <p>Der tilbydes en ferietur en gang hvert år - men kun hvert andet år for borgerne. Garderhøj lukker i dette ferietidsrum ned.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der på Garderhøj i høj grad er fokus på selvstændighed og relationer. Personalet benytter her arbejdstilrettelæggelsen i hverdagens praksis til at opnå udvikling på området og det pointeres fra ledelsesmæssig side, at borgerne har mål i relation til sociale kompetencer og selvstændighed.

3.4 Omgangsform og omgangstone.

Data	<p>Leder fortæller omkring omgangsform og omgangstone, at hendes indtryk er, at personalet på Garderhøj arbejder meget relationelt og de er gode til at få dette til at lykkes. Leder ved også, at der er gode samarbejdsrelationer med pårørende.</p> <p>Personalet fortæller, at de har meget fokus på en god omgangsform og omgangstone. De har eksempelvis lige nu badges med værdien ordlyden "Tal</p>
------	---

	<p>ordenligt". Denne værdig vil personalet gerne synliggøre overfor borgerne og inddrage i det kommende kursus, som de skal afholde jf. kursuskataloget (se venligst rubrik 3.1.1)</p> <p>Der redegøres for en fast procedure, hvor man samtaler med borgerne om deres arbejdsmiljø. Der er faste punkter og tingene kan ofte godt tåle at blive gentaget jf. borgernes kognitive niveau. På den måde vil arbejdsmiljøet også altid være i højsædet på tilbuddet. Der skrives altid referat af disse møder af personalet, idet borgerne ikke formår dette. Ordlyden i referatet målrettes borgerne og er ført i et skriftsprog, som de forstår - enten ved egen læsning eller ved højt læsning.</p> <p>Personalet fortæller dertil, at de har nul-tolerance ift. mobning og de ikke accepterer nogen form for mistriksel indbyrdes blandt borgerne.</p> <p>Borgerne som deltager i tilsynet, udviser flere gange undervejs gennem tilsynet, at de har let til latter, idet der bliver grinet højt, hjerteligt og længe af ting, som de finder morsomme. To af borgerne som deltager i tilsynet fortæller, at de er venner og den ene har foræret den anden en sodavand efter en Tysklandstur. En af borgerne fortæller, at det kan ske, at man bliver drillet, men de ved alle godt, at man skal opføre sig ordenligt og ikke må drille. De fortæller også at de afholder møder, hvor de skal lytte til hinanden.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at der hersker en god omgangsform og omgangstone på tilbuddet. Personalet redegør for, at de har nul-tolerance i forhold til mobning og at de har blik for et godt arbejdsklima i det daglige. Deres tilgang omkring det gode arbejdsklima, vil også være en del af det kommende kursus, som de skal afholde - netop omkring et godt arbejdsmiljø for borgerne.</p>

3.5 Samarbejde med døgntilbud

Data	<p>Ledelsen fortæller, at der altid foregår en forventningssamtale når en ny medarbejder begynder, ligesom der på handleplansmøderne aftales hvilken kontaktform, der ønskes fra begge sider. På enkelte bosteder sker kontakten gennem dagbøger.</p> <p>Det oplyses, at det kan være en udfordring at få fat i bostederne, idet der ofte ikke er personale tilstede i dagtimerne, mens medarbejderne er på arbejde. Ifølge personalet kunne det være en ide at få en dialog med bostederne, således at det er tydeligt, hvor man kan ringe de forskellige ugedage, hvis der opstår et behov for kontakt f.eks. i tilfælde af en medarbejder bliver syg.</p> <p>Leder fortælle omkring samarbejde med døgntilbud, at de har den politik, at såfremt en borger/medarbejder er syg, så skal vedkommende ikke være på arbejde og de har her den udfordring, at der ikke er personale i døgntilbuddet til at modtage borgerne ved akut opstået sygdom.</p> <p>Leder fortæller endvidere, at hun gerne vil være meget imødekommende, sådan at man fra JAC's side i akutsituationer kunne sende personaletimer med en borger hjem.</p> <p>Personalet på Garderhøj fortæller, at de har stor og god kontakt til døgntilbud og pårørende. De er opmærksomme på, at denne kontakt ikke kun skal være ved negative situationer, men også ved positive oplevelser.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at der generelt eksisterer et godt samarbejde mellem JAC (her Garderhøj) og bostederne. Det kan dog være en udfordring at komme i kontakt med bostederne i dagtimerne, idet der ofte ikke er personale tilstede, når medarbejderne/brugere er på arbejde. (behovet kan fx opstå</p>

	<p>ved at en medarbejder er eller bliver syg). På baggrund af dette anbefaler tilsynet, at der findes en løsning på den problematik, således at kontakten ikke er afhængig af, om der er personale tilstede fysisk på de enkelte botilbud. Man kunne forestille sig, at hvert værksted i organisationen får en fælles mailadresse, samt opgivet et telefonnummer der kan ringes på i dagtimerne, således at der kan ske en korrespondance mellem bostederne og det enkelte værksted uanset om der er personale tilstede eller ej. Når dette er sagt, skal det noteres, at netop personalet på Garderhøj ikke selv udtrykker nogen form for udfordring på området, men i stedet pointerer deres alene gode kontakt med bosteder og pårørende.</p>
--	--

3.6 Målgruppe, metode og resultater.

3.6.1 Faglige tilgange og metoder.

Data	<p>Ved dette tilsyn spørges der uddybende ind til om der er sket ændringer eller udvidelser i relation til den pædagogiske referenceramme og metoder. Hertil oplyser leder, at der er stor fokus på den kommende læring, som borgerne kan få gennem de tilbudte kurser. Leder fortæller videre, at alle kan lære noget og få nye kompetencer.</p> <p>Et afsæt for kursusudbuddet er også, at alle mennesker fortjener, at få mulighed for ny viden, så de kan få mulighed for nye kompetencer. Leder er derfor også meget spændt på, hvordan de nye tilbud i uddannelseskataloget bliver modtaget.</p> <p>Leder pointerer, at sigtet med kataloget ikke er, at der skal sidde en pædagog og vælge for den enkelte borger, men at borgerne netop skal vælge ud fra, hvad de har lyst til eller brug for at lære af nyt.</p> <p>Leder fortæller også, at det skal fejres når en borger består et kursus, der skal derfor være en god markering i form af et diplom, underskrift, champagne/sodavand eller andet.</p> <p>Leder fortæller dertil, at der bliver spændende at se, hvor langt de kommer og hun finder stor glæde ved at se tingene lykkedes og kan se det afspejlet ved både personale og borgere.</p> <p>Leders ønske for fremtiden er, at vil modtage massevis af mails med gode tilgange til, hvordan man metodisk kan udbygge tingene i organisationen.</p> <p>Leder fortæller, at de specifikt på Garderhøj har udarbejdet deres eget kursus, men der har været en tværgående fagperson, som har faciliteret processen. Leder pointerer, at det er vigtigt, at personalet er med til at udarbejde eget kursus, så man sikre sig ejerskab.</p> <p>Leder fortæller omkring Garderhøj, at personalet har godt fat i deres metoder og deres faglige tilgange. De er åbne overfor nyt, men fastholder også det kendte som virker for borgerne.</p> <p>Personalet fortæller omkring deres metodiske tilgange, at det har stor betydning, at de er stabile og der ikke er udskiftning i personalegruppen, idet deres pædagogiske tilgang meget er bygget af struktur og at fastholde denne, hvilket også indebærer kendte ansigter, som kender strukturen.</p> <p>En fra personalet fortæller, at der kan være borgere, som ikke ønsker at møde en stringent form, men gerne selv vil tilrettelægge egen arbejdsdag og de får naturligvis lov til dette.</p> <p>Den ene fra personalet fortæller omkring kursuskataloget og deres eget udbudte kursus, hvor der er fokus på arbejdskultur for målgruppen af borgere</p>
------	---

på en lille arbejdsplads. Kursuskataloget skal sendes til sagsbehandlere i kommunerne, hvor de så får mulighed for at tilmelde borgere til kurset. Der er dog nu fyldt på det første kursus med egne borgere fra JAC. Dette første kursus skal køre som en form for pilotprojekt inden de er klar til at modtage eksterne borgere.

Personalet fortæller videre, at der har været fokus på etik og værdighed i selve udarbejdelsen af de forskellige kurser. Dette afspejler sig blandt andet også ved, at kursuskataloget er udarbejdet som et flot kursuskatalog med farver og god opsætning. Der vil være foredragsholdere udefra, borgerne vil modtage kursusbeviser, der vil være navneskilte, materiale, mapper og de forskellige kurser skal afholdes og opstartes, som man vanligt gør i det omkringliggende samfund. Personalet kommer med et konkret eksempel, hvor en borger har sagt omkring kursuskataloget; jeg ved godt hvad dette er, det er et skridt op af stigen!

Adspurgt personalet om de har en mere overordnet pædagogisk tilgang. Her oplyses det, at man arbejder meget relationelt, idet man her lærer, hvordan man færdes på en arbejdsplads og ude i det omkringliggende samfund og dette sker gennem relationer. Hovedformålet med deres pædagogiske tilgang på Garderhøj er netop dette.

Yderligere oplyses tilsynet om, at de også er bevidste om deres tiltaleform overfor borgerne, således at de borgere som har brug for en meget målrettet kommunikation, hvor sproget skal være kort og koncist, mødes med denne tiltaleform.

Tilsynet spørger hertil om de anvender nogen form for visualisering. Personalet fortæller, at de udarbejder arbejdsskemaer med ord til de borgere, som kan læse, men ellers anvender de ikke nogen form for visualisering, da det er deres erfaring, at borgerne ikke har behov for dette. Adspurgt til om tilbuddet anvender iPads. Her oplyser personalet at dette gør de ved enkelte borgere. Tilsynet drøfter her med personalet om man kunne anvende iPads til at visualisere dele af arbejdsfunktionerne. Personalet forholder sig positivt overfor dette. Tilbuddet tilkendegiver, at de jo også har deres it-café.

I forhold til kompetencekompasset og borgernes pædagogiske planer, oplyser leder, at Garderhøj har tilegnet sig formen og skabelonen - samtidig med at de tilretter den til deres arbejde og borgerne. Leder fortæller, at hun er stolt af deres tilgang.

Personalet fortæller omkring deres pædagogiske planer og kompetencekompasset, at de har lavet en strategi:

- 1) De starter her med at lave en grundmodel, medens den laves samtaler der med medarbejderne (borgerne) omkring deres ønsker og mål. Det pointeres, at medarbejderne skal vide, hvad der skal stå og deres ønsker respekteres (der kan både komme nyt til og andet kan blive fjernet). Alting skal foregå med værdighed. Grundmodellen er omfattende og derfor er det indsat i arbejdsplanen for personalet, så de sikrer sig, at der er tid nok til arbejdet.
- 2) Herefter er der en arbejdskopi - denne tilrettes og justeres løbende. Den anden fra personalet bidrager med sit og de drøfter eventuelle uenigheder. Det er altid den anden fra personalet som tager ud til mødet og fortæller om planen.
- 3) Kompetencekompasset laver medarbejderne i fællesskab.

Adspurgt til hvilke ord de kunne knytte til kompetencekompasset. Her oplyser personalet, at de laver et nyt kompas fra gang til gang. De sørger for at holde viden fra den sidste udarbejdelse i baggrunden, således, at de laver en reel måling - de matcher derefter resultatet og kan se, hvor der skal sættes ind, såfremt en borger ikke har fremgang på de ønskede områder.

	<p>Under tilsynet fremviser personalet brugermanualen og viser hvordan der skal scores. De kan godt lide eventuel uenighed om placeringen af den enkeltes score, idet de her får gode pædagogiske drøftelser og dermed sker der en præcisering.</p> <p>Adspurgt til om borgeren inddrages i kompetencekompasset, fortæller personalet, at de ikke inddrages i dette, da værktøjet er for kompliceret for borgerne. Kompetencekompasset er alene et personaleværktøj, men borgerne inddrages altid i selve den pædagogiske plan, hvor der også redegøres for borgerens egne mål.</p> <p>Adspurgt til hvordan de finder frem til hvilke mål der skal være oplyser personalet, at de prioriterer målene og borgeren inddrages i denne dialog.</p> <p>Personalet fortæller, at de udarbejder kompetencekompasset og den pædagogiske plan en gang årlig, men de evaluerer fortløbende mundligt, men det nedskrives ikke. De afholder løbende møder, hvor de drøfter deres indsats overfor borgerne. De nedskriver i tidsrummet mellem møderne emner, som skal drøftes til møderne - dette kan også være borgerrelaterede emner, men de dokumenteres ikke efterfølgende.</p> <p>Tilsynet drøfter med personalet, om det kunne være givtigt at dokumentere fortløbende statusnotater omkring deres indsats overfor borgerne. Personalet kan godt se formålet, men finder umiddelbart, at deres nuværende normering giver et dårligt afsæt for fortløbende dokumentation.</p> <p>Tilsynet spørger ind til, om man kunne aktivere mødetid til dokumentation.</p> <p>Det pointeres fra tilsynets side, at deres arbejde er værdifuldt og at tilsynet finder forståelse for deres fokus på kerneydelsen overfor borgerne, men også at de pædagogiske planer og vejen mod målene at væsentlige områder, at få dokumenteret.</p> <p>Tilsynet får udleveret fem eksempler på kompetencekompasset samt brugermanualen til udarbejdelse af kompasset. De fleste af kompetencekompassene er dateret til efterår 2013 og er derfor nu næsten et år gamle. Et kompetencekompasset er dateret til 2014.</p> <p>Kompetencekompassene er udfyldt efter den beskrevne score i brugermanualen og det fremgår på hvilke områder borgerne har flest kompetencer og på hvilke områder borgerne skal støttes mest.</p> <p>Tekststudgaven til kompetencekompasset lister borgernes egne mål samt de pædagogiske mål. I flere tilfælde er målene de samme som året før, hvilket begrundes med, at målene endnu ikke er opnået. De fire af planerne opstiller pædagogiske mål, uden uddybende beskrivelse af handlingsaktiviteter for målene. En tekststudgave har ganske kort nedskrevet hvilke aktiviteter, der skal iværksættes til opnåelse af de pædagogiske mål. Tekststudgaverne til kompetencekompasset redegør dertil ganske kort for borgernes funktionsniveau, det sociale område, helbredstilstand, kommunikation og såfremt borgerne har modtaget afspænding ved afspændingspædagog.</p> <p>Borgerne som deltager i tilsynet fortæller, at de kender til kompetencekompasset og at de har samtalt med personalet om det.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at man på Garderhøj i høj grad gør meget ud af, at sigtet med tilbuddet er, at det skal være en arbejdsplads og at en god arbejdsplads skal have øje for et godt arbejdsmiljø. Tilsynet anerkender derfor også det gode initiativ med et kursus omkring arbejdskulturen på en lille arbejdsplads.</p> <p>Når det gælder specialpædagogiske værktøjer, så oplyses det under tilsynet, at der ikke anvendes nogen form for visualisering, men personalet forholder sig positive overfor, at man kunne kombinere I-pads med en visuel struktur.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at tilbuddet inddrager denne positive forholden sig til en</p>

	<p>pædagogisk overvejelse, idet målgruppen af borgere oftest har glæde af en visuel understøttelse.</p> <p>I forhold til kompetencekompasset anerkender tilsynet værktøjet og kan fint se, at værktøjet kan anvendes til score og måle en borgers udvikling. Værktøjet vil især komme til sin ret, når der måles gennem flere år - udvikler borgeren sig, fastholdes kompetencerne eller er der måske en spirende form for regression.</p> <p>Tilsynet savner dog, at man i tekstudgaven skriver en mere udførlig beskrivelse af, hvordan man vil arbejde med at opnå de opsatte mål - altså beskrivelse af konkrete pædagogiske metodikker, ligesom tilsynet også finder, at det kunne være givtigt med en halvårlig evaluering, hvilket der også ligger op til i indsatsmålene til Gentofte Kommune. Tilsynet anbefaler derfor, at man på Garderhøjen drøfter, hvordan man kan skriftliggøre pædagogiske metodikker til mål opnåelse samt at der også skal ske en halvårlig evaluering af målene.</p>
--	---

3.7 Inddragelse, medindflydelse og valgmuligheder.

Data	<p>Personalet fortæller, at der afholdes månedlige møder med borgerne og der vælges ordstyrer og referent (dog oftest personalet). Der er faste punkter og borgerne har mulighed for at skrive punkter på eller få hjælp til dette fra personalet.</p> <p>Personalet fortæller, at borgerne ikke skal arbejde for personalets skyld, men fordi de har lyst til det. Det er således personalets arbejde, at få borgerne motiveret til arbejde.</p> <p>Der afholdes brugerbestyrelse for hele organisationen og Garderhøj har en medarbejderrepræsentant i denne. Vedkommende er også med i sikkerhedsgruppen i selve hovedorganisationen.</p> <p>Medarbejderne får tilbudt MUS-samtaler. Der er borgere som vælger dette tilbud til og andre vælger det fra. Endeligt oplyses det, at der er borgere, som ikke formår en MUS-samtale. Personalet anslår, at det cirka er halvdelen som tager imod tilbuddet.</p> <p>Borgerne fortæller, at de er glade for deres arbejdsplads og generelt trives. Adspurgt om noget kunne være bedre, fortæller den ene borger, at Garderhøj ikke rigtig er noget for vedkommende og at han gerne vil væk fra tilbuddet - eksempelvis arbejde i en tøjforretning. En anden borger henter en bog med tegn-til-tale og fortæller, at vedkommende gerne vil lære noget mere tegn-til-tale og hendes ønske er også, at personalet skulle lære noget mere tegn-til-tale og måske også de andre medborgere. Netop for denne borger får tilsynet også udleveret et kompetencekompas for. Tekstudgaven beskriver følgende omkring borgerens kommunikation; <i>Det kan være svært at forstå XX sprog, da vedkommende taler meget lavt. Oftest er det små antydninger af en samlet forklaring eller halve sætninger. Man skal gætte, hvad vedkommende siger og er tit nødt til at stille mange spørgsmål [...]. Men vedkommende får gjort sine omgivelser interesseret i en kontakt, og XX er meget tålmodig og gentager gerne sine ord.</i> Der er ikke anført mål omkring kommunikation i planen.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der er gode formelle muligheder for borgerindflydelse på Garderhøj, både på eget værksted og i selve hovedorganisationen. Der er tilbud om MUS-samtaler, som aktivt kan vælges af borgerne.</p> <p>Tilsynet har noteret sig, at to borgere udtrykker ønske om forbedringer. Den</p>

	ene af personlig karakter og den anden i forhold til kommunikation. Tilsynet anbefaler her, at Garderhøj går i dialog med de borgere og følger op på deres udsagn, i særlig grad vækker det undring, at en borger til tilsynet efterspørger understøttende kommunikation og tilbuddet konstaterer ligeledes i planen, at borgeren er udfordret på dette område, men der er ikke listet mål på området.
--	--

3.8 Sundhed og den rehabiliterende indsats.

Data	<p>Personalet fortæller, at de arbejder med borgernes trivsel på forskellig vis, idet trivsel betyder noget for én og noget andet for en anden. Personalet motiverer gerne borgerne til forskellige aktiviteter, hvor der er fokus på at finde den bedst egnede arbejdsfunktion til både trivsel og udvikling.</p> <p>Adspurgt til kost og motion. Kostmæssig har borgerne deres egen madpakke med hjemmefra. De har som personale ikke den store indflydelse på dette, men observerer de, at madpakken er for usund, så drøftes dette med botilbuddet.</p> <p>Personalet oplyser, at borgerne godt ved, hvad der er sundt, men ikke altid vælger det sunde til. De motiverer og oplyser borgerne om sund levevis, når der dagligt handles ind eller ved fællespisning. De har dertil en kostpolitik, hvor der er fokus på at minimere sukkerindtaget. Personalet oplyser desuden, at de har borgere, som har store vægtudfordringer, hvortil tilsynet spørger ind til, om man se denne udfordring opsat som et mål for den enkelte borger i den pædagogiske plan - dette bekræftes.</p>
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at der er fokus på sund levevis og trivsel for borgerne. Personalet oplyser gerne omkring sund mad til borgerne, men har også deres forpligtigelse omkring borgernes selvbestemmelse in mente i dette motivationsarbejde.

3.9 Magtanvendelse og forebyggelse af overgreb

Data	<p>Leder oplyser, at der er procedure og retningslinjer for magtanvendelse og personalet følger de gældende procedurer. Hvis der forekommer en magtanvendelse, deltager leder aktivt i den efterfølgende procedure og hjælper personalet med indberetning og sikrer den efterfølgende opfølgning.</p> <p>Når det gælder gråzoner bliver emnet drøftet på personalemøderne. Den pædagogiske indsats/opmærksomhed retter sig mod, at der ikke sker nogen form for overgreb i tilbuddene.</p> <p>Leder fortæller dertil, at de på Garderhøj er gode til at have en rolig og tillidsvækkende tilgang, hvilket er forebyggende ift. magtanvendelser.</p> <p>Personalet fortæller, at de ikke har nogen form for magtanvendelser og at de kender procedure og retningslinjer på området.</p>
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at personalet er bekendt med retningslinjer og procedurer vedrørende magtanvendelse og at man på Garderhøj har en rolig og tillidsvækkende tilgang, som er forebyggende ift. magtanvendelser. Personalet oplyser da også, at der ikke sker nogen form for magtanvendelser på tilbuddet.

3.10 Organisation og ledelse.

3.10.1 Ledelsens faglige kompetencer

Data	<p>Leder oplyser, at hun er uddannet skolelærer og cand.mag. i psykologi og pædagogik, ansat siden august 2012.</p> <p>Leder tilkendegiver, at der eksisterer et godt samarbejde i ledelsesgruppen. Det er leders erfaring, at en åben dialog og en tydelighed fra ledelsesgruppen, når det handler om, hvorvidt personalegruppen har indflydelse på beslutninger eller ej, giver personalet ro i det pædagogiske arbejde.</p> <p>Ledelsen oplyser, at personalet har mulighed for at modtage sags-supervision og individuel supervision efter behov.</p> <p>Leders strategi er dertil ”at holde så meget som muligt på sine egne hænder”, og give plads og ansvar til personalet. Leder er leder for 130 personer, og fokus på uddelegering ligger lige i forlængelse af leders strategi. Leder er bevidst om, hvordan hun skal få et pædagogisk miljø til at vokse. Hun anvender meget, at tage en temperaturmåling og ikke igangsætte mere end, hvad der er muligt. Tingene skal have mulighed for at finde ro og blive godt implementeret førend nyt igangsættes.</p> <p>Leder oplyser, at hun får mulighed for ledelsesmæssig sparring via en ekstern supervisor og at dette er et godt værktøj for hende i hendes ledelsesstil.</p> <p>Endelig oplyser leder, at hun sætter værdierne og etikken i højsædet og at hun som leder er kulturbærer sammen med resten af ledergruppen.</p> <p>Personalet fortæller omkring deres nærmeste leder, at de endnu ikke har haft den store kontakt til vedkommende, idet de indtil for nyligt har haft anden nærmeste leder, men deres indtryk er, at deres nuværende leder er kompetent.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at leder i høj grad besidder de kompetencer der skal til for at opfylde personalets og målgruppens behov. Tilsynet vurderer, at personalet har mulighed for at modtage sags-supervision og individuel supervision efter behov.</p> <p>Tilsynet har noteret sig, at personalet anerkender deres nuværende leder.</p>

3.10.2 Den daglige drift samarbejde og kommunikation

Data	<p>Leder fortæller, at hun gerne vil lede organisationen ved, at de på de enkelte tilbud gerne skal kunne selvlede, alt få at have mest muligt ejerskab. De skal naturligvis have de informationer, som de har brug for, ligesom leder også gerne kommer forbi og ”mærker” stedet og ser på, hvordan den aktuelle daglige praksis udfolder sig.</p> <p>Der afholdes dertil tværgående § 103 møder, hvor personalet får mulighed for at sparre.</p> <p>Leder fortæller, at hun har udarbejdet et årshjul (i form af en plakat i cirkel med farver - systematik og gule sedler, som kan flyttes) og at Garderhøj arbejder efter dette. Dertil kommer, at personalet tilretter redskabet deres stil, hvilket leder finder er godt.</p> <p>Personalet finder, at det er et særligt gode, at Sandtoften som er meget stor organisation også har øje for, at enkelte borgere opnår bedre trivsel ude i små enheder - som Garderhøj.</p>
------	---

	<p>Adspurgt til hvad de tænker om tiltag som årshjulet, her oplyses det, at de finder det som et godt initiativ og at det er brugbart i deres arbejdsfunktioner. Personalet oplyser desuden, at de anser deres tilbud som en naturlig del af Sandtoften (JAC), trods det, at de har matrikel andet steds. De finder ligeledes, at de modtager de informationer, som de gerne har brug for og at de er velorienterede.</p> <p>Adspurgt til om de bliver lyttet til, hertil oplyses det, at dette bliver der bestemt.</p> <p>Adspurgt til hvordan man som udefrakommende kan se, hvordan de håndterer deres daglige virke, så oplyser personalet at dette ikke er nedfældet på skrift, idet de ikke har fundet dette relevant jf. at de kender hinanden så godt - aktuelt har de arbejdet sammen i 16-17 år som team.</p> <p>Personalet fortæller, at der er mange gode udviklingstiltag i organisationen og at de er glade for disse tiltag. De udtrykker specifikt, at de jo gerne vil være med!</p> <p>Personalet fortæller dertil omkring deres indbyrdes samarbejde, at det er nemmere at sidde i en lille personalegruppe, fremfor en stor. To mennesker kan bedre sidde sammen og samtale fremfor 12. Adspurgt til om man så kan blive udfordret nok, hertil fortæller personalet, at der jo netop kommer gode indspark og udviklingstiltag fra selve hovedorganisationen. Ligesom de også inddrager ny viden på området, som kommer helt eksternt fra - eksempelvis via databaser.</p> <p>Direkte adspurgt til om der er udfordringer ved at være to, fortæller den ene medarbejder, at man skal kunne sammen, da der jo ikke er andre at sparre med i den daglige praksis. Det interne samarbejde er netop kendetegnet ved god kemi, men ikke nødvendigvis enighed om alt, hvilket giver god mulighed for drøftelse og udvikling. De pakker ikke problemerne ind, men tager fat omkring situationen.</p> <p>Adspurgt til om de modtager supervision, oplyses det, at dette har de muligheden, men de ikke gør brug af det. Det drøftes om det kunne være en ide med fast supervision.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at der er særdeles godt samarbejde mellem personalet på Garderhøj og at dette samarbejde er kendetegnet ved god kemi. Den gode kemi giver sig også udslag ved, at de kan drøfte uenigheder, som igen kan føre til udvikling. Personalet ser sig endvidere som en del af hovedorganisationen og modtager mange gode input og udviklingstiltag fra denne.</p> <p>Det er dog også tilsynets vurdering, at en personalegruppe på kun to kan være en smule fastlåst i sin tilgang, hvorfor tilsynet anbefaler, at man ledelsen overvejer at iværksætte fast supervision, for på den måde at bidrage med faglige input i det nære - tæt på den daglige praksis.</p>

3.10.3 Procedurer og retningslinjer

Data	<p>Det oplyses, at en konsulent fra Gentofte Kommune netop er i færd med at udarbejde en APV for JAC</p> <p>Derudover arbejdes der med stresspolitik og sikkerhed i ansættelsen på § 104 tilbuddene.</p> <p>Leder oplyser, at der er et lavt sygefravær. Garderhøj vil helst ikke anvende vikarer, idet udefrakommende kan forstyrre den gode ro. Når dette kan fungere, skyldes det, at borgerne har særlige funktioner, hvor de deltager aktivt i hverdagens praksis - passer deres udarbejdede arbejdsfunktioner og</p>
------	--

	<p>kender deres egen rutine til funktionen.</p> <p>Leder pointerer, at personalet ikke er et lukkede om sig selv, men at de fastholder tilgangen, da den virker for borgerne.</p> <p>Personalet oplyser desuden, at de tidligere har været tre ansatte, men at de for tre år siden gik ned til at være to medarbejdere. De har i dag en fast bagvagt i organisationen og vedkommende skal stille såfremt der er behov for dette. De bekræfter, at de stort set ikke har sygefravær og nødtigt anvender vikarer, da en udefrakommende kan forstyrre den gode ro der er på stedet. De kan derfor være kun en på arbejde, såfremt en af dem skulle blive syg eller være optaget af møder i andet regi.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet har noteret sig, at der aktuelt er to ansatte på Garderhøj, mod tidligere tre personaler. Det oplyses tillige, at tilbuddet nødtigt anvender vikarer, alt for ikke forstyrre roen, men også at dette kan lade sig gøre, fordi borgerne har specifikke arbejdsfunktioner, som indgår i den daglige praksis. Tilsynet anerkender og finder forståelse for denne praksis, men finder samtidig også, at der kan være en bekymring ved når der alene er en medarbejder på job til tider, hvorfor tilsynet anbefaler at denne situation overvejes igen.</p>

3.11 Kompetencer

3.11.1 Kvalitets- og kompetenceudvikling

Data	<p>Leder fortæller, at det er vigtigt, at kommunikationen i ledelsesgruppen er høj.</p> <p>Ved sammenlægningen af de enkelte enheder i forhold til § 103 og § 104 har der været et godt samarbejde, hvor ledelsen har vist retning og haft et højt informationsniveau til personalet.</p> <p>Der afholdes MUS-samtaler med personalet en gang årligt</p> <p>Leder tilkendegiver, at der overordnet er god sammenhæng mellem de kompetencer personalet besidder og målgruppens behov. Leder anerkender meget personalet på Garderhøj og den høje grad af selvstyring.</p> <p>Personalet fra Garderhøj oplyser omkring kvalitets- og kompetenceudvikling, at de drøfter pædagogik, tilgang mm på deres personalemøder. Møder de udfordringer, oplyser de, at de finder frem til hvordan dette skal håndteres og de iværksætter så tiltag, som kan kvalitetsudvikle.</p> <p>Adspurgt til hvilke kursus og efteruddannelsestiltag de deltager i, her fortæller den ene medarbejder, at vedkommende deltager i det som findes interessant, men ellers gerne vil geare lidt ned jf. egen alder. Den anden medarbejder oplyser, at vedkommende har deltaget i en studietur til udlandet, dog skete denne tur for år tilbage.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at personalet på Garderhøj har de nødvendige kompetencer til at levere kerneydelsen overfor borgerne og at de tager hånd om de udfordringer de møder. Det er endvidere også tilsynets vurdering, at personalet inddrager nye tiltag fra deres hovedorganisation i hverdagens praksis, men det vurderes dog også, at den generelle kompetenceudvikling kunne optimeres, hvorfor tilsynet henviser til den tidligere givne anbefaling om supervision.</p>

3.12 Fokusområde; Gentofte Kommunes udviklingsplan, tilbuddets egne indsatsområder og succeskriterier

Data	<p>JAC har opstillet succeskriterier indenfor de af Gentofte Kommune udvalgte indsatsområder 1) Velfærdsteknologi og Kommunikation, 2) Selvstændighed og relationer og 3) Mål, faglige tilgange og metode.</p> <p>JAC har opstillet en række gode og udfordrende succeskriterier på alle de tre områder, og har dertil operationaliseret i disse i tilgangen.</p> <p>Leder oplyser omkring de tre tilgange, at de er godt med, da de i er kommet rigtig godt fra start. En status er følgende:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Selvstændighed og relationer JAC forventer at blive et Job-, Aktivitets- og kompetencecenter i 2014, hvor der vil være fokus på at udvikle borgernes selvstændighed og give borgerne livskvalitet igennem læringsforløb, der understøtter et selvstændigt og aktivt liv Status JAC har udarbejdet kursusforløb, som er flot sat op i meget udførligt kursusmateriale. Alle kursusforløb er tilpasset borgernes udviklingspotentiale. Der er her arbejdsrettede læringsforløb, personlige interessekurser, individuelt tilrettelagte læringsforløb og tilbud samt et kursus under Next Job - vejen til arbejdsmarkedet. Kursusforløbene har opstart i efteråret 2014. 2) Velfærdsteknologi og kommunikation JAC tilbyder kursus i området og sigtet med kurset er, at borgerne bliver bedre til at udnytte teknologi - eksempelvis til at anvende; telefon, Ipad, Mobilepay m.fl. Status JAC udbyder kurset "Bliv ejer af dit eget IT, det kan mere end du tror" og igangsættes efteråret 2014. 3) Mål, faglige tilgange og metoder JAC har udviklet og implementeret et dokumentationsredskab - kompetencekompasset. Kompetencekompasset skal laves to gange årligt og sigtet er her på, at man skal revidere den pædagogiske indsats. Status Beskæftigelsestilbud og aktivitets- og samværstilbud under JAC henviser alle til gennem tilsynene, at de arbejder med kompetencekompasset i deres pædagogiske praksis.
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at JAC i meget høj grad har formået at opstille gode og målbare succeskriterier op i relation til de af Gentofte Kommune udpegede indsatsområder.</p> <p>Generelt gælder det, at der gennem de forskellige tilbud under JAC fremkommer data, hvor det er synligt, at indsatsplanerne er godt på vej (operationaliseret). De er enten implementeret eller står for lige at blive det. Det er ligeledes tydeligt, at personaledelegerne i tilsynene alle finder ejerskab for indsatsen og tilsynet anerkender både ledelse og hele organisationens håndtering af områderne - det er flot, flot arbejde.</p>

4 Fysiske rammer

Data	<p>De fysiske rammer på Garderhøj består af en bygning, som indeholder to omklædningsrum til tilhørende toilet - et til hvert køn. Derudover er der et renoveret køkken, som også fungerer som café. Der er et kombineret it/tv-rum, hvor der foregår forskellige aktiviteter, som er nøje opdelt efter en fast struktur, således at borgerne ved, om det er tid til at gå nettet eller om de kan spille Wii. Derudover er der tre monteringsrum med arbejdsstationer til borgerne. Enkelte borgere har faste pladser og andre formår at sidde på skift rundt i lokalet. Der er personaletoilet og et personalekontor.</p> <p>Alle rum fremstår hyggelige og funktionelle i deres indretning. Udeomgivelser er skønne og her er ro og udsigt til grønt og Garderhøj Fort.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at de fysiske rammer er gode og at de i høj grad understøtter et godt pædagogisk udviklingsmiljø til borgerne.</p>

3 Formål og metode

3.2 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.

3.3 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.

3.4 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.

3.5 Aftalte definitioner 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.
Anbefaling om påbud
BDO kan anbefale Gentofte Kommune at give stedet påbud, hvis der er tale om alvorlige forhold, eksempelvis hvis lovregler 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

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

4.2 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.