

Tilsynsrapport  
Gentofte Kommune  
Social & Handicap

Next Job

*Anmeldt tilsyn*

*December 2014*

## Indholdsfortegnelse

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 1     | Tilsynets samlede vurdering.....  | 2  |
| 2     | Tilsynets bemærkninger og anbefalinger .....  | 4  |
| 3     | Oplysninger .....   | 4  |
| 4     | Datagrundlag.....   | 5  |
| 4.1   | Opfølgning på foregående tilsyn.....  | 5  |
| 4.1.1 | <i>Opfølgning fra sidste tilsyn</i> .....   | 5  |
| 4.1.2 | <i>Opfølgning fra andre tilsyn</i> .....  | 6  |
| 4.2   | Uddannelse og beskæftigelse .....   | 6  |
| 4.2.1 | <i>Målsætning og opfyldelse</i> .....   | 6  |
| 4.2.2 | <i>Hverdag og aktiviteter</i> .....   | 7  |
| 4.3   | Selvstændighed og relationer .....  | 8  |
| 4.3.1 | <i>Målsætning og opfyldelse</i> .....   | 8  |
| 4.4   | Omgangsform og omgangstone.....   | 9  |
| 4.4.1 | <i>Samarbejde med døgntilbud</i> .....  | 9  |
| 4.5   | Målgruppe, metode og resultater .....   | 10 |
| 4.5.1 | <i>Faglige tilgange og metoder</i> .....  | 10 |
| 4.5.2 | <i>Målsætning og opfyldelse</i> .....   | 11 |
| 4.6   | Inddragelse, medindflydelse og valgmuligheder. ....                                       | 12 |
| 4.6.1 | <i>Sundhed og den rehabiliterende indsats</i> .....                                       | 13 |
| 4.7   | Magtanvendelse og forebyggelse af overgreb.....   | 14 |
| 4.8   | Organisation og ledelse.....  | 14 |
| 4.8.1 | <i>Ledelsens faglige kompetencer</i> .....  | 14 |
| 4.8.2 | <i>Den daglige drift samarbejde og kommunikation</i> .....                                | 14 |
| 4.8.3 | <i>Procedurer og retningslinjer</i> .....   | 15 |
| 4.9   | Kompetencer .....   | 16 |
| 4.9.1 | <i>Kvalitets- og kompetenceudvikling</i> .....  | 16 |
| 4.9.2 | <i>Fysiske rammer</i> .....   | 17 |
| 4.10  | Gentofte Kommunes udviklingsplan, tilbuddets egne indsatsområder og succeskriterier ..... | 17 |
| 5     | Formål og metode .....  | 19 |
| 5.1   | Formål med tilsynet.....  | 19 |
| 5.2   | Metode .....  | 19 |
| 5.3   | Tilsynets varsling og tilrettelæggelse .....  | 20 |
| 5.4   | Aftalte definitioner på bemærkninger, anbefalinger og påbud .....                         | 20 |
| 6     | Kontaktoplysninger .....  | 21 |
| 6.1   | Præsentation af BDO.....  | 21 |

# 1 Tilsynets samlede vurdering

BDO har på vegne af Gentofte Kommune foretaget et anmeldt tilsyn på Next Job. 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 Next Job er, at det er et velfungerende tilbud, der har en høj grad af målrettethed mod beskæftigelsesområdet og at tilbuddet vægter at være et supplerende tilbud til andre kommunale beskæftigelsestilbud.

Det er tilsynets vurdering, at hverdagen har en forskellig karakter alt efter hvilket team eller hvilken ydelse den enkelte borger modtager. Tilsynet har noteret sig, at borgerne som deltager i tilsynet er glade for deres tilbud.

Det er tilsynets vurdering, at man på tilbuddet arbejder målrettet med borgernes socialisering (relationer) og iværksætter tiltag hvor socialiseringen understøttes.

Der hersker generelt en god omgangsform og omgangstone. Et nøgleord for samværet er ligeværdighed og der er fokus på, at dette efterleves. Er der udfordringer på området, så er det personalets erfaring, at de kommer rigtigt langt via tomandssamtaler med den enkelte borger.

Tilsynet vurderer, at Next Job samarbejder på god vis med de forskellige døgntilbud som borgerne er tilknyttet. Det vurderes endvidere, at samarbejdet anvendes aktivt til inspiration for unge borgere i ungeteamet, alt for at inspirere dem til at overveje at flytte hjemmefra.

Det er tilsynets vurdering, at hovedorganisationen har udarbejdet et konkret værktøj - kompetencekompasset, som aktuelt er i gang med at blive afprøvet i Next Job regi, alt for at se om det er dette redskab, som skal anvendes eller om der skal udvikles et nyt.

Der udarbejdes pædagogiske planer og udtalelser på borgernes forløb i tilbuddet og alt dette fremstår værdigt beskrevet og fyldestgørende. Tilsynet anbefaler, at man på tilbuddet overvejer at udarbejde en ungemappe, hvor der redegøres for alle de undervisningsforløb som de unge kursister har gennemgået i forløbet. Mappen kunne også udformes sådan, at den ville kunne anvendes fremadrettet i den unges liv, på vej mod voksenlivet etc.

Det er tilsynets vurdering, at tilbuddet sørger for borgernes inddragelse og medindflydelse via forskellige mødefora. Yderligere afholdes der eksempelvis også evalueringsmøder efter afklaringsmøder og informationer herfra inddrages i tilbuddets fremadrettede indsatser.

Når det gælder sundhed, vurderes det, at tilbuddet arbejder på forskellig vis med området, alt efter, hvad der giver mening ude i de enkelte teams. Tilsynet bemærker i den forbindelse, at der kan være en udfordring med, at der kan være borgere, som ikke har råd til mad, idet de kan have svært ved at håndtere deres private økonomi jf. deres generelle udsathed og funktionsniveau. Tilsynet anbefaler på den baggrund, at det afdækkes og overvejes, om der kunne arrangeres en form for formel ordning, hvor tilbuddet måske kunne finde midler til at servere et ordenligt måltid mad om dagen.

I forhold til magtanvendelsesområdet anbefales det, at Next Job en gang årligt gennemgår paragrafferne på magtanvendelsesområdet med personalet med henblik på at sikre, at personalet er helt opdaterede på området - eksempelvis med udgangspunkt i det beskrevne fra personalehåndbogen. Tilsynet bemærker desuden, at der ikke er udarbejdet ambulanceplaner for borgerne og finder, at man på Next Job kunne overveje dette jf., at dette ville matche tilbuddets generelle linje om ligeværdighed, som også afspejles i, at de afholder MUS-samtaler.

Det er tilsynets vurdering, at ledelsen i høj grad er fagligt kompetent til at løfte opgaven på tilbuddet og tilsynet bemærker, at nærmeste leder aktuelt er i gang med en masteruddannelse og på den facon er i gang med yderligere kvalificering.

Tilsynet vurderer, at man som udefrakommende får et rigtig godt indblik i Next Job gennem personalehåndbogen jf. den grundige udarbejdelse og detaljeringsgraden. Det vurderes endvidere, at personalet er tydelig tilfreds med, at personalegruppen indeholder mange forskellige kompetenceområder og styrker, hvorfor det er muligt at sparre meget med hinanden.

Tilsynet noterer sig, at en APV er i proces med at blive udarbejdet, samt at Arbejdsmiljøgruppen på JAC netop har udarbejdet en meget omfattende voldspolitik. Tilsynet noterer sig endvidere, at der er afholdt møde med branddirektøren i Gentofte Kommune, hvor det blev besluttet, at der skal afholdes kursus og senere en brandøvelse i efteråret med deltagelse af de borgere, der kan håndtere dette.

Det er tilsynets vurdering, at Next Job aktuelt har iværksat en organisationsændring, alt for at kvalitetsudvikle deres tilbud og ydelser yderligere, hvilket tilsynet anerkender. Tilsynet vurderer på den baggrund, at tilbuddets ledelse fortløbende forholder sig proaktive til området. Ydermere vurderes det, at der er fortløbende fokus på efteruddannelse som det til tilsynet udleverede notat viser (der redegøres for flere igangværende efteruddannelser samt tidligere kursusforløb mm).

I forhold til de fysiske rammer, vurderes det, at Ungeteamet i høj grad har gode fysiske faciliteter, som danner et godt afsæt for et læringsmiljø for kursisterne. Tilsynet vurderer endvidere, at Genbrugsbutikken på JAC fremstår velorganiseret og flot arrangeret ned i den mindste detalje. Tilsynet finder også, at baglokalet som har mange funktioner kan være en udfordring jf. at målgruppen af borgere kan have behov for at skille de forskellige funktioner ad for at kunne yde optimalt. Yderligere finder tilsynet forståelse for Next Jobs ønske om at få butikken ned i gadeplan på en mere central placering, hvilket ville matche inklusionstankegangen i samfundet.

Endeligt vurderes det, at JAC (herunder Next Job) 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 personaledeeltagerne i tilsynene alle finder ejerskab for indsatsen og tilsynet anerkender både ledelse og hele organisationens håndtering af områderne - det er flot, flot arbejde.

## 2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger, anbefalinger og påbud:

| Bemærkninger   |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tilsynet bemærker, at nærmeste leder aktuelt er i gang med en masteruddannelse og på den facon er i gang med yderligere kvalificering.</li> <li>2. Tilsynet bemærker, at der ikke er udarbejdet ambulanceplaner for borgerne og finder, at man på Next Job kunne overveje dette jf., at dette ville matche tilbuddets generelle linje om ligeværdighed, som også afspejles i at de afholder MUS-samtaler.</li> </ol>   |
| Anbefalinger   |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tilsynet anbefaler, at man en gang årligt gennemgår paragrafferne på magtanvendelsesområdet med personalet med henblik på at sikre, at personalet er helt opdaterede på området - eksempelvis med udgangspunkt i det beskrevne fra personalehåndbogen.</li> <li>2. Tilsynet anbefaler, at man på tilbuddet overvejer at udarbejde en ungemappe, hvor alle de undervisningsforløb, som de unge kursister har gennemgået redegøres og dokumenteres. Mappen kunne også udformes sådan, at den ville kunne anvendes fremadrettet i den unges liv på vej mod voksenlivet etc.</li> <li>3. Tilsynet bemærker, at der kan være en udfordring med, at der kan være borgere, som ikke har råd til mad, idet de kan have svært ved at håndtere deres private økonomi jf. deres generelle udsathed og funktionsniveau. Tilsynet anbefaler på den baggrund, at det afdækkes/overvejes, om der kunne arrangeres en form for formel ordning, hvor tilbuddet måske kunne finde midler til at servere et ordenligt måltid mad om dagen.</li> </ol> |
| Anbefaling om påbud  |
| Ingen anbefaling om påbud  |

## 3 Oplysninger

| Adresse   |
|---|
| Sandtoften 3-7, Gentofte  |
| Leder   |
| Virksomhedsleder Ann Christina Matzen<br>Funktionsleder Morten Ravn                             |
| Tilbudstype og juridisk grundlag  |
| Tilbuddet er et kommunalt dagtilbud<br>Tilbuddets juridiske grundlag er SEL § 103 og LAB-loven. |
| Antal pladser   |
| Ca. 100 pladser   |
| Takst pr. døgn  |

|  |  |
|--|--|
| Ifølge tilbudsportalen oplysninger er prisen pr. døgn fra kr. 353-kr. 557  |  |
| <b>Målgruppebeskrivelse</b>  |  |
| Borgere med særlige behov som har brug for en ekstra indsats for at komme ind på arbejdsmarkedet eller har behov for afklaring og udvikling af arbejdsevnen  |  |
| <b>Antal ansatte og personalesammensætning</b>   |  |
| Personalegruppen består af jobkonsulenter og jobcoaches - de fleste med en pædagogisk baggrund.  |  |
| <b>Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg</b>  |  |
| Den 11.11.14 kl. 9.00 - 13.00  |  |
| <b>Deltagere i interviews</b>  |  |
| <p>Ledelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Virksomhedsleder for hele organisationen, Ann Christina Matzen, uddannet skolelærer og cand.mag. i psykologi og pædagogik, ansat siden august 2012</li> <li>• Funktionsleder for Nextjob, Morten Ravn, uddannet pædagog, igangværende masteruddannelse (MPG), ansat siden 2001</li> </ul> <p>Medarbejdere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jobkonsulent, uddannet pædagog, ansat i afklaringsteamet i 4½ år</li> <li>• Jobcoach, uddannet socialpædagog, ansat i iGenbrug været i organisationen i 17 år</li> <li>• Jobkonsulent, uddannet pædagog, ansat i Ungeprogrammet i 5 år</li> </ul> <p>Borgere/kursister:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medarbejder i Gartnerteamet</li> <li>• Medarbejder i iGenbrug</li> <li>• Medarbejder i Caféen</li> </ul> <p>BDO blev vist rundt på stedet af: Funktionsleder Morten Ravn</p> |  |
| <b>Tilsynsførende</b>  |  |
| Rikke Due (Manager, cand.pæd., PD og socialpædagog)<br>Christina Østergård (konsulent, stud.scient.pol)  |  |

## 4 Datagrundlag

### 4.1 Opfølgning på foregående tilsyn

#### 4.1.1 Opfølgning fra sidste tilsyn

|      |   |
|------|---|
| Data | <p>Der er ikke tidligere ført et separat tilsyn med Next Job. Tilbuddet har tidligere hørt under det generelle tilsyn med JAC.</p> <p>Ledelsen oplyser, at Next Job har eksisteret i 14 år. Adspurgt om der er nogle væsentlige udfordringer, det er vigtigt at få belyst indledningsvist i tilsynet, oplyser ledelsen, at de for første gang har måttet indstille til afskedigelser på grund af økonomien. Det skyldes, at der er færre kunder end tidligere. Normalt er de ansatte rimeligt åbne overfor at tænke med i nye processer. Et af personale har søgt en anden stilling, og det overvejes nu, om der skal</p> |
|------|---|

|                     |   |
|---------------------|---|
|                     | ansættes en ny, eller om økonomien er til at nedlægge denne konkrete stilling.<br>Adspurgt til om der har været nogen form for formelle klager indenfor det sidste års tid, oplyses det, at der ingen formelle klager er modtaget hos Next Job. |
| Tilsynets vurdering | Tilsynet har noteret sig informationerne og har ingen yderligere bemærkninger.  |

#### 4.1.2 Opfølgning fra andre tilsyn

|                     |  |
|---------------------|--|
| Data                | Adspurgt om der har været tilsyn fra andre instanser, herunder Embedslæge, Arbejdstilsyn, Brandtilsyn eller Fødevarerilsyn, oplyser ledelsen, at Brandtilsynet har været på besøg. Derudover oplyses, at fødevarerilsynet holder tilsyn med caféen. Resultatet af dette tilsyn har været fint, med en enkelt bemærkning for en snavset opvaskemaskine, hvilket der er fulgt op på. |
| Tilsynets vurdering | Tilsynet har noteret sig informationerne og har ingen yderligere bemærkninger.   |

## 4.2 Uddannelse og beskæftigelse

### 4.2.1 Målsætning og opfyldelse

|      |  |
|------|--|
| Data | <p>Ledelsen oplyser, at Next Job er særligt dygtige til at møde borgeren i den kontekst, borgeren er tilpas i. Dette gælder også de rent fysiske rammer. Begrebet afkommunaliseret anvendes.</p> <p>Kulturen i Next Job defineres som 'outgoing', på trods af de mere låste rammer, som § 103 ellers sætter.</p> <p>Angående den overordnede metode påpeger ledelsen, at de arbejder med ligeværdige relationer, hvor medarbejderne skal hjælpes til at tage selvstændige valg. Det handler ikke om at fastholde borgere, men derimod skal der lægges en plan, så de borgere, der kommer ind, gerne skal kunne komme videre. Derudover påpeges det, at de fleste borgere har haft dårlige erfaringer med systemet tidligere, og derfor skal de mødes, hvor de er. På den måde adskiller Next Job sig fra hhv. andre kommunale tilbud og jobcentre. Det centrale er, at borgerne selv tager ejerskab og driver sig selv i deres individuelle fortsatte udvikling.</p> <p>Adspurgt til beskæftigelsesmålene i forhold til borgerne, nævner ledelsen, at ved modtagelse af bestillinger fra jobcentre, vil Next Job gå i dialog med borgeren angående, hvordan det mål bedst muligt opnås. Borgerne har alle en mobiltelefon, og de skal have mulighed for altid at ringe til deres tilknyttede personale, også om aftenen. Det oplyses også, at nogle borgere i den forbindelse skal opdrages i, hvor meget det er rimeligt at ringe, men at personalet er god til at håndtere sådanne situationer.</p> <p>Ledelsen beskriver, at der er varierende forløb med varierende mål. Nogle er deciderede beskæftigelsesforløb, og andre er afklaring, hvor det ikke nødvendigvis skal ende i et job. Her er det vigtigt at alle er indforstået med dette, oplyser ledelsen.</p> <p>Ledelsen beskriver det krydspres, hvor jobcenterchefen kan sige, at Next Job er for dyrt, og at de skal arbejde hurtigere, mens det faglige personale har en anden tilgang, hvor de sårbare medarbejdere netop ikke skal presses. Især alle</p> |
|------|--|

|                     |   |
|---------------------|---|
|                     | <p>de administrative processer kan gøre, at dette bliver omstændigt. Grundtanken er stadig, at borgerne, der kommer ind i Next Job, skal trænes op ude. Det har dog vist sig, at en gruppe af borgere har meget svært ved dette. Derfor er der startet forskellige projekter - ex gartnerteam - hvor tanken er, at disse produktionsteams skal fungere som en form for mellemstation. Produktionsteamet i caféen består cirka af 10 borgere, i gartnerteamet er der 4 indskrivninger og i iGenbrugsteamet er der 8 borgere.</p> <p>Ledelsen oplyser, at når borgerne skifter fra at være i indskrivning til løntilskudsjob, så skal der være et klart beskrevet formål og plan med dette. Det oplyses endvidere, at der også arbejdes med selvindsigt hos borgerne i forhold til, hvor langt borgerne kan komme og forventer at udvikle sig. Eksempelvis nævnes en borger, som er vred over, at han ikke kan få pedellens job, som han er hjælper for. Derfor siger han jævnlige op, og han er begyndt at arbejde på et værtshus om natten, hvilket man er rigtig kede af, da den pågældende også har et alkoholproblem. De motiverer derfor aktuelt til at vedkommende kan finde tilbage på den gode vej.</p> <p>Adspurgt til, hvordan personalet opfatter det dilemma, som ledelsen påpeger i forhold til krydspres under jobcenteret, påpeger personalet at de har holdningen til, at borgerne skal ud på arbejdsmarkedet. En detour fra den lige vej kan eksempelvis være en intern praktik. Her fortælles det, at en sådan intern praktik kan forlænges, hvis borgeren ikke er klar til arbejdet efterfølgende. Personalet påpeger ligesom ledelsen, at man arbejder for at møde borgeren, hvor borgeren er. Derfor vil man helst have kontakt med borgeren på Next Job før de kommer ud på arbejdsmarkedet, men det nævnes, at nogen borgere gerne vil ud at arbejde med det samme, og så må man respektere det. Personalet giver udtryk for, at de ønsker, at forskellen mellem Next Job og jobcenteret skal være, at Next Job er anerkendende. Nogle af de problematikker, som personalet kan læse om i medarbejdernes tidligere papirer, oplever de slet ikke, når medarbejderne kommer ind i Next Job, hvilket de ser som rigtig positivt.</p> <p>Det interviewede personale består af én jobkonsulent i ungeprogrammet, en jobcoach i iGenbrug og én jobkonsulent fra afklaringssteamet. Personalet oplyser, at de opstiller konkrete mål for den enkelte medarbejder. Adspurgt til, hvad et konkret eksempel på sådanne opstillede mål kunne være, forklarer personalet, at de første tre måneder med et nyt hold bruges på at lære de nye medarbejdere at kende. Der er et stort spænd mellem de svageste og de stærkeste. Derfor er der også stort spænd mellem de mål, som de forskellige borgere får opstillet. Målene er individuelt tilrettelagt, selvom der findes en skabelon til, hvordan et typisk forløb ser ud. Der køres et introforløb for at blive sporet ind på borgerne og ud fra dette fastlægger man en praktikmulighed. Der findes et skema, hvor man udfylder mål for borgerne, men det vil typisk være meget overordnet, da personalet påpeger, at det er vigtigt at se borgeren i aktion, før man kan fastlægge målene mere konkret. Fokus i den indledende proces er afklaring.</p> |
| Tilsynets vurdering | Tilsynet vurderer, at der er en høj grad af målrettethed mod beskæftigelsesområdet og at tilbuddet vægter at være et supplerende tilbud til andre kommunale beskæftigelsestilbud.   |

#### 4.2.2 Hverdag og aktiviteter

|      |  |
|------|--|
| Data | Hverdagen på tilbuddet består af en lang række forskellige tiltag, alt efter |
|------|--|



|                     |   |
|---------------------|---|
|                     | <p>hvilket team der er tale om.</p> <p>Gartnerteamet holder til på en anden matrikel og varetager grønne funktioner ude omkring. De kommer en dag om ugen og benytter motionscenteret.</p> <p>iGenbrug holder til på hovedmatriklen og holder åbent for kunder i deres butik. De modtager ting, som de rengør og sørger for mindre istandsættelser mm.</p> <p>Ungeteamet afholder forskellige undervisningsmæssige forløb koblet med praktikforløb. En del af undervisningen er arbejdsmarkedsorienteret.</p> <p>Adspurgte, om borgerne er glade for at arbejde her, er personalet enige om, at borgerne fremstår glade for deres tilbud, ligesom det synes til, at borgerne finder, at arbejdet både er spændende, sjovt og lærerigt.</p> <p>Borgerne er hhv. fra caféen, iGenbrug og Gartnerteamet. Borgeren fra Genbrugsstationen forklarer, at han både er med til at stå ved kassen og med til at sætte priserne. I denne forbindelse har der været ture til andre Genbrugsstationer for at undersøge, hvordan det gøres andre steder. Det synes han er meget spændende.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Det er tilsynets vurdering, at hverdagen har en forskellig karakter alt efter hvilket team eller hvilken ydelse den enkelte borger modtager.</p> <p>Tilsynet har noteret sig, at borgerne som deltager i tilsynet er glade for deres tilbud.</p>   |

### 4.3 Selvstændighed og relationer

#### 4.3.1 Målsætning og opfyldelse.

|                     |   |
|---------------------|---|
| Data                | <p>Adspurgte til, hvordan der konkret arbejdes med selvstændighed påpeger en af personalet, at der gøres et stort arbejde ud af, at få et optimalt samarbejde med forældre og pårørende. Personalet beretter, at borgerne er meget glade for at socialisere og går på caféer og i biografen osv. Personalet opfordrer kursisterne til at socialisere. Derudover taler borgerne også med hinanden om deres udfordringer af forskellig karakter, og kender derfor ofte hinanden på kryds og tværs. I forhold til socialisering afholdes hos ungeteamet også netværksaftener cirka 1 gang om måneden, hvor nuværende borgere (kursister) og tidligere borgere (kursister), som nu er i arbejde, mødes. Dette giver også personalet mulighed for at tale med tidligere borgere, hvor det ikke foregår på deres arbejde.</p> <p>I forhold til mobning pointeres, at hvis det sker, så kommer det lynhurtigt frem og bliver lukket ned. Hos afklaringssteamet er man mindre fokuserede på socialisering, da flere af borgerne ikke kan overskue dette. Derfor afholder man heller ikke systematisk netværksarbejder. I stedet pointeres, at man bruger meget energi på at finde de rigtige arbejdspladser. Ofte vil det også betyde mere for kursisterne, at de falder til socialt, end at de kommer til at arbejde med præcis det, de havde forestillet sig. Desuden påpeges et dilemma i, at nogle af kursisterne ikke er socialt anlagte, og det kan være svært for personalet at vurdere, om de reelt ikke er interesserede i at socialisere.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Det er tilsynets vurdering, at man på tilbuddet arbejder målrettet med borgernes socialisering (relationer) og iværksætter tiltag hvor socialiseringen understøttes.</p>   |

#### 4.4 Omgangsform og omgangstone.

|                     |   |
|---------------------|---|
| Data                | <p>Et personale fortæller, at der er kulturbærere, som godt er klar over, at man ikke mobber. Adspurgt til, om man yderligere mellem borgerne har nogen overordnede regler til, hvordan man gebærder sig påpeges her fra personalet, at ligeværdighed er et nøgleord og derfor er en form for overordnet regel. Det berettes yderligere, at borgerne godt kender deres grænser og kommer godt ud af det med hinanden.</p> <p>Personalet beretter også, at hvis en borger har følt sig dårligt behandlet, så tager man det seriøst uanset, hvad problemet består i. Ofte indgås aftaler mellem personale og borger om, hvad personalet kan gøre for at hjælpe en borger til at afholde sig fra en negativ opførsel overfor andre borgere.</p> <p>Personalet forklarer yderligere, at når de modtager kursister (borgere), som har problemer med omgangsformen, tager de samtaler med kursisten. Efter et par samtaler vil man så typisk lave de pågældende aftaler mellem kursister og personale. Ofte ligger der ikke noget i negativ opførsel, og personalet opfatter, at de kan nå kursisterne rigtig langt på tomandshånd.</p> <p>Personalet fra butikken forklarer også, at man ved borger/medarbejdermøder tager vigtige problematikker op, eksempelvis hvordan man giver plads til alle.</p> <p>Adspurgt om man kan have det sjovt sammen, svarer borgerne, at de godt kan have det sjovt sammen, men at hvis nogen går over grænsen, er det ikke sjovt længere. Borgeren fra iGenbrug nævner desuden, at hvis nogen gik over hans grænser, ville han gå til sin leder.</p> <p>Adspurgt om noget kunne blive bedre, siger en borger, at man godt kan blive bedre til at tale sammen og have det sjovt sammen. En anden supplerer med, at man derfor har netværksaftener, hvor man kan lære hinanden at kende på godt og ondt.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Det er tilsynets vurdering, at der generelt i Next Jobs regi hersker en god omgangsform og omgangstone. Et nøgleord for samværet er ligeværdighed og der er fokus på at dette efterleves. Er der udfordringer på området, så er det personalets erfaring, at de kommer rigtigt langt via tomands samtaler med den enkelte borger.</p>  |

##### 4.4.1 Samarbejde med døgntilbud

|      |   |
|------|---|
| Data | <p>Flere af borgerne hos Next Job bor i botilbud. Personalet forklarer, at der er meget samarbejde med både forældre, pårørende og bostøtten. Adspurgt til, hvordan dette samarbejde kommer til udtryk, nævner personalet, at det typisk drejer sig om opringninger, men at man også tager møde med botilbuddet med henblik på at tilrettelægge en fælles indsats overfor en borger, som i en periode har det dårligt.</p> <p>Personalet fra ungeindsatsen har også flere borgere, som bor på døgntilbud. Man tager ud og besøger dem, både jobkonsulent og borgere. Det pointeres, at dette også kan være motiverende for nogle af de andre borgere i forhold til at flytte hjemmefra.</p> <p>En tredje personale forklarer, at både forældre og bosteder involveres i det omfang, kursisterne accepterer. Der kan være få tilfælde, hvor borgerne frasiger sig, at man tager kontakt til eksempelvis bostedet, og i så fald må personalet acceptere dette. Personalet forklarer også en episode, hvor en ung fyr arbejdede med en gruppe håndværkere. Fra bostøttens side opfordrede man til, at man blandt håndværkerne efter en arbejdsdag kunne komplimentere borgeren for de opgaver, han havde udført, hvor man fra Next</p> |
|------|---|

|                     |   |
|---------------------|---|
|                     | Jobs side måtte sige, at dette kunne man ikke trumfe igennem overfor praktikken.  |
| Tilsynets vurdering | Tilsynet vurderer, at Next Job samarbejder på god vis med de forskellige døgntilbud som borgerne er tilknyttet. Det vurderes endvidere, at samarbejdet anvendes aktivt til inspiration for unge borgere i ungeteamet, alt for at inspirere dem til at overveje at flytte hjemmefra. |

## 4.5 Målgruppe, metode og resultater

### 4.5.1 Faglige tilgange og metoder

|      |  |
|------|--|
| Data | <p>Tilbuddets hovedorganisation har udviklet et dokumentationsredskab - Kompetencekompasset. Det oplyses, at redskabet giver mening, men også at man mere er i afprøvningsfasen omkring redskabet overfor Next Jobs målgruppe af borgere.</p> <p>Det drøftes, at navnet i forhold til kompetencekompasset er positivt ladet. Ledelsen troede umiddelbart, at det kun kunne bruges på få områder, men efterfølgende er det blevet udviklet, så det er tilpasset til forskellige målgrupper og som tidligere nævnt, afprøves det nu i relation til Next Job.</p> <p>Der påpeges et dilemma i, at man bruger kompetencekompasset pædagogisk til at forberede personalet til en MUS-samtale med en borger, men man sidder ikke med kompetencekompasset foran sig i selve MUS-samtalen. Man er dog ikke nået så langt i processen endnu. På samme måde er det med de pædagogiske planer.</p> <p>Borgerne selv synes ikke altid, at de pædagogiske planer er så positive. Ledelsen påpeger, at det vigtigste er, at borgerne ikke føler sig stemplede, men at de pædagogiske planer jo skal udarbejdes. Det drøftes, hvordan man ved hjælp af spørgeteknik kan hjælpe borgerne med selv at vurdere, hvad der giver dem en god dag og dermed kan de få ejerskab over de pædagogiske planer.</p> <p>Et personale som arbejder med mennesker med psykisk sygdom oplyser, at hun har trådt vande i forhold til handleplanerne på § 103. Borgerne kan godt se formålet med at arbejde med målene, men opfatter det ofte som søgt, at man spørger på den måde, man gør. Hun mener derfor, at det kunne være interessant med et nyt arbejdsredskab.</p> <p>Ledelsen påpeger, at de er klar over, at de skal dokumentere systematisk hele vejen rundt, både i forhold til dataindsamling, pædagogiske indsats osv. Holdningen er, at man i forvejen er skarp og får ros fra jobcentre for dokumentationen, men at man gerne vil blive bedre til det. Særligt er man dygtig til at beskrive borgerne, men et systematisk dokumentationsredskab skal stadig udvikles. Det påpeges dog også, at personalet også mener, at dette arbejde er særligt spændende. Målet er at anvende det, man allerede arbejder med i forhold til kompetencer, men man arbejder med at få udviklet og tilpasset denne model, og derfor er man stadig i proces.</p> <p>Et personale fortæller om, hvordan der i ungeindsatsen arbejdes meget med at give forståelse for, hvordan retningslinjerne generelt er på et arbejde. Next Job tilbyder ikke decideret faglig læring, da borgerne, som ankommer her, er så fagligt langt fremme, som de kan komme. Derudover fokuseres på fysisk aktivitet og herunder socialisering, da de fleste borgere er i meget dårlig fysisk form. Der fokuseres på at bruge så mange sanser som muligt på at lære om arbejdspladsen. Der føres også individuelle samtaler. Typisk er der 15-16 unge på et hold. Adspurgt til, hvilke udfordringer, som spændet i det kognitive</p> |
|------|--|

|                     |  |
|---------------------|--|
|                     | <p>niveau mellem de unge giver, svarer personalet, at man typisk sammensætter grupperne af unge, så de blandes. Det fortælles også, at nogen af de unge, som kommer ind, ikke får så meget ud af forløbet, fordi de har svært ved at koncentrere sig og derfor kan døse hen til oplæg, diskussioner etc.</p> <p>Adspurgt til, hvordan man kan imødegå denne problematik pointeres det, at det hjælper at dele gruppen af unge op i mindre grupper, samt at bevæge sig ud af huset. Gruppen er kun i huset én dag om ugen.</p> <p>Adspurgt til selve kommunikationen forklarer personalet, at der benyttes iPads, men at der ellers ikke forefindes decideret undervisningsmateriale. Man bruger gruppepraktikker, når der kommer nye kursister ind. Årsagen er, at personalet slet ikke kender kursisterne her. Det foregår sådan, at en jobkonsulent er koblet til den gruppe på 5-6 kursister, som er i gruppepraktik. Herefter kommer medarbejderne i individuel praktik. Det påpeges, at der kommer flere medarbejdere, som det er vanskeligt at få integreret på en almindelig arbejdsplads alene. Processen kan være meget langstrakt for nogle af medarbejderne.</p> <p>Personalet påpeger, at en målgruppe, som tidligere var havnet direkte i førtidspension, nu kommer i Next Job, og hvorfor der er en udvikling i retning af, at medarbejderne bliver svagere.</p> <p>En personale fra en af produktionsvirksomhederne påpeger, at arbejdet i høj grad handler om selvværd, retningslinjer osv. Derudover findes en fast gruppe af kognitivt svækkede, som man også skal tage hensyn til. Det påpeges, at medarbejderne typisk kan føle sig urolige indtil, at de har afklaring omkring, hvor de skal være. Personalet påpeger, at der er sket en klar bedring i, hvordan medarbejderne håndterer, hvis de ikke dukker op på arbejdet. Hun forklarer, at nu kontakter de medarbejderne i langt højere grad, og at de i højere grad selv byder ind med alternativer.</p> <p>Et personale forklarer, at forældrene er kommet ind over i langt højere grad. Dette skyldes også, at de unge har fået mere brug for støtte end tidligere. Personalet beretter også om, at man i høj grad skal arbejde mere med forældrene nu, da de har stor indflydelse på kursistens ønsker. Ind imellem er forældrenes drømme ikke realistiske, hvilket fordrer en god og grundig snak hele vejen rundt.</p> <p>Next Job holder ikke forældrekurser. Adspurgt til, om det kunne være en idé at oprette deciderede forældrekurser pointerer personalet, at der findes en konflikt i forhold til, at tilbuddet stadig skal dreje sig om borgeren og respekten for denne.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Det er tilsynets vurdering, at hovedorganisationen har udarbejdet et konkret værktøj - kompetencekompasset, som aktuelt er i gang med at blive afprøvet i Next Job regi, alt for at se om det er dette redskab som skal anvendes eller om der skal udvikles et nyt.</p>   |

#### 4.5.2 Målsætning og opfyldelse

|      |   |
|------|---|
| Data | <p>Det oplyses, at der løbende skrives logbog, hvor den løbende udvikling hos den enkelte borger kan aflæses. Når en arbejdsevnevurdering skal skrives, gøres det altså typisk ud fra information samlet over tre måneder til et år.</p> <p>Udfordringerne for den enkelte kursist skifter også typisk løbende, hvad der var problematisk i et praktikforløb behøver ikke at have været problematisk senere hen. Fra personalets side arbejder man også ud fra, at man skal vælge sine kampe med omhu. Det betyder, at man er opmærksom på, at kursisterne ikke nødvendigvis behøver udvikle sig på samtlige områder. Her nævnes eksempelvis en kursist, som gerne vil arbejde og møde til tiden, men som</p> |
|------|---|

|                     |  |
|---------------------|--|
|                     | <p>arbejder bedst fra middag og frem. Her arbejder personalet for at finde en praktik, hvor denne døgnrytme ikke er en ulempe.</p> <p>Borgeren fra Gartnerteamet har fået bevis for kørekort til gasbrænder, som dog skal genopfriskes. Dette bevis er opdelt i konkrete funktionsområder, som afkrydses efter opfyldelse. Desuden kørekort til græsklipper og diverse haveredskaber, alle opdelt i konkrete funktionsområder. Desuden har medarbejderne en pædagogisk plan, som han forklarer, at han selv har haft indflydelse på udarbejdningen af.</p> <p>Medarbejderen fra cafeen forklarer, at han ikke kan huske, om han har en pædagogisk plan. Medarbejderen fra iGenbrug forklarer, at han også har pædagogisk plan, og at han har afholdt MUS-samtale med personalet, som han benævner sin "chef".</p> <p>Tilsynet spørger ind til om man eksempelvis i ungeteamet har udarbejdet en form for kursusmappe, hvor alle de emner, som borgerne/kursisterne har været igennem er sat ind, og hvor man måske også blev guidet i hvad man har lært mm. Ledelsen oplyser her, at en sådan ikke er udarbejdet, men finder idéen god.</p> <p>Tilsynet får fremvist tre pædagogiske planer til borgerne i § 103 tilbud, og heraf fremgår det, at hvornår planerne er udarbejdet samt et fint forside fotos af den enkelte borger. Planerne er opdelt i følgende emner: Basisoplysninger, brugerinddragelse (hvilken grad), primære ydelse, borgeren og borgerens beskæftigelsestilbud, borgerens mål og ønsker, pædagogiske mål, øvrige aftaler og særlige fokusområder, opfølgning og evaluering af planen og endelig udlevering og underskrift af planen. Alle emner er beskrevet i et værdigt og koncist sprog. Ligesom der er opstillet mål og disse er evalueret.</p> <p>Derudover fremvises også udtalelser for borgeres afklaringsforløb fra Next Job og disse er ligesom de pædagogiske planer udarbejdet i et værdigt sprog, dog med en mere uddybende detaljeringsgrad.</p> <p>Tilsynet får dertil fremvist skabeloner for visitation, praktikaftaler med virksomheder, vurderingsnøgle til afklaringspraktik.</p> <p>Den pædagogiske plan skal være et aktivt, dynamisk dokument, og det oplyser ledelsen, at de holder hånd i hanke med, at det bliver.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Tilsynet vurderer, at der udarbejdes pædagogiske planer og udtalelser på borgernes forløb i tilbuddet. Alt fremstår værdigt beskrevet og fyldestgørende.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at man på tilbuddet overvejer at udarbejde en ungemappe, hvor alle de undervisningsforløb som de unge kursister har gennemgået redegøres. Mappen kunne også udformes sådan, at den ville kunne anvendes fremadrettet i den unges liv på vej mod voksenlivet mm.</p>   |

#### 4.6 Inddragelse, medindflydelse og valgmuligheder.

|      |  |
|------|--|
| Data | <p>Personalet oplyser, at borgerne bliver inddraget i tilrettelæggelsen af deres hverdag.</p> <p>Ydermere oplyses det, at man efter et afklaringsforløb vil man afholde samtaler angående, hvordan borgerne har opfattet forløbet og på den måde evaluere forløbet og indsatsen, herunder graden af medindflydelse.</p> <p>Adspurgt om personalet er gode til at lytte efter ønsker og tanker fra borgerne, samtykker alle borgerne. En borger påpeger desuden, at personalet er gode til at finde borgernes ressourcer - også selvom de er psykisk sårbare.</p> |
|------|--|

|                     |  |
|---------------------|--|
|                     | <p>Borgeren forklarer også, at samtalerne med personalet kan bruges som en form for recovery, og at arbejdet her på Next Job kan bruges til at genopbygge sig selv. Det mener han, at personalet er rigtig gode til at hjælpe med.</p> <p>På netværksmøderne samtales desuden om de ting, man skal finde fælles enighed omkring. Der afholdes også borger/medarbejdermøde, hvor cheferne (det pædagogiske personale som varetager funktionen i teamet - tilsynets indskydelse) er med, hver anden måned. Borgeren hos iGenbrug fortæller også, at begge hans chefer er lige søde og forstående.</p> <p>Hos caféen afholdes også regelmæssigt personalemøder, mens man hos Gartnerteamet holder møde hver fredag.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Det er tilsynets vurdering, at tilbuddet sørger for borgernes inddragelse og medindflydelse via forskellige mødefora. Yderligere afholdes der eksempelvis også evalueringsmøder efter afklaringsmøder og info herfra inddrages i tilbuddet fremadrettede indsatser.</p>   |

#### 4.6.1 Sundhed og den rehabiliterende indsats

|                     |  |
|---------------------|--|
| Data                | <p>Personalet nævner, at i starten af et afklaringsforløb i ungeenheden, afholdes et oplæg med en diætist, og kursisterne får en personlig samtale, som giver dem sundhedsmæssige målsætninger. Personalet oplyser også, at man laver opfølgning på dette, og at man har besluttet sig for at holde fast i dette.</p> <p>Praktikpersonalet nævner, at flere bruger GIF, og at nogle kursister også gør brug af fitnessrummet. De forskellige teams har forskelligt fokus på sundhedsindsatser.</p> <p>Hos afklaringen arbejder man typisk med sundhed i forhold til, om det står som en forhindring for arbejdsmarkedet. Her er man mere trukket tilbage i forhold til de andre programmer, hvorfor man har mindre føling med, hvad kursisterne spiser i løbet af dagen.</p> <p>Personalet oplyser en vigtig problematik i forhold til, hvorvidt kursisterne spiser nok og i ordentlige intervaller. Kursisterne er dog ikke særlig dygtige til selv at huske at spise. Desuden har nogen af borgerne ikke råd til mad, hvilket er en udfordring for tilbuddet forsøger at varetage på behørig vis.</p> <p>Borgeren fra Gartnerteamet fortæller, at de er i motionscenter én gang om ugen. Cafemedarbejderne dyrker ikke motion, og iGenbrugsmedarbejderen fortæller, at motionscenteret ikke benyttes af deres afdeling.</p> <p>Adspurgt hvordan man får frokost forklarer iGenbrugsmedarbejderen, at de typisk spiser i kantinen. Cafemedarbejderen får mad gratis i caféen, mens gartnerimedarbejderen fortæller, at han har en madordning, hvor han betaler 150 kr. for frokost.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Det er tilsynets vurdering, at tilbuddet arbejder på forskellig vis med sundhed, alt efter hvad der giver mening ude i de enkelte teams.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der kan være en udfordring om, at der kan være borgere, som ikke har råd til mad, idet de kan have svært ved at håndtere deres private økonomi jf. deres generelle udsathed og funktionsniveau.</p> <p>Tilsynet anbefaler på den baggrund, at det afdækkes, om der kunne arrangeres en form for formel ordning, hvor tilbuddet måske kunne finde midler til at servere et ordenligt måltid mad om dagen.</p>  |



## 4.7 Magtanvendelse og forebyggelse af overgreb

|                     |  |
|---------------------|--|
| Data                | <p>Når det gælder magtanvendelsesområdet, så oplyses det, at området og den generelle procedure herfor er beskrevet i organisationens personalehåndbog, som tilsynet får udleveret og ved selvsyn kan konstatere.</p> <p>Adspurgt til, om man er klar over, hvordan man skal reagere, hvis en kursist bliver pludselig aggressiv, fremstår personalet ikke helt velinformerede. Et personale nævner, at hun er klar over, at der skal være en flugtmulighed, og mulighed for at trække en kursist til side. Det pointeres også fra personalet, at man ikke er afklaret omkring disse paragraffer, eftersom det ikke er noget, man har brug for.</p> <p>Der forefindes ikke ambulanceplaner i forhold til borgerne, men dog for personalet.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Tilsynet anbefaler, at man en gang årligt gennemgår paragrafferne på magtanvendelsesområdet med personalet med henblik på at sikre, at personalet er helt opdaterede på området - eksempelvis med udgangspunkt i det beskrevne fra personalehåndbogen.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der ikke er udarbejdet ambulanceplaner for borgerne og finder, at man på Next Job kunne overveje dette jf., at dette ville matche tilbuddets generelle linje om ligestilling, som også afspejles i at de afholder MUS-samtaler.</p>   |

## 4.8 Organisation og ledelse

### 4.8.1 Ledelsens faglige kompetencer

|                     |   |
|---------------------|---|
| Data                | <p>Virksomhedsleder oplyser, at hun er uddannet skolelærer og cand.mag. i psykologi og pædagogik, ansat siden august 2012.</p> <p>Hun 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, hvilket giver personalet ro i det pædagogiske arbejde.</p> <p><i>Data er hentet fra et tidligere tilsyn jf., at dette er det samme.</i></p> <p>Funktionsleder har pædagogisk grunduddannet og aktuelt i gang med at tage en masteruddannelse.</p> <p>Personalet oplever generelt, at ledelsen er klædt på til jobbet. Det nævnes, at ledelsen er dygtig til at skabe rum og plads for personalet og personalets faglige tilgang. Desuden er områderne for specialiserede til, at lederen kan gå ind i den enkelte sag. Derudover findes en del eksterne samarbejder, hvor personalet selv samarbejder med disse, fordi det ikke er muligt for ledelsen at indgå i alle disse overvejelser.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Det er tilsynets vurdering, at ledelsen i høj grad er fagligt kompetent til at løfte opgaven på tilbuddet.</p> <p>Tilsynet bemærker, at nærmeste leder aktuel er i gang med en masteruddannelse og på facon er i gang med dygtigøre sig yderligere.</p>  |

### 4.8.2 Den daglige drift samarbejde og kommunikation

|      |   |
|------|---|
| Data | Når der gælder den daglige drift og kommunikation, henviser ledelsen til at |
|------|---|

|                     |   |
|---------------------|---|
|                     | <p>den udarbejdede personalehåndbog er vigtigt styringsværktøj i den daglige praksis.</p> <p>Ydermere er der udarbejdet en række procedure, såsom ved udflugter, herunder en udflugtsseddel, hvor personalet skal nedskrive personligt info på de deltagende borgere mm.</p> <p>Ledelsen påpeger desuden, at det vigtigste er, at rammerne er synliggjort når man har selvledende teams.</p> <p>Adspurgt til, hvordan det fungerer, at man hos Next Job er ét samlet team, men stadig opdelt i mindre teams, er responsen fra personalet, at det fungerer godt og at man kan sparre med hinanden. Eksempelvis samarbejder ungeafdelingen med afklaringssteamet angående praktikpladser. Og, det pointeres, at de er glade for at være en flerfaglig personalegruppe, idet de kan nyde godt af hinandens forskellige spidskompetencer.</p> <p>Adspurgt til, om de nye teamsammensætninger skal evalueres, påpeger personalet, at man også kan skifte personale mellem afdelingerne. Personalet nævner også, at eftersom en kollega er blevet opsagt på grund af færre ressourcer, vil man blive nødt til at nytænke personalefordelingen på afdelingerne..</p> <p>Angående opdelingen i udvalg i forbindelse med strategiprocesen (omorganiseringen) nævner personalet, at man har haft mulighed for at vælge, hvilket udvalg, man vil deltage i, og at langt de fleste har fået opfyldt deres ønsker. Det er også personalets opfattelse, at dette strategisamarbejde vil blive mere sammenhængende og dynamisk i forhold til tidligere, hvor udvalg i højere grad er blevet nedsat ad hoc.</p> <p>Personalet nævner desuden, at man er dårlig til at fejre succeser, men at hvis man først formår at gøre det, så er det selvforstærkende.</p> <p>Ydermere oplyses det, at kommunikationsniveauet er godt, og at man får det at vide, man har brug for at vide.</p> <p>Økonomien i forhold til kommunerne drøftes, og ledelsen beskriver, at de opfatter det som om kommunerne trækker alle de opgaver hjem, som de har mulighed for, fx hos jobcentrene. Holdningen hos ledelsen er, at det er nødvendigt at man investerer i borgerne, hvis man vil have dem ud på arbejdsmarkedet. Den ene leder påpeger desuden, at det er nødvendigt hos Next Job, at man også anerkender de rammer, man eksisterer under, og forholde sig realistisk til det, man ligger under for hos kommunen. Det drøftes også, at det er de positive historier fra Next Job, som skal skabe bevillinger i kommunerne til de forskellige enheder. Ledelsen oplyser dog også, at de føler stor opbakning fra Gentofte Kommune i forhold til at fremhæve deres succeshistorier.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Tilsynet vurderer, at man som udefrakommende får et rigtig godt indblik i Next Job gennem personalehåndbogen jf. den grundige udarbejdelse og detaljeringsgraden. Det vurderes endvidere, at personalet er tydelig tilfreds med, at personalegruppen indeholder mange forskellige kompetenceområder og styrker, hvorfor det er muligt at sparre meget med hinanden.</p>  |

#### 4.8.3 Procedurer og retningslinjer

|      |   |
|------|---|
| Data | <p>Det oplyses, at en konsulent fra Gentofte Kommune netop er i færd med at udarbejde en APV for organisationen JAC, som Next Job hører ind under.</p> <p>Arbejds miljøgruppen på JAC har netop udarbejdet en meget omfattende voldspolitik for JAC som tilsynet får fremvist jf. et påbud fra arbejdstilsynet.</p> <p>Der er afholdt møde med branddirektøren og det blev besluttet, at der skal</p> |
|------|---|



|                     |   |
|---------------------|---|
|                     | <p>afholdes kursus og senere en brandøvelse i efteråret med deltagelse af de medarbejdere, der kan håndtere dette.</p> <p><i>Data er hentet fra et tidligere tilsyn jf., at dette er det samme.</i></p>   |
| Tilsynets vurdering | <p>Tilsynet noterer sig, at en APV er i proces med at blive udarbejdet, samt at Arbejds miljøgruppen på JAC netop har udarbejdet en meget omfattende voldspolitik.</p> <p>Tilsynet noterer sig endvidere, at der er afholdt møde med branddirektøren i Gentofte Kommune, hvor det blev besluttet, at der skal afholdes kursus og senere en brandøvelse i efteråret med deltagelse af de medarbejdere, der kan håndtere dette.</p> |

## 4.9 Kompetencer

### 4.9.1 Kvalitets- og kompetenceudvikling

|                     |   |
|---------------------|---|
| Data                | <p>Det oplyses, at der afholdes ekstern supervision seks gange om året. Og der afholdes TUS og PLUS samtaler. Derudover vises et eksempel på en procesplan via grafisk facilitering, som tilbuddet har arbejdet med, alt for at optimere deres organisation.</p> <p>Adspurgt om personalet mener, at de har de kompetencer, som der er brug for i forhold til deres målgruppe, svarer personalet, at man aldrig får nok. Der er dog god mulighed for at få de ting man ønsker, men at selve kvaliteten af tilbuddene for efteruddannelse ikke altid er af den ønskede kvalitet. Psykiatrifondens kurser har man tidligere gjort meget brug af, men personalet vurderer, at det efterhånden ikke er så udbytterigt.</p> <p>Tilsynet får udleveret en seddel, hvoraf det fremgår hvilke efteruddannelser der aktuelt foregår for personalegruppen i Next Job; diplom i ledelse, grunduddannelse i kognitive behandlingsformer, overbygning i kognitive behandlingsformer. Derudover har der været personale deltagelse i følgende efteruddannelser; grafisk facilitering, facebook til professionel brug, pædagogisk udviklingsbeskrivelse, rehabilitering i Social og Handicap mm.</p> <p>Det påpeges desuden, at der er lavet ændringer over de sidste år.</p> <p>Sammenlægninger: Før 7 enheder, produktionsteamene er blevet sat sammen, så de kan spare med hinanden omkring deres pædagogiske arbejde med medarbejderne. Afklaringsenhederne var også tidligere opdelt, men arbejder nu mere sammen. Formålet var, at det skulle være lettere for personalet at fungere, samt at personalets mobilitet skulle øges. Der er også nedsat udvalg med fokus på at skabe en ny strategi for Next Job. Der er således oprettet et Strategiudvalg, PR- og Kommunikationsudvalg, Kvalitets- og dokumentationsudvalg, Kompetenceudviklings- og vidensdelingsudvalg og trivsels- og samarbejdsudvalg. Man har valgt, at der skal være en repræsentant for hvert team i hvert udvalg. Det er en proces, der er startet op 1. oktober. Årsagen er, at Next Job er en stor enhed, så det skal organisatorisk give mening for personalet at samarbejde. Det er netop formålet med denne strategi, at man skal blive bedre til at arbejde med dokumentation.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Det er tilsynets vurdering, at Next Job aktuelt har iværksat en organisationsændring, alt for at kvalitetsudvikle deres tilbud og ydelser yderligere, hvilket tilsynet anerkender. Tilsynet vurderer på den baggrund, at tilbuddets ledelse fortløbende forholder sig proaktive til området.</p> <p>Ydermere vurderes det, at der er fortløbende fokus på efteruddannelse som det udleverede skriv fremviser.</p>  |

#### 4.9.2 Fysiske rammer

|                     |  |
|---------------------|--|
| Data                | <p>Borgeren fra iGenbrugsteamet fortæller, at man har en udfordring i forhold til de fysiske rammer. Men vil hellere flytte ud af huset og få en butik i gadeplan, da det vil skabe større synlighed omkring butikken. Desuden påpeges, at personalerummet ikke er optimalt, da man her både skal holde pauser, rengøre de indkomne genstande, samt prissætte dem i dette rum. Der er altså stor aktivitet i her, og det forstyrrer i pauserne. Borgeren dog også, at fordelene ved at være placeret i huset er, at der så ikke skal betales husleje. Borgeren håber på, at det bliver muligt at flytte ud af huset i 2015. Der er en fælles forståelse mellem borgerne i teamet og Next Jobs personale om at man ønsker, at de kan flytte ud af huset.</p> <p>Borgeren fra gartneriteamet påpeger, at de også godt kunne tænke sig mere plads.</p> <p>Tilsynet får fremvist Genbrugsbutikken under Next Job og den fremstår fin og flot opsat. Alle tingene er emnemæssigt opdelt og der flere kunder i butikken. I forhold til baglokalet, som borgeren omtaler, er det tydeligt at de indeholder mange funktioner, som beskrevet ovenfor.</p> <p>Tilsynet får fremvist de lokaler som anvendes til undervisning i ungeteamet og her er både plads og rum til gruppeundervisning, mere individuel undervisning samt mulighed for at slappe af.</p> <p>Tilsynet ser ikke gartneriteamets lokalitet, da den er beliggende på anden matrikel.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Tilsynet vurderer, at Ungeteamet i høj grad har gode fysiske faciliteter, som danner et godt afsæt for et læringsmiljø for kursisterne.</p> <p>Tilsynet vurderer endvidere, at Genbrugsbutikken på JAC fremstår velorganiseret og flot arrangeret ned i den mindste detalje. Tilsynet finder også, at baglokalet som har mange funktioner kan være en udfordring jf. at målgruppen af borgere kan have behov for at skille de forskellige funktioner ad for at kunne yde optimalt. Yderligere finder tilsynet forståelse for Next Jobs ønske om at få butikken ned i gadeplan på en mere central placering, hvilket ville matche inklusionstankegangen i samfundet.</p>   |

#### 4.10 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. 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> <p><b>1) Selvstændighed og relationer</b><br/> 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</p> <p><b>Status</b></p> |
|------|--|

|                     |   |
|---------------------|---|
|                     | <p>JAC har udarbejdet kursusforløb, som er flot sat op i meget udførligt kursuskatalog. 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.</p> <p><b>2) Velfærdsteknologi og kommunikation</b><br/> 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.</p> <p><b>Status</b><br/> JAC udbyder kurset "Bliv ejer af dit eget IT, det kan mere end du tror" og igangsættes efteråret 2014.</p> <p><b>3) Mål, faglige tilgange og metoder</b><br/> 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.</p> <p><b>Status</b><br/> Beskæftigelsestilbud og aktivitets- og samværstilbud under JAC henviser alle til gennem tilsynene, at de arbejder med kompetencekompasset i deres pædagogiske praksis.</p> <p>Specifikt omkring Next Job oplyses det, at det står beskrevet som om, de har kurser, men de har ikke decidede kurser som i JAC. Ledelsen oplyser dog, at Next Jobs kursuskatalog gerne skal understøtte, at man får et meget større flow af borgere fra § 103 op i Next Job. Det oplyses også, at den nye leder for § 103 kommer fra en stilling som jobkonsulent hos Next Job.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Tilsynet vurderer, at JAC (herunder Next Job) 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 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>  |

## 5 Formål og metode

### 5.1 Formål med tilsynet

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 148a er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses, herunder at sikre kommunalbestyrelse, brugere og pårørende indsigt i den pædagogik, omsorg og trivsel, der leveres på det enkelte tilbud.

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

- At påse at borgerne får den hjælp, de har ret til efter loven og efter de beslutninger, som kommunalbestyrelsen har truffet.
- At hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og økonomisk forsvarlig måde.
- At forebygge ved at gribe korrigerende ind før mindre problemer udvikler sig til alvorligere problemer.

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, tilbuddets beskrevne pædagogik og praksis.

BDO's tilsyn er tilrettelagt med udgangspunkt i ovenstående lovgivning og retningslinjer på området, og omfatter tilsynet med de pædagogiske, organisatoriske og personalemæssige forhold på de enkelte tilbud. Tilsynet sætter fokus på hverdagslivet for beboere/brugere/borgere og således også på, hvordan hjælpen efter deres og de pårørendes opfattelse fungerer. De fysiske rammers egnethed i forhold til beboernes behov indgår ligeledes i tilsynet.

Med udgangspunkt i omfattende erfaringer med at føre tilsyn på hhv. ældre- og det socialfaglige område har BDO udviklet koncepter for tilsynsområderne, som gør det muligt at lade kontrol og læring gå op i en højere enhed. BDO lægger vægt på, at den dokumentation, der indhentes i forbindelse med tilsynene, er anvendelig i det fremadrettede arbejde med kvalitets- og kompetenceudviklingen indenfor både ældreområdet og det socialfaglige område.

*Det økonomiske tilsyn* dvs. tilsynet med forbrug, budget, kapacitetstilpasninger etc. indgår efter aftale med Gentofte Kommune ikke i BDO's tilsyn.

### 5.2 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.

### 5.3 Tilsynets varslings og tilrettelæggelse

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

Overordnet har organiseringen af tilsynsbesøget set ud som følger:

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

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

### 5.4 Aftalte definitioner på bemærkninger, anbefalinger og påbud

|   |
|---|
| <b>Bemærkninger</b>   |
| Bemærkninger gives, hvor der er forhold - enten af positiv eller negativ art, men hvor det alene er vejledende for tilbuddet.   |
| <b>Anbefalinger</b>   |
| Anbefalinger gives, hvor der skal arbejdes videre med et givent punkt, eksempelvis hvis der ikke er udarbejdet politikker eller nødvendige retningslinjer.  |
| <b>Anbefaling om påbud</b>  |
| 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. |

## 6 Kontaktoplysninger

Ved behov for yderligere oplysninger kan henvendelse ske til

HELEN HILARIO JØNSSON

Senior Manager og forretningsansvarlig

[hej@bdo.dk](mailto:hej@bdo.dk)

BDO Kommunernes Revision  
Godkendt revisionsaktieselskab  
Havneholmen 29  
DK-1561 København V  
Tlf: 33 12 65 45  
[www.bdo.dk](http://www.bdo.dk)

### 6.1 Præsentation af BDO

BDO er en uafhængig privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn med plejehjem og på socialområdet.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet). På ældreområdet omfatter tilsynene plejehjem, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både børne- og ungeområdet, handicap- og psykiatriområdet samt udsatteområdet, herunder herberger, misbrugs- og krisecentre.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver indenfor alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 35 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.