

Årsrapport

# Skanderborg Kommune

Ældre og Handicap  
Handicapområdet

Anmeldte tilsyn 2017

# INDHOLD

1.0	Vurdering	2
1.1	Tilsynets samlede vurdering	2
1.2	Tilsynets anbefalinger	3
2.0	Individuelle vurderinger og anbefalinger	4
3.0	Datagrundlag	5
3.1	Metoder og resultater	5
3.2	Sundhed og trivsel	5
3.3	Aktiviteter og beskæftigelse	6
3.4	Selvstændighed og relationer	6
3.5	Organistoriske forhold	6
3.6	Fysiske rammer	7
4.0	Tilsynets formål og metode	8
4.1	Formål	8
4.2	Metode	8
4.3	Vurderingsskala	9
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	10
4.5	Præsentation af BDO	10

---

## Forord

Denne årsrapport er udarbejdet på baggrund af de anmeldte tilsyn, som BDO har foretaget på Skanderborg Kommunes beskæftigelses- aktivitets- og samværstilbud på handicapområdet.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering på tværs af tilbuddene og tværgående anbefalinger.

Herefter følger et skema, som angiver vurderingen og anbefalingerne for de enkelte tilbud.

Sidste del af rapporten indeholder en kortfattet gengivelse af de overordnede vurderinger, som tilsynet har foretaget på baggrund af den data, som er indsamlet for det pågældende tema.

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

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.



“

*Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette.*

# VURDERING

## 1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har i 2017 foretaget tilsyn på fem beskæftigelses- aktivitets- og samværstilbud i Skanderborg Kommune, hvoraf det ene tilbud er en selvejende socialøkonomisk virksomhed. BDO har vurderet og bedømt hvert tilbud med udgangspunkt i en femtrins vurderingsskala, som går fra ikke tilfredsstillende til særdeles tilfredsstillende.

Bedømmelsen *Særdeles tilfredsstillende* er givet til to tilbud. Denne bedømmelse opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes.

Bedømmelsen *Meget tilfredsstillende* er givet til tre tilbud. Denne bedømmelse opnås, når forholdene kan karakteriseres som gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes.

Ingen tilbud har fået vurderingerne *Tilfredsstillende*, *Mindre tilfredsstillende* eller *Ikke tilfredsstillende*.

Samlet set tegner der sig et billede af, at Skanderborg Kommunes tilbud om beskæftigelse, aktivitet og samvær generelt er meget velfungerende.

BDO vurderer, at der arbejdes med relevante faglige tilgange og metoder, tilpasset de enkelte målgrupper og formålet for det enkelte tilbud. Tilgangen til borgerne er anerkendende, og der arbejdes ud fra et rehabiliterende sigte, med udgangspunkt i borgernes individuelle forudsætninger og behov.

I kommunens tilbud er metoden SMART mål under implementering og skal fremadrettet anvendes i forbindelse med borgernes individuelle delmål i de pædagogiske planer. Det varierer, hvor langt de enkelte tilbud er i processen.

Der er en høj grad af trivsel blandt borgerne. I alle tilbud giver borgerne udtryk for meget stor tilfredshed, og der er en respektfuld og ligeværdig omgangstone.

Der er i varieret omfang fokus på sundhed, blandt andet gennem sundhedsfremmende aktiviteter og sund mad. Med respekt for borgernes selvbestemmelsesret, vejleder og guider medarbejderne dem til at træffe sunde valg.

Borgerne medinddrages i høj grad i dagligdagen. Det gælder for både individuelle forhold, som forhold der vedrører fællesskabet - og for beskæftigelsestilbuddene desuden produktionen.

Borgerne tilbydes et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv med meningsfulde aktiviteter og relevant beskæftigelse, der understøtter borgernes udvikling og trivsel. Der arbejdes relevant med udvikling af borgernes sociale kompetencer og selvstændighed.

BDO vurderer, at medarbejderne har de rette grundlæggende kompetencer i forhold til borgernes behov, og der er gode muligheder for kompetenceudvikling. Medarbejderne fremstår generelt meget engagerede, og giver overordnet udtryk for tilfredshed med deres arbejdsforhold.

Overordnet vurderes det, at de fysiske rammer giver mulighed for udvikling og trivsel for borgerne, og der er løbende fokus på den bedst mulige udnyttelse af rammerne. Tilsynet har i alle tilbud observeret en god atmosfære og et aktivt miljø.

## 1.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

På baggrund af de samlede tilsyn med Skanderborg Kommunes beskæftigelses- aktivitets- og samværstilbud, ser BDO anledning til at give følgende anbefalinger i forhold til en tværgående indsats med fokus på kvalitetssikring og udvikling inden for de beskrevne områder.

### **METODER OG RESULTATER**

BDO vurderer, at der generelt er behov for ledelsesmæssig opmærksomhed på den videre implementering af metoden SMART mål, herunder at der opnås fælles forståelse blandt medarbejderne, så metoden anvendes ensartet.

En anden anbefaling er at sikre en mere systematisk opfølgning og evaluering af borgernes mål og delmål.

# INDIVIDUELLE VURDERINGER OG ANBEFALINGER

I nedenstående skema fremgår hvilke anbefalinger tilsynet har givet til det enkelte tilbud.

Tilbud	Vurdering	Anbefalinger
Klubben på Poul La Coursvej	Særdeles tilfredsstillende	Tilsynet har ingen anbefalinger.
Living By Heart	Særdeles tilfredsstillende	Tilsynet har ingen anbefalinger
Skanderborg Aktivitetscenter	Meget Tilfredsstillende	1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen har fokus på den fælles forståelse af SMART mål, så metoden anvendes ensartet.
Væksthuset	Meget Tilfredsstillende	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tilsynet anbefaler, at tilbuddet implementerer SMART-mål modellen for de borgere, der ikke modtager bostøtte samt sikrer løbende opfølgning og revidering af dokumentationen.</li> <li>2. Tilsynet anbefaler ledelsesmæssig opmærksomhed på medarbejdernes trivsel og behov for nærværende ledelse. Anbefalingen skal ses i lyset af, at flere medarbejderne har været sygemeldte med stress.</li> <li>3. Tilsynet anbefaler endvidere, at ledelsen støtter medarbejderne i at afstemme, hvilke initiativer det er muligt at gennemføre inden for rammen eller i samarbejde med andre dele af organisationen.</li> </ol>
Zig-Zag	Meget Tilfredsstillende	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen overvejer mulighederne for, at medarbejderne tilbydes faglig sparring / supervision i et forum, der kan understøtte og udvikle medarbejdernes faglige og metodiske tilgang.</li> <li>2. Tilsynet anbefaler, at tilbuddet har fokus på sundhedsfremme blandt borgerne, herunder at planen om afspændingsøvelser fastholdes, da mange af opgaverne i tilbuddet er statiske.</li> </ol>

# DATAGRUNDLAG

## 3.1 METODER OG RESULTATER

BDO vurderer, at der arbejdes med relevante faglige tilgange og metoder, tilpasset de enkelte målgrupper og formålet for det enkelte tilbud. Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder anerkendende og med et rehabiliterende sigte, hvilket understøttes af konkrete eksempler, borgernes udsagn og tilsynets observationer. Der nævnes konkrete redskaber, som blandt andet læringstrappen, ressourceblomsten og diverse kommunikative støtteredskaber. Metoder og tilgange anvendes med udgangspunkt i borgernes individuelle forudsætninger og behov.

I beskæftigelsestilbuddene er der fokus på at styrke borgerens arbejdsidentitet. Det sker blandt andet ved, at borgerne benævnes *medarbejderne*, og at udarbejdelsen af delmål tager afsæt i en MUS (medarbejder-udviklingssamtale)

I kommunens tilbud er metoden SMART mål under implementering og skal fremadrettet anvendes i forbindelse med borgernes individuelle delmål i de pædagogiske planer. Det varierer, hvor langt de enkelte tilbud er i processen. I to af tilbuddene er bostøttens medarbejdere hovedansvarlige for den pædagogiske plan, hvori der indgår delmål for borgernes beskæftigelses- aktivitets- eller klubtilbud. Tilbuddene arbejder mere eller mindre målrettet med opfølgning og evaluering af borgernes mål.

Fælles er, at borgerne inddrages i udarbejdelsen af delmål under hensyntagen til deres individuelle forudsætninger.

## 3.2 SUNDHED OG TRIVSEL

BDO vurderer, at der er en høj grad af trivsel blandt borgerne. I alle tilbud giver borgerne udtryk for meget stor tilfredshed. De oplever tryghed og tillid til medarbejderne og hinanden. Fællesskabet er en væsentlig faktor for borgerne, og de oplever generelt en stor rummelighed og hensyntagen til hinanden. I flere tilbud nævner borgerne, at de gør meget ud af at modtage nye borgere.

Der er i alle tilbud en respektfuld og ligeværdig omgangstone. Medarbejderne kan redegøre for, hvad de lægger vægt på i kommunikationen og samspillet med borgerne. Borgerne oplever omgangstonen som god, og flere sætter pris på, at der er plads til humor.

Der er i varieret omfang fokus på sundhed. Det gælder dels i forhold til at tilbyde aktiviteter, der indebærer motion og frisk luft eller afspænding, og dels i forhold til den kost, der tilbydes. Med respekt for borgernes selvbestemmelsesret vejleder og guider medarbejderne dem til at træffe sunde valg.

Borgerne medinddrages i høj grad i dagligdagen. Det gælder både vedrørende individuelle forhold, som forhold der vedrører fællesskabet - og for beskæftigelsestilbuddene desuden produktionen. Formelt sker det gennem blandt andet morgensamlinger, fællesmøder, aktivitetsudvalg mm. I to tilbud er borgerne inddraget ved ansættelse af nyt personale. I alle tilbud har borgerne deltaget aktivt i tilsynsbesøgene, blandt andet ved at fortælle og vise tilsynet rundt.

Der er i alle tilbud relevant fokus på at forebygge konflikter og andre situationer, der i yderste konsekvens fører til magtanvendelse. Medarbejderne er bevidste om gråzoner og kan redegøre for regler og procedurer vedrørende magtanvendelse. Ifølge ledere og medarbejdere forekommer magtanvendelse ikke.

### 3.3 AKTIVITETER OG BESKÆFTIGELSE

BDO vurderer, at borgerne tilbydes et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv med meningsfulde aktiviteter og relevant beskæftigelse, der understøtter borgernes udvikling og trivsel.

Flere borgere udtrykker, at det har stor betydning for deres identitet at være en del af en arbejdsplads eller et kreativt miljø. Desuden tillægger borgerne det stor værdi for deres samlede livskvalitet, at de har noget at stå op til om morgenen, og at de ved, at der er brug for dem.

I hovedparten af tilbuddene betragtes aktiviteterne/arbejdsopgaverne af medarbejderne som det fælles tredje, der bliver omdrejningspunktet for den pædagogiske indsats.

### 3.4 SELVSTÆNDIGHED OG RELATIONER

BDO vurderer, at der arbejdes relevant med udvikling af borgernes sociale kompetencer og selvstændighed.

Aktiviteter og beskæftigelse er hovedsageligt omdrejningspunktet for, at borgerne lærer at mestre konkrete opgaver så selvstændigt som muligt, ligesom flere opgaver kræver, at borgerne træner deres evne til at indgå i samarbejdsrelationer. I Klubtilbuddet er der fokus på træning af borgernes kompetencer i forhold til blandt andet madlavning og aktiviteter målrettet unge.

Medarbejderne redegør for, hvordan de gennem samtaler og guidning understøtter borgernes evne til at sige til og fra, tro på sig selv og turde blive udfordret lidt, både i forhold til nye opgaver og samspillet med andre.

Borgerne oplever generelt, at de er en del af fællesskabet, og flere har fået nye venskaber og ses også uden for tilbuddet. Andre borgere udtrykker, at de ikke har energi til at være sociale efter arbejdet, hvorfor fællesskabet med kollegaerne/de øvrige borgere er særligt vigtigt.

Der er i alle tilbud traditioner og arrangementer, der understøtter det sociale fællesskab.

### 3.5 ORGANISATORISKE FORHOLD

De kommunale tilbud er overordnet organiseret under henholdsvis Socialpsykiatrien og Bostederne Skanderborg. Det fordrer et tæt samarbejde med bostøttemedarbejderne og styrker helhedsindsatsen generelt og i forhold til den enkelte borger.

BDO vurderer, at medarbejderne har de rette grundlæggende kompetencer i forhold til borgernes behov. Hovedparten er uddannede pædagoger, og enkelte har anden relevant baggrund. Medarbejderne under Bostederne Skanderborg har eller er i gang med neuropædagogisk efteruddannelse, hvilket forekommer relevant. Generelt oplever medarbejderne, at de har gode muligheder for kompetenceudvikling.

Der er en fast mødestruktur i alle tilbud. Medarbejderne arbejder systematisk med kollegial respons eller tilbydes fast supervision. I et enkelt tilbud efterspørges supervision.

Medarbejderne fremstår generelt meget engagerede. De giver overordnet udtryk for tilfredshed med deres arbejdsforhold.



## 3.6 FYSISKE RAMMER

BDO vurderer overordnet, at de fysiske rammer giver mulighed for udvikling og trivsel for borgerne. To tilbud er inden for det seneste år flyttet til nye lokaler, og i et tilbud er rammerne blevet renoveret. Fælles er, at der er fokus på den bedst mulige udnyttelse af rammerne. Der tages i indretningen hensyn til borgernes særlige behov, fx for at kunne trække sig til rolige omgivelser.

Tilsynet har i alle tilbud observeret en god atmosfære og et aktivt miljø.

# TILSYNETS FORMÅL OG METODE

## 4.1 FORMÅL

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

Overordnet kan formålet med BDO's tilsynskoncepter udtrykkes i følgende punkter. Tilsynet skal have fokus på:

- Om borgerne får den hjælp de har ret til efter loven og de beslutninger, der er truffet af byrådet samt kommunens kvalitetsstandarder og øvrige kommunale beslutninger
- Om hjælpen tilrettelægges og udføres fagligt og økonomisk forsvarligt.
- Om der er en god sammenhæng og kvalitet i indsatserne.
- Om der er en ligeværdig kommunikation og omgangstone mellem borgere og medarbejdere.
- Om indsatserne er forebyggende, så der gribes ind inden mindre problemer udvikler sig til alvorlige problemer.
- At bidrage til en fremadrettet og løbende udvikling af kvaliteten i ydelserne over for borgerne gennem en anerkendende og konstruktiv tilgang til medarbejdere og ledelse.
- At indsamle og dele viden med henblik på løsning af fælles udfordringer på tværs af de kommunale plejecentre, hjemmeplejegrupper og handicap- og psykiatritilbud

Uanset hvilket område der føres tilsyn med, har BDO fokus på den rehabiliterende tankegang, ligesom anbefalinger til fremadrettet udvikling tager sit naturlige udgangspunkt i, at rehabilitering er den helt overordnede faglige tilgang i Ældre og Handicap Forvaltningens tilbud.

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

## 4.2 METODE

BDO's tilsynskoncept kombinerer en række forskellige metoder til indsamling af viden, som alle tager afsæt i den anerkendende metode og en konstruktiv tilgang.

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets resurser, 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, observation og gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten og sammenhængen i de ydelser, som beboerne modtager på plejecentret.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på dialog, udsagn, observationer og gennemgang af dokumentation samt det foreliggende baggrundsmateriale. Tilsynet er derfor ikke nogen garanti for, at alle forhold på tilbuddet til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

## 4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala ved helhedstilsyn.

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

## 4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynsforløbet besluttet og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår. Så vidt muligt foregår tilsynet på et tidspunkt, hvor der er mulighed for dialog eller samvær med flere af beboerne.

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

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

## 4.5 PRÆSENTATION AF BDO

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

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet). På ældreområdet omfatter tilsynene plejehjem, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.

## PARTNERANSVARLIG

BIRGITTE HOBERG SLOTH  
Partner, Advisory

m: +45 28 10 56 80  
e: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)

## PROJEKTLEDER

KIRSTEN MARQUARSEN  
Senior Manager, Master of Health  
Management

m: +45 41 89 04 36  
e: [kmq@bdo.dk](mailto:kmq@bdo.dk)

[www.bdo.dk](http://www.bdo.dk)

*BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, en danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har godt 64.000 medarbejdere i 154 lande.*

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