



Tilsynsrapport Allerød Kommune

Glad Mad

Anmeldt socialfagligt tilsyn
Juni 2024

Forord

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

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om tilbuddet.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og de individuelle undersøgelser. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra de indsamlede data og øvrige indtryk. Vurderingsskala findes sidst i rapporten

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

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Lene Sørensen

Manager

Mobil: 51 58 61 05

Mail: lesor@bdo.dk

Projektansvarlig

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



1. Oplysninger

Tabel med oplysninger om tilsynet

Navn og adresse: Glad Mad, Allerød Rådhus, Bjarkesvej 2, 3450 Lillerød

Leder: Anne Blicher Poulsen

Tilbudstype og juridisk grundlag: Beskyttet beskæftigelse, jf. SEL § 103

Antal pladser: Tilbuddet er godkendt til 10 pladser, oplysninger fra Tilbudsportalen

Målgruppebeskrivelse: Borgere med funktionsnedsættelser som følge af udviklingshæmning eller medfødt hjerneskade

Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 17. juni 2024, kl. 09.00 - 12.30

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- To medarbejdere
- To borgere

Tilsynet omfattede desuden observationer af medarbejdernes arbejde og borgernes produktion af mad samt gennemgang af tilbuddets dokumentation for tre borgere.

Tilsynsførende:

Senior Consultant Michela Nygaard, socialrådgiver

1.1 Aktuelle vilkår

Leder oplyser, at der stort set ikke er ændret noget i tilbuddet siden sidste tilsyn. Leder beskriver uddybende, at både medarbejdere og borgere er de samme, ligesom praksis i hverdagen er uændret.

1.2 Opfølgning

Leder redegør for, at der i tilbuddet er fulgt op og arbejdet målrettet med alle tre anbefalinger fra seneste tilsyn i 2022:

1. Tilsynet anbefaler, at leder sikrer, at medarbejderne har opdateret viden om magtanvendelser og bestemmelserne på området.
2. Tilsynet anbefaler, at leder sikrer relevant kompetenceudvikling af medarbejderne i relation til målgruppens behov.
3. Tilsynet anbefaler, at tilbuddet indretter de fysiske rammer, så de matcher målgruppens behov for udvikling og trivsel.

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Allerød Kommune foretaget et anmeldt tilsyn på Glad Mad. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at tilbuddet er et meget velfungerende beskæftigelsestilbud til målgruppen af borgere med udviklingshæmning eller medfødt hjerneskade.

Tilbuddet producerer dagligt mad i kantinen på Allerød Rådhus, og borgerne tager del i produktionen af varme og kolde retter.

Tilsynet vurderer, at tilbuddet anvender relevante faglige tilgange og metoder, der understøtter borgernes trivsel og udvikling. Tilsynet konstaterer ved observationer af samspillet mellem medarbejdere og borgere, at tilbuddet arbejder anerkendende, og at en høj grad af struktur og forudsigelighed danner ramme for tilbuddets praksis.

Tilsynet bemærker, at tilbuddet bør have en skærpet opmærksomhed på borgernes funktionsniveau i tilbuddet, så borgerne fortsat opfylder betingelserne for at være i målgruppen til et tilbud om beskyttet beskæftigelse med de krav, der stilles til dem.

Tilsynet har ved gennemgang af tilbuddets dokumentation set referater af medarbejderudviklingssamtaler for tre borgere. Det ses, at tilbuddet relevant inddrager borgerne i opstilling og opfølgning af målsætninger, og at de lytter til borgernes ønsker til opgaver i hverdagen.

Det er tilsynets vurdering, at tilbuddet understøtter borgernes mulighed for at blive hørt, anerkendt og respekterede gennem kendskabet til den enkelte borger. Tilbuddet understøtter desuden borgernes mulighed for indflydelse og medbestemmelse ved at spørge borgerne til idéer til fx julefrokost på rådhuset.

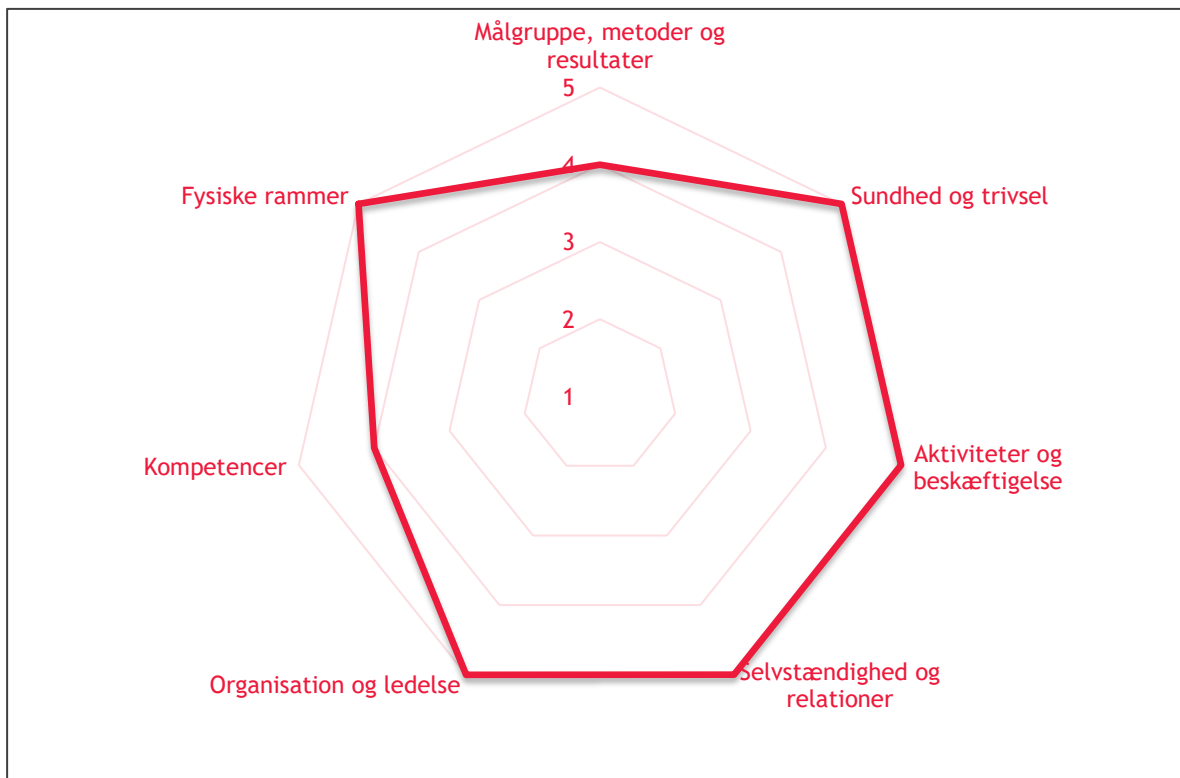
Borgerne har en høj arbejdsmoral, og de værdsætter deres tilknytning til tilbuddet som deres arbejdsplads. Det er tilsynets indtryk, at borgerne er glade for deres arbejdsopgaver og særligt for fællesskabet i tilbuddet.

Tilsynet vurderer endvidere, at både leder og medarbejdere har relevante kompetencer i forhold til målgruppen og opgaverne i tilbuddet.

2.2 Score

For hvert overordnet tema, der undersøges i tilsynet, opnår tilbuddet en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste. Således fremgår det af nedenstående figur, i hvor høj grad tilbuddet opfylder indikatorerne for hvert tema. (Temaer, som ikke er relevante for det pågældende tilbud, tæller ikke med i den samlede vurdering).

Figurens størrelse er et udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo større figur, jo højere kvalitet.



2.3 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til tilbuddets fremadrettede udvikling:

2.3.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

2.3.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at det sikres, at borgerne i tilbuddet fortsat opfylder betingelserne for at være i målgruppen.
2. Tilsynet anbefaler, at der er ledelsesmæssigt fokus på at prioritere relevant kompetenceudvikling for medarbejderne i relation til målgruppens behov.

3. Vurdering i forhold til temaer

3.1.1 Målgruppe, metoder og resultater

Score: 4

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at tilbuddet i høj grad lever op til indikatorerne.

Tilbuddet arbejder med produktion af varme og kolde retter til personalet på Allerød Rådhus. Tilbuddet har aktuelt 12 borgere indskrevet, heraf er seks borgere i beskyttet beskæftigelse, mens de øvrige er i skånejob eller i flexjob. Målgruppen er borgere med udviklingshæmning eller medfødt hjerneskade, der har et funktionsniveau, og som muliggør, at de kan indgå i produktionen af mad i kantinen. Alle borgerne i beskyttet beskæftigelse er bosat i og visiteret af Allerød Kommune. Leder angiver, at der er stor forskel på borgernes funktionsniveau, som vurderes individuelt i forhold til match af opgaver i tilbuddet. Leder oplyser, at en borger er svækket af begyndende demens. Tilbuddets leder og medarbejderne har fået rådgivning fra kommunens demenskoordinator, der har udarbejdet et skema med piktogrammer til borgerne, der derved lettere kan udføre deres opgaver. Medarbejderne oplyser, at tilbuddet for borgerne nu i højere grad er blevet et tilbud, der understøtter borgernes sociale liv end egentlig produktion.

Tilbuddet arbejder med afsæt i en anerkendende tilgang til borgerne. Borgerne mødes med en positiv og anerkendende tilgang og med meget ros. Medarbejderne redegør desuden for, at struktur i hverdagen er et afgørende greb, og medarbejderne oplever, at strukturen understøtter borgernes trivsel og funktion i tilbuddet. Humor fylder meget i hverdagen, og der er, ifølge medarbejder, ikke fokus på fejl i produktionen.

Leder afholder årlige medarbejderudviklingssamtaler med borgerne. Nogle borgere har en bostøtte med til samtalerne, mens andre ønsker at holde samtalerne alene med leder. Leder indkalder borgerne, og taler med dem om deres individuelle opstillede mål. Borgerne har mulighed for at skalere deres udvikling i relation til de enkelte mål med smileys, og tilbuddet tilpasser, ifølge leder, tilgangen til samtalerne ud fra den enkelte borgers behov. Leder beskriver, at hun noterer borgernes ønsker og målsætninger, og leder læser slutteligt aftalerne om ønsker og målsætninger op for den enkelte borger, hvorefter borgerne underskriver. Medarbejderne er ansvarlige for at holde leder orienteret om den enkelte borgers udvikling af egne mål.

Tilsynet har foretaget gennemgang af dokumentationen for tre borgere, og konstaterer, at borgernes målsætninger er tydelige og målbare. Det er endvidere tydeligt, at borgerne er inddragede, og at de har medbestemmelse i forhold til målsætninger og opfølgninger.

Tilbuddet samarbejder aktivt med relevante parter omkring den enkelte borger for at understøtte, at borgernes mål nås. Leder redegør for, at der er tæt samarbejde med borgernes bosted og bostøtter. Medarbejderne oplyser supplerende, at tilbuddet desuden har et stort samarbejde med borgernes pårørende. Derudover har tilbuddet samarbejde med et andet lignende tilbud i kommunen med samme målgruppe.

3.1.2 Sundhed og trivsel

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne inddrages i beslutninger vedrørende eget liv og hverdagen i tilbuddet. Til deres medarbejderudviklingssamtaler har borgerne mulighed for at ytre ønsker i forhold til deres egen hverdag i tilbuddet, og på de daglige morgenmøder har borgerne, ifølge

medarbejderne, også mulighed for at komme med idéer om tilrettelæggelse af opgaverne. Leder redegør for, at der dagligt afholdes morgenmøde for alle borgerne, hvor dagens opgaver fordeles, og borgerne har mulighed for at blive hørt. Leder uddyber, at borgerne desuden løbende har mulighed for komme til leder, fx med ønsker om andre opgaver. Leder oplever, at borgerne profiterer af, at der på de daglige morgenmøder tages stilling til borgernes ønsker til arbejdsopgaver eller problematikker frem for på planlagte borgermøder, da borgerne ofte har svært ved at vente med at tage punkter med på planlagte borgermøder. Derudover taler både leder og medarbejdere løbende med borgerne, og de har en god fornemmelse af den enkelte borger.

Tilbuddet understøtter desuden borgernes mulighed for indflydelse og medbestemmelse ved at spørge borgerne til idéer til fx julefrokost på rådhuset.

Medarbejder redegør for, at borgerne har indflydelse og medbestemmelse i hverdagen, og tilbuddet forsøger at imødekomme borgernes ønsker til opgaverne, men opgaver, som fx rengøring, hører med til arbejdet, så medarbejderne fordeler disse opgaver ligeligt mellem borgerne. Medarbejder beskriver, at alle borgerne har ophængte skemaer med overblik over deres opgaver.

Enkelte borgere har særlige behov, der understøttes af tilbuddet, som fx, at en borger med høreapparat kan kræve medarbejdernes hjælp eller have behov for pauser.

Tilbuddet har fokus på borgernes sundhed generelt, og der tales regelmæssigt med borgerne om sukkerholdige drikke og usund kost.

Medarbejder beskriver med eksempler, hvordan der i tilbuddet arbejdes med at sikre, at borgerne trives i tilbuddet, og de oplyser uddybende, at der kan forekomme mindre konflikter mellem borgerne i tilbuddet. Medarbejder beskriver videre, at tilbuddet arbejder målrettet med borgerne om konflikterne, bl.a. ved samtaler om forskelligheder, ligesom leder og medarbejdere er opmærksomme på at fordele borgerne i forskellige arbejdsområder for at undgå konflikter.

Tilbuddet har et relevant fokus på at forebygge magtanvendelser, og medarbejderne er bekendte med procedurer og retningslinjer på området.

3.1.3 Aktiviteter og beskæftigelse

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv med relevante beskæftigelsesmuligheder. Leder redegør for, at tilbuddet vægter at være en almindelig arbejdsplads, men at der tages meget hensyn til borgernes færdigheder og kompetencer. Leder oplever, at borgerne har en høj arbejdsmoral, og at de værdsætter deres tilknytning til tilbuddet som deres arbejdsplads. Ifølge leder er arbejdet med produktion af mad i køkkenet meget meningsfuldt for borgerne. Flere af borgerne har været i tilbuddet igennem mange år, og det er leders oplevelse, at borgerne trives med de fastlagte opgaver, som de kender.

Medarbejderne beskriver, at kendskabet til den enkelte borger og individuelle tilrettelæggelser af opgaver i hverdagen sikrer, at borgernes behov imødekommes. Tilbuddet understøtter borgernes udvikling af færdigheder i det tempo, det passer til den enkelte borger. Samtidigt er det leders og medarbejdernes opgave at styre produktionen og at være garant for arbejdets udførelse.

Tilbuddet understøtter borgernes mulighed for at udnytte deres fulde potentiale i forhold til læring og beskæftigelse. Borgerne starter typisk i køkkenet med at forestå de kolde retter og salater, da der ikke er samme tidspress på den del af produktionen, som med de varme retter. Herefter har borgerne mulighed for at afprøve deres færdigheder i andre dele af produktionen med afsæt i deres egne ønsker.

Medarbejder redegør for, at der er et generelt fokus på at understøtte udviklingen af borgernes egne ressourcer. Medarbejder uddyber, at for en stor del af borgerne ses det, at de kontinuerligt udvikler deres færdigheder og ressourcer, mens tilbuddet for enkelte af borgerne i højere grad har fokus på at vedligeholde opnåede færdigheder og kompetencer.

Borgerne beskriver, hvilke opgaver de har i tilbuddet, og de udtrykker, at de er meget glade for deres opgaver, som er gode og meningsfulde for dem.

3.1.4 Selvstændighed og relationer

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Leder og medarbejdere er rollemønstre, som borgerne ser op til, og de er, ifølge leder, meget bevidste om deres roller i forhold til borgerne. Medarbejderne italesætter groft sprogbrug, og de har fokus på mobning blandt borgerne.

Leder redegør for, at tilbuddet afholder en årlig julefrokost, som borgerne gerne deltager i. Derudover tager tilbuddet indimellem ud og plukker frugter i lokalområdet. Tilbuddet har desuden en tradition med at tage på gåtur en gang imellem, men det skal planlægges i god tid, da det indebærer, at kantinen lukker tidligere end normalt.

Medarbejderne beskriver med eksempler, at tilbuddet støtter borgerne i at indgå i sociale relationer. Flere borgere har tidligere fx mødtes på en café uden for arbejdstid, hvilket tilbuddet har bakket op om, ligesom leder og medarbejdere har rost borgerne for at tage initiativ til socialt samvær.

Tilbuddet styrker borgernes kompetencer til at opnå selvstændighed. Ifølge leder kræver hverdagen meget planlægning, da der er mange hensyn at tage til borgernes særlige behov samtidig med, at de skal opleve at have en meningsfuld hverdag.

Medarbejder tilkendegiver, at produktionen er underlagt en tidsramme, der skal overholdes, da tilbuddet producerer frokost til rådhusets personale. Det kan, ifølge medarbejderne, derfor være svært at nå at få tid til sidemandsoplæring, og der stilles derfor krav til borgerne om en vis selvstændighed i arbejdet. Medarbejderne oplever, at borgerne er forholdsvist selvhjulpne, både i deres liv generelt og i forhold til opgaverne i tilbuddet. Alle borgerne er selvtransporterende, og hovedparten af borgerne bor i egen bolig med bostøtte.

Borgerne fortæller, at de har dannet venskabelige relationer med flere andre borgere, og at nogle af dem følges ad til arbejde om morgenen. En borger nævner desuden, at flere borgere deltog i bisættelsen af en borgers pårørende.

Adspurgt, beskriver borgerne samstemmende, at det bedste ved tilbuddet er at være sammen med kollegerne (borgerne).

3.1.5 Organisation og ledelse

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Leder har omfattende erfaring med ledelse og målgruppen. Leder redegør for at være uddannet værkstedsassistent med uddannelse i relevante tilgange og metoder. Leder er ansvarlig for at afholde udviklingssamtaler med borgerne.

Medarbejderne sparrer indbyrdes med hinanden om borgerne på daglige møder, ligesom de inddrages i borgernes målsætninger på fastlagte personalemøder.

Derudover deltager leder og medarbejdere i supervisionsforløb med ekstern supervisor fire gange årligt.

Borgerne oplever, at tilbuddet tilgodeser deres behov for beskæftigelse. En borger nævner, at borgeren i en periode har haft behov for kortere dage i tilbuddet, hvilket er imødekommet.

Leder redegør for, at sygefraværet er meget lavt, ligesom medarbejdergennemstrømningen er lav. Alle medarbejderne har været ansat gennem flere år.

3.1.6 Kompetencer

Score: 4

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at tilbuddet i høj grad lever op til indikatorerne.

Tilbuddets medarbejdergruppe udgøres af to medarbejdere med kostfaglig uddannelsesbaggrund, mens den sidste medarbejder er ufaglært. Leder indgår selv i den daglige drift, og vægter, at medarbejderne har kendskab til og kan begå sig i et professionelt køkken. I forbindelse med ansættelse af den sidst ansatte medarbejder blev det vægtes, at medarbejderen var uddannet kok. Det er ifølge leder vigtigt, at medarbejderne har lyst og interesse i at arbejde med målgruppen. Desuden afhænger et godt match også af medarbejdernes personlige karakterer, forståelse for borgernes udfordringer og tålmodighed i arbejdet med målgruppen. Leder oplever, at der er et godt internt samarbejde mellem leder og de tre medarbejdere.

Medarbejderne oplyser, at tilbuddet opsøger relevant viden, når behovet opstår, som fx rådgivning fra en demenskoordinator i forhold til en borger med hukommelsessvækkelse, og de profiterer af et godt samarbejde med borgernes botilbud, som har relevant viden om målgruppen generelt og den enkelte borger. Tilbuddet har i den forbindelse fået brugbare redskaber, som bl.a. skemaer og piktogrammer. Ifølge medarbejderne ville flere af borgerne profitere af redskaberne, men de ønsker ikke særlige hensyn eller hjælpemidler i hverdagen.

Medarbejderne oplever, at der i hverdagen ikke altid er tilstrækkelig tid og ressourcer til fordybelse og mulighed for faglig udvikling i relation til målgruppens behov.

Humor er, ifølge medarbejderne, et greb, som benyttes meget i tilbuddet. Leder og medarbejdere har fokus på, at kendskabet til den enkelte borger medvirker til, at de ved, hvornår der kan bruges humor i samspillet med borgerne. Der er i tilbuddet fokus på positivt samvær og god stemning blandt borgere og medarbejdere.

Borgerne tilkendegiver, at de er glade for at være i tilbuddet, og de fremhæver positivt, at der er gensidige drillerier for sjov mellem borgere og medarbejdere.

3.1.7 Fysiske rammer

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Tilbuddets rammer består primært af køkken- og kantineområdet på Allerød Rådhus, hvor leder, medarbejdere og borgere til dagligt arbejder. Køkkenet er opdelt i arbejdszoner, hvor der arbejdes med enten den varme eller kolde mad. I tilknytning til køkkenet har tilbuddet lagerplads, rum til opvask og et kontor. Rammerne er trange, men tilbuddet har indrettet sig med en arbejdsfordeling, så borgerne har plads til at udføre deres givne opgaver.

Leder og medarbejdere tilkendegiver samstemmende, at pladsen i tilbuddet er trang, men at der er opmærksomhed på at fordele sig ud flere steder på rådhuset. Leder nævner, at alle borgerne sjældent er i tilbuddet samtidigt, da de alle har hjemmedage, og der kan være sygefravær blandt borgerne.

Der er desuden mulighed for at tilpasse indsatsen til den enkelte borgers behov. Fx kan en borger få lov til at trække sig fra produktionen af mad og sidde med andre aktiviteter, som fx tegning.

4. Vurderingsskema

I tilsynene i Allerød Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten.
Score: 4	<p>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 3	<p>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 2	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få elementer i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
Score: 1	<p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes • Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne • Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>

Om BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

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 150 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.