



Tilsynsrapport Allerød Kommune

Glad Service

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 Service, Vassingerød Bygade 2A, 3540 Lyngø

Leder: Morten Clausen

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

Antal pladser: Tilbuddet er godkendt til fire borgere, jf. oplysninger på Tilbudsportalen

Målgruppebeskrivelse: Borgere med psykisk funktionsnedsættelse

Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 3. juni 2024, kl. 09.00 - 12.30

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- To medarbejdere
- To borgere

Tilsynet har desuden ved stikprøvekontrol gennemgået dokumentationen for fire borgere.

Tilsynsførende:

Senior Consultant Michela Nygaard, socialrådgiver

1.1 Aktuelle vilkår

Leder redegør for, at der for nyligt er foretaget organisationsændringer, så tilbuddet organisatorisk er blevet en del af Jobberiet, hvilket betyder, at leder fortsat fungerer som daglig leder af tilbuddet, men at en overordnet leder nu har ledelsesansvaret for medarbejderne, herunder bl.a. afholdelse af medarbejderudviklingsamtaler.

Leder oplyser, at tilbuddet i stigende grad modtager STU-elever, og at der er ønske om, at tilbuddet skal opstarte samarbejde med specialskoler og varetage den sidste del af elevernes skoleforløb.

1.2 Opfølgning

Der er ikke punkter til opfølgning.

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Allerød Kommune foretaget et anmeldt tilsyn på Glad Service. 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 imødekommer behovet for beskyttet beskæftigelse af borgere i målgruppen med varige psykiske funktionsnedsættelser, udviklingshæmning og kognitive udfordringer.

Tilsynet vurderer, at tilbuddet giver borgerne mulighed for at have et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv med relevante beskæftigelsesmuligheder, og at tilbuddet arbejder relevant med udvikling af borgernes sociale kompetencer og selvstændighed.

Det er tilsynets vurdering, at tilbuddet anvender relevante faglige metoder og tilgange, og at medarbejderne kan redegøre for, hvordan disse omsættes til praksis. Tilbuddet benytter metodiske greb, såsom Det fælles tredje i hverdagen, hvor opgaverne bliver omdrejningspunktet for den pædagogiske praksis. Derudover vurderer tilsynet, at tilbuddet på relevant vis tilrettelægger løsning af opgaverne med udgangspunkt i den enkelte borgers ressourcer og færdigheder.

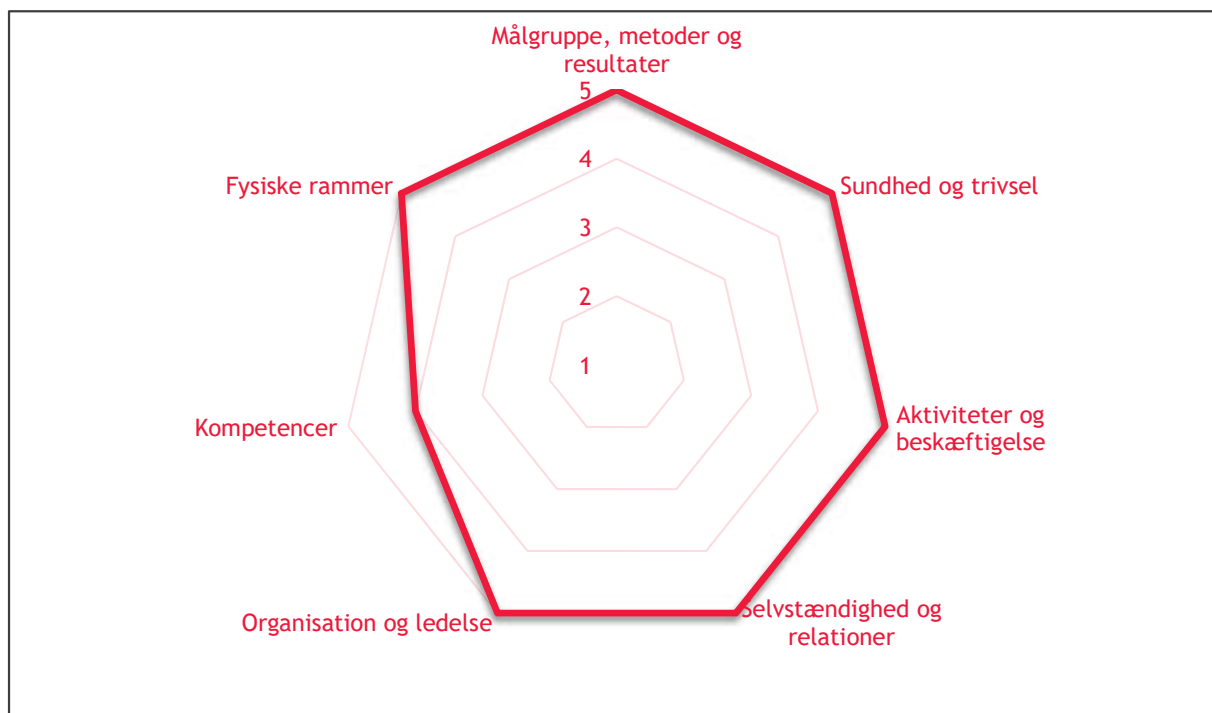
Tilsynet vurderer, at både leder og medarbejdere har relevante faglige kompetencer og viden om målgruppen og tilbuddets metoder.

Det er tilsynets indtryk, at borgerne er glade for tilbuddet, og at de alle besidder en høj grad af arbejdsidentitet.

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 leder sikrer tilstrækkelige kompetenceudviklingsmuligheder for medarbejderne.

3. Vurdering i forhold til temaer

3.1.1 Målgruppe, metoder og resultater

Score: 5

Vurdering:

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

Målgruppen er borgere med varig psykisk funktionsnedsættelse. Leder redegør for, at borgerne i målgruppen har udviklingshæmning og kognitive udfordringer. En overvejende del af borgerne i tilbuddet har autisme, og enkelte har OCD.

Tilbuddet løser opgaver for Teknik og Miljø i kommunen, og der er ofte stor diversitet i opgaverne. Borgerne deltager i udførelsen af alle opgaver, og tilbuddet prioriterer, at de praktiske opgaver udføres med en god kvalitet. Leder beskriver, at det i tilbuddet vægtes højt, at borgerne oplever at have en arbejdsidentitet, og de går fx i arbejdstøj med tilbuddets navn og logo. Leder tilføjer, at borgerne desuden har en høj mødestabilitet.

Leder beskriver, at tilbuddet har fokus på de socialfaglige opgaver med borgerne i et ordinært miljø, hvilket betyder, at ansvaret for borgerne altid vægtes højere end de praktiske opgaver. Leder beskriver uddybende, at borgerne i tilbuddet lærer social dannelse, og at opgaverne er Det fælles tredje.

Medarbejderne beskriver med eksempler, hvordan tilbuddets tilgange og metoder omsættes til praksis. Medarbejderne redegør for, at de tilrettelægger indsatsen med udgangspunkt i den enkelte borgers forudsætninger og med afsæt i borgerens dagsform. Tilgangen er ligeværdig, og tilbuddet har fokus på at udnytte borgernes ressourcer. Der anvendes en fastlagt struktur med faste rutiner og genkendelighed. Alle i tilbuddet mødes dagligt om morgenen, hvor borgerne orienteres om dagens opgaver og fordeling af opgaverne. Medarbejderne beskriver, at de tilpasser kommunikationen til den enkelte borgers behov, idet nogle af borgerne ikke kan modtage kollektive beskeder, mens andre er gode til at spørge ind til dagens opgaver.

Leder redegør for, at der afholdes medarbejderudviklingsamtaler med borgerne, og at tilbuddets dokumentation består af skemaerne fra de årlige medarbejderudviklingsamtaler med borgerne. Leder beskriver uddybende, at der dokumenteres med udgangspunkt i den enkelte borgers ressourcer og forudsætninger. Med afsæt i skemaerne udarbejder leder desuden statusskrivelser på anmodning fra myndighed, og statusmøder med myndighed afholdes typisk i tilbuddet. I statusskrivelserne udarbejder tilbuddet en vurdering af borgerne med udgangspunkt i deres personlige, sociale og faglige færdigheder og kompetencer.

Tilsynet har ved stikprøvekontrol gennemgået dokumentationen for fire borgere, og det konstateres, at skemaerne, der bruges i forbindelse med MUS, fremstår systematisk opbyggede, og understøtter inddragelse af borgerne gennem spørgsmålene. Borgerne har fx besvaret spørgsmål om, hvad de synes er godt i tilbuddet, hvad de finder svært, og hvilke ønsker de har til deres hverdag og løsning af opgaver i tilbuddet. Derudover fremgår tilbuddets indtryk af den enkelte borgers indsats og funktion, hvilket færdigheder borgeren har opnået samt punkter til næste MUS.

Leder redegør for, at tilbuddet i høj grad har situationsbestemt samarbejde omkring indsatsen for den enkelte borger, bl.a. med borgernes bostøtter eller botilbud samt myndighed.

Medarbejderne oplyser, at tilbuddet har opgaver over alt i kommunen, herunder bl.a. i daginstitutioner, skoler, sportshaller og på rådhuset. Derudover samarbejder tilbuddet i nogen grad med eksterne virksomheder.

3.1.2 Sundhed og trivsel

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne bliver, ifølge medarbejderne, hørt, respekterede og anerkendt, ligesom de inddrages i beslutninger vedrørende hverdagen i tilbuddet. Det fremgår desuden af dokumentationen, at borgernes egne stemmer tydeligt fremgår, og at hvert skema til MUS er underskrevet af den enkelte borger.

Borgerne oplever, at de mødes med anerkendelse og respekt, og at medarbejderne er gode til at lytte. Borgerne fremhæver, at de inddrages i beslutninger vedrørende deres hverdag i tilbuddet, fx på morgenmøderne, hvor de orienteres om dagens opgaver.

Medarbejderne redegør for, at de arbejder tæt sammen med borgerne, og udfører dermed en håndholdt indsats. Medarbejderne er kontinuerligt opmærksomme på borgernes adfærd, og de beskriver, at kendskabet til borgerne understøtter, at mistrivsel blandt borgerne hurtigt opfanges af medarbejderne. Medarbejderne oplever derudover, at borgerne er gode til at henvende sig til medarbejderne med spørgsmål til opgaverne i hverdagen. Medarbejderne beskriver, at tilbuddet er undersøgende, hvis en borger ikke trives, og leder kontakter relevante parter ved behov, som fx myndighed eller borgerens bosted. Medarbejderne fortæller endvidere, at mistrivsel blandt borgerne også kan skyldes konflikter mellem enkelte borgere, hvilket medarbejderne er opmærksomme på at hjælpe med at løse.

Adspurgt oplyser leder, at der aldrig er forekommet magtanvendelser i tilbuddet, og at medarbejderne har kendskab til procedurer på området. Leder beskriver, at der er forekommet trusler fra en borger, hvilket er blevet registreret. Medarbejderne oplyser, at tilbuddet har en mappe med procedurebeskrivelser, og at tilbuddet har gennemgået de seneste ændringer på magtanvendelsesområdet for to år siden.

Borgerne oplyser, at der sjældent er konflikter i tilbuddet.

3.1.3 Aktiviteter og beskæftigelse

Score: 5

Vurdering:

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

Tilbuddet giver borgerne mulighed for at have et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv med relevante beskæftigelsesmuligheder. Borgerne kommer typisk i en prøveperiode, hvor medarbejderne vurderer borgernes motoriske færdigheder, intellektuelle forståelse og sociale kompetencer til at indgå i en gruppe. Medarbejderne redegør for, at de bruger håndværket til at aflæse borgernes kompetencer, og at opgaverne fungerer som et fælles tredje i indsatsen over for borgerne.

Leder redegør for, at tilbuddet sikrer, at borgerne får individuelle tilrettelagte opgaver og delopgaver. Tilbuddet løser ikke akutopgaver, da hensynet til borgerne vægtes højt.

Tilbuddet understøtter borgernes mulighed for at udnytte deres fulde potentiale i forhold til læring og beskæftigelse, og medarbejderne beskriver uddybende, at de praktiske opgaver definerer borgernes hverdag i tilbuddet.

Tilbuddet har mulighed for at opdele de praktiske opgaver i flere mindre delelementer. Medarbejdernes kendskab til borgerne medvirker til, at opgaverne kan tilpasses den enkelte borger, ligesom kendskabet til borgerne også gør, at medarbejderne kan udfordre borgerne, som dermed kan udnytte deres forcer og interesseområder.

Medarbejderne vægter at udfordre og rose borgerne for deres arbejde, og de beskriver, at tilbuddet har fokus på at tilrettelægge hverdagen struktureret i et omskifteligt miljø. Medarbejderne beskriver, at de forsøger at skabe et miljø, der er så tæt på et ordinært arbejdsmiljø som muligt.

3.1.4 Selvstændighed og relationer

Score: 5

Vurdering:

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

Leder redegør for, at det er de praktiske opgaver, der primært fylder i hverdagen. Tilbuddet er arbejdsorienteret, og borgerne er generelt ikke interesserede i sociale arrangementer ud over det sociale fællesskab, der er i hverdagen. Leder beskriver, at der aktuelt er planlagt en tur til McDonalds for alle borgerne som en happening for en borgers stabile fremmøde over længere tid.

Medarbejderne redegør for, at tilbuddet også, ud over den beskæftigelsesorienterede indsats, støtter borgerne i et hverdagsliv på arbejdspladsen, såsom fx rengøring og socialt samvær med andre.

Medarbejderne beskriver, at de ved de daglige morgenmøder spørger til borgernes liv. Medarbejderne oplever desuden, at borgerne er gode til vise interesse for hinandens liv, og medarbejderne oplever, at flere af borgerne har dannet venskabelige relationer. Medarbejderne uddyber, at de ofte har mange gode, uformelle samtaler med borgerne i bilen på vej til opgaverne, hvor medarbejderne får indsigt i borgernes liv uden for tilbuddet. Borgerne bekræfter, at de har dannet venskaber med andre borgere i tilbuddet, og at alle de øvrige borgere er gode kolleger.

Tilbuddet har desuden fokus på at udvikle borgernes selvstændighed, og tilbuddet har bl.a. billeder af de forskellige maskiner med angivelse af, hvordan borgerne skal betjene maskinerne. Leder redegør for, at tilbuddet løbende afholder kursusforløb for borgerne, som kan opnå nye kompetencer, fx i selvstændig betjening af forskellige maskiner. Der er, ifølge leder, flere motiverende processer for borgerne i forhold til fx at bruge en slagboremaskine. Leder fremviser en sikkerheds- og kompetencemappe, hvor det er anført, hvilke kurser og kompetencer borgerne har fået, og ifølge medarbejderne motiveres borgerne generelt af tilbuddets kompetencemappe med oversigt over, hvilke kompetencer de kan opnå. Tilbuddet har bl.a. for nyligt afholdt et el-kursus for borgerne i tilbuddet. Medarbejderne oplyser, at de har fokus på at finde og styrke borgernes ressourcer. Medarbejderne kan hurtigt se, hvilke færdigheder borgerne har, og borgerne har mulighed for at afprøve mange forskellige færdigheder i tilbuddets opgaver.

Medarbejderne har fokus på at støtte borgerne i selvstændig løsning af forskellige opgaver. De oplyser, at borgerne fx overdrages ansvaret for at kontakte ledere og medarbejdere, når tilbuddet starter en ny opgave i en daginstitution. Medarbejderne er tilgængelige som garant for løsning af opgaverne. Borgernes erfaringer drøftes efterfølgende, og borgerne spejles i de nye færdigheder.

Medarbejderne beskriver med eksempler, hvordan de også understøtter borgernes selvstændighed ud over de praktiske opgaver. Tilbuddet har bl.a. støttet en borger til at få klargjort sin cykel, så borgeren kan cykle til og fra arbejde. Alle borgerne er selvtransporterende.

Tilbuddet bruger i høj grad det omgivende samfund, da det er det, borgerne skal spejle sig i. Leder oplyser, at tilbuddet jævnligt tager på relevante messer, hvor borgernes interesse for bl.a. værktøj bliver imødekommet. Medarbejderne beskriver uddybende, at mange opgaver finder sted i kommunens daginstitutioner, og medarbejderne har fokus på borgernes adfærd ude blandt børn og voksne i civilsamfundet. Medarbejderne har desuden fokus på, at omverden tager godt imod borgerne.

3.1.5 Organisation og ledelse

Score: 5

Vurdering:

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

Leder har relevante håndværksmæssige og pædagogfaglige kompetencer og derudover ledelsesmæssig uddannelse og erfaring med målgruppen. Leder redegør for, at han har været med fra opstarten af tilbuddet, og har været med til at forme tilbuddet, som det er i dag.

Tilbuddet hører organisatorisk under Borgerservice, og der er meget samarbejde med Jobcenteret, som løbende visiterer borgere til tilbuddet i fx afklaringsforløb, STU-forløb eller praktik. Grundet organisationsændringer er tilbuddet organisatorisk blevet en del af Jobberiet med en overordnet ledelse. Tilbuddet deltager nu i en fælles supervision med ekstern supervisor.

Leder redegør for, at der er fokus på fagligheden, og at leder og medarbejderne jævnligt sparrer indbyrdes, og på møder gennemgår de bl.a. borgerne med fokus på tre positive kompetencer hos hver borger.

Leder redegør for, at medarbejderne er stabile, og at sygefraværet blandt medarbejderne er lavt. Der har været en udskiftning i medarbejdergruppen siden seneste tilsyn. Både leder og medarbejdere tilkendegiver, at der er et godt arbejdsmiljø, og at de alle er trygge ved hinanden.

3.1.6 Kompetencer

Score: 4

Vurdering:

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

Medarbejdergruppen består, ud over leder, af to medarbejdere, der begge er håndværksmæssigt uddannede. Den ene medarbejder har desuden erfaring med målgruppen fra tidligere beskæftigelse, mens den anden har været ansat i tilbuddet i flere år.

Leder redegør for, at han hidtil har afholdt medarbejderudviklingssamtaler med medarbejderne, men at det, grundet de nye organisationsændringer, fremadrettet er den overordnede leder af Jobberiet, der skal afholde samtalerne med medarbejderne.

Leder oplyser, at det løbende sikres, at medarbejderne bliver klædt fagligt på til opgaverne, bl.a. med oplæg fra en faglig konsulent fra kommunen. Leder beskriver uddybende, at tilbuddet i fællesskab med Jobberiet fremadrettet løbende vil deltage i tilbud med henblik på kompetenceudvikling.

Leder har desuden fokus på at bruge faglige pædagogiske termer og sprog for at sikre medarbejdernes bevidsthed om de metodiske redskaber, som tilbuddet benytter sig af.

Medarbejderne bekræfter, at der årligt afholdes medarbejderudviklingssamtaler, og at de har deltaget i korte kurser. En medarbejder oplever dog ikke, at mulighederne for kompetenceudvikling er tilstrækkelige, men medarbejderen ser frem til bedre kompetenceudviklingsmuligheder i fællesskab med Jobberiet.

Borgerne oplever, at medarbejderne har de rette og nødvendige kompetencer i forhold til indsatsen i tilbuddet.

Tilsynet observerer, at leder og medarbejdere har relevante kompetencer i samspillet med borgerne.

3.1.7 Fysiske rammer

Score: 5

Vurdering:

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

Tilbuddet er beliggende i et industriområde, omgivet af flere andre virksomheder. De fysiske rammer består af et stort værksted med maskiner og flere arbejdsstationer, frokoststue, omklædningsfaciliteter, kontor og udendørsareal.

Medarbejderne oplever, at rammerne er velfungerende, og de fremhæver særligt, at borgerne har mulighed for at trække sig fra værkstedet til tilbuddets frokoststue ved behov. Derudover værdsætter medarbejderne, at der er tilstrækkelig plads i værkstedet, så borgerne kan stå samlede omkring maskinerne, fx ved guidning. Ved behov for ændringer i de fysiske rammer løser tilbuddet selv udfordringerne.

Borgerne udtrykker, at de er glade for rammerne i tilbuddet, og at der er en god stemning og tilstrækkelig plads.

Tilsynet observerer, at tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes oplevelse af at være en arbejdsplads som lignende virksomheder, hvilket bidrager til borgernes arbejdsidentitet.

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.