

## 1. Indledning

Dette er en beskrivelse af procedure for gennemførelse af uanmeldt tilsyn i kommunens botilbud efter § 107 og § 108.

Tilsynet gennemføres i henhold til § 16 i Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område "Kommunalbestyrelsen har pligt til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses, jf. § 15. Tilsynet omfatter både indholdet af tilbuddene og den måde, opgaverne udføres på."

Formålet med, at myndigheden fører tilsyn med botilbuddene er:

- At påse, at borgerne får den hjælp, som 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, og
- At forebygge ved at gribe korrigerende ind før mindre problemer udvikler sig til alvorligere problemer.

Gennemførelsen af tilsynsbesøg supplerer en række andre tilsynsaktiviteter hos myndigheden, herunder visitation, ledelsesinformation, økonomisk rapportering mv.

## 2. Metode

Tilsynet indeholder en vurdering ud fra følgende kvalitetsparametre:

- Den organisatoriske kvalitet (overholdelse af lovgivning og efterlevelse af lokalt vedtagne kvalitetsstandarder, værdigrundlag mv.)
- Den faglige kvalitet (medarbejdernes kompetencer, anvendte faglige metoder, kvalitet i dokumentation mv.)
- Den brugeroplevede kvalitet (brugernes egen oplevelse af kvaliteten af den bistand, de modtager indenfor botilbuddets rammer)

Tilsynet er inddelt i følgende 7 fokusområder:

- 1) Socialpædagogisk bistand og indsats
- 2) Sammenhæng mellem pædagogiske og sociale handleplaner
- 3) Trivsel, aktiviteter og socialt miljø,
- 4) Brugerindflydelse,
- 5) De fysiske rammer,
- 6) Personalemæssige forhold inkl. kompetenceudvikling
- 7) Evt. særlige fokusområder, udpeget af Hørsholm Kommune.

Tilsynet vurderer fokusområderne ved hjælp af fire målemetoder:

- Det dokumenterede (tilsynets gennemgang af den pædagogiske og

- **socialfaglige dokumentation)**
- **Kvalitative interviews med beboerne**
- **Kvalitative interviews med medarbejderne**
- **Kvalitativt interview med botilbuddets leder**
- **Det observerede (tilsynets egne observationer under tilsynsbesøget)**

### 3. Vurderingsterminologi

For hvert fokusområde skal der en sammenfattende vurdering ud fra følgende ensartede vurderingsterminologi:

- **Ingen bemærkninger**
- **Få, men mindre væsentlige bemærkninger**
- **Enkelte væsentlige bemærkninger**
- **Flere væsentlige bemærkninger**

### 4. Mål pr. fokusområde

#### Socialpædagogisk bistand og indsats

1. Den socialpædagogiske bistand og indsats lever op til kommunens kvalitetsstandarder for § 107 og § 108
2. Den socialpædagogiske bistand og indsats tager udgangspunkt i den enkelte beboers behov/funktionsevne (omfang, fleksibilitet ved levering, personlighed)
3. Beboeren deltager aktivt i de opgaver, hvortil der ydes socialpædagogisk bistand i forhold til dennes funktionsniveau
4. Der lægges vægt på samarbejde og koordination af den samlede indsats (liv i botilbuddet, evt. job/uddannelses tilbud samt evt. klubtilbud)
5. Botilbuddet overholder gældende regler om brug af magt
6. Beboeren deltager aktivt i varetagelse af deres personlige hygiejne og praktiske støtte i forhold til dennes funktionsniveau (ADL træning, medarbejdernes holdning eller tilgang)
7. ADL-træningen tager udgangspunkt i beboernes behov og mål
8. Der er fokus på beboernes ernæringstilstand
9. Der er fokus på måltidets sociale betydning

#### Sammenhæng mellem pædagogisk handleplan og social handleplan

10. Der er kommunikation og samarbejde mellem botilbud, forvaltning og beboer omkring fastsættelse af mål og koordination af mål i pædagogisk handleplan og social handleplan

#### Trivsel, aktiviteter, beskæftigelse og socialt miljø

11. Botilbuddet drives ud fra fælles mål og kommunens og lokalt godkendte værdigrundlag
12. Der opleves en god omgangstone beboerne indbyrdes og personale og beboere i mellem
13. Botilbuddet tilbyder støtte til, at beboerne kan gennemføre individuelle og deltage i fælles, daglige aktiviteter (f.eks. socialt samvær, motion, fælles tv-kigning, spil) med varierende indhold og fordeling over dag/aften, der med udgangspunkt i beboernes behov udvikler/fastholder deres mentale og sociale funktionsevne
14. Botilbuddet tilbyder beboerne støtte til varierende sociale, fællesaktiviteter (fester, udflugter, traditioner) med skiftende indhold og fordeling dag/aften, der med udgangspunkt i

beboernes behov fastholder deres mentale og sociale funktionsevne

15. Aktivitetsniveauet lever op til kommunens kvalitetsstandarder

16. Botilbuddet motiverer beboerne til at deltage i beskæftigelses- og evt. uddannelsesaktiviteter

#### **Brugerindflydelse**

17. Den enkelte beboer har indflydelse på tilrettelæggelsen af den socialpædagogiske bistand mv., vedkommende modtager, dels via deltagelse i udarbejdelse af årlig handleplan\*, dels via løbende dialog med botilbuddets personale

18. Beboerne har i fællesskab indflydelse på tilrettelæggelse af rammerne for deres fælles liv i botilbuddet (f.eks. valg af menu, udflugter, indkøb til fællesfaciliteter, fælles "husregler" mv.)

#### **De fysiske rammer**

19. Indretningen understøtter en hensigtsmæssig dagligdag i botilbuddet (belysning; møblering, indeklima, sikkerhed ved brand mv.)

20. Boligen fungerer hensigtsmæssigt i forhold til beboernes behov

#### **Personalemæssige forhold og kompetencer**

21. Der er fokus på personalets psykiske arbejdsmiljø og APV

22. Personalets kvalifikationer er i overensstemmelse med beboernes behov

23. Der arbejdes strategisk med kompetenceudvikling

#### **Særlige fokusområder udvalgt af kommunen (fx rygepolitik, vikarordning, brugertilfredshedsundersøgelser, beboerindflydelse m.v.)**

*\*den del af den overordnede handleplan for beboeren, som beskriver botilbuddets bidrag til den samlede indsats.*

## **5. Fremgangsmåde**

Tilsynet varetages af konsulentfirmaet Connector a/s.

- Tilsynets forberedelse: Botilbuddets kontrakt for det pågældende og forudgående år samt tidligere tilsynsrapporter gennemgås.
- Ved tilsynets start kontaktes lederen, som orienteres om tilsynet.
- Tilsynet beder om at få en liste over beboerne udleveret og udvælger et antal beboere i hvert botilbud til interview. Er der mindre end 5 beboere i botilbuddet forsøges alle interviewet. Lederen/medarbejderne høres om, hvilke særlige forhold der måtte være at tage hensyn til vedrørende de udvalgte beboere.
- Botilbuddets medarbejdere indhenter mundtligt tilsagn fra beboeren, om hvorvidt beboeren ønsker at tale med tilsynet, samt om tilsynet må læse de skriftlige optegnelser vedrørende beboeren. Tilsagnet dokumenteres i de daglige noter.
- Der foretages interviews med de udvalgte beboere. Interviewet har fokus på, hvordan beboeren oplever kvaliteten af den socialpædagogiske bistand, brugerindflydelse mv.
- Der foretages interview med de tilstedeværende medarbejdere mhp. afdækning af den organisatoriske kvalitet, den faglige kvalitet og tilsynet stiller evt. afdækkende spørgsmål vedr. forhold, som beboerne har talt om under deres interviews.
- Tilsynet foretager løbende egne observationer i forhold til såvel den organisatoriske, den faglige og den brugeroplevede kvalitet.

- Tilsynet gennemgår referater fra brugerråds-/beboermøder, hvis disse findes
- Tilsynet kontrollerer den skriftlige dokumentation af den pædagogiske bistand og indsats i fht. efterlevelse af lovgivningens regler
- Der gennemføres i løbet af tilsynet interview med bofællesskabets leder. Interviewet vedrører såvel den organisatoriske, den faglige og den brugeroplevede kvalitet.
  - Tilsynet udarbejder en foreløbig rapport, der sendes i intern høring via mail til botilbuddet med svarfrist med henblik på at korrigere evt. faktuelle fejl. Botilbuddet får desuden mulighed for at tilføje egne kommentarer til tilsynsrapporten i et selvstændigt afsnit.
  - Tilsynet korrigerer evt. faktuelle fejl og sender endelig rapport til forvaltningen.

## 6. Skema til gennemgang af dokumentation for pædagogisk og socialfaglig indsats

Nedenfor vises skemaet, som anvendes ved tilsynets gennemgang af den pædagogiske og socialfaglige skriftlige dokumentation af indsatsen.

	Ingen bemærkninger	Få og mindre væsentlige bemærkninger	Enkelte væsentlige bemærkninger	Flere væsentlige bemærkninger
Stamdata.				
Pædagogisk handleplan: Livshistorie Funktionsvurdering Mål for indsats Beskrivelse af daglige opgaver				
Løbende journalnotater				
Helhedsorientering (sammenhæng ml. pædagogisk og social handleplan)				

## 7. Spørgerammer

Indenfor hvert fokusområde stilles en række spørgsmål til de medarbejdere og til de beboere, som udvælges til interviews. Sammen med tilsynets egne observationer og tilsynets dialog med den stedlige ledelse udgør det tilsynets afdækning af fokusområdernes indhold. Tilsynets egne observationer og tilsynets dialog med ledelsen

gennemføres i forhold til samtlige fokusområder. Der er ikke udarbejdet særlige skemaer hertil.

## 7.1 Spørgeramme medarbejdere

Nedenfor ses de spørgsmål, som altid indgår i tilsynets interviews med udvalgte medarbejdere. Rækkefølgen af spørgsmålene kan variere fra gang til gang, ligesom formuleringerne tilpasses, som det falder naturligt i samtalen.

<b>Socialpædagogisk bistand og indsats</b>
Medarbejderens kendskab til kommunens kvalitetsstandarder? Medarbejderens oplevelse af sammenhæng mellem kvalitetsstandard – beboernes handleplaner - og de opgaver, der udføres for beboerne i hverdagen? I hvilket omfang foretages der dokumentation af det løbende samspil mellem beboer og medarbejdere, særlige hændelser mv. I hvilket omfang koordinerer medarbejderne indsatsen med personale i beboerens evt. beskæftigelses-/uddannelses- og fritidstilbud (klub og lign.) I hvilket omfang foretages der dokumentation af det løbende samspil mellem beboer og medarbejdere, særlige hændelser mv. Hvordan arbejder medarbejderne med ADL-træning af beboernes egenomsorgskompetencer i fht. personlig hygiejne og praktiske opgaver Hvordan arbejder medarbejderne med beboernes ernæringstilstand og det sociale aspekt af måltiderne?
<b>Sammenhæng mellem pædagogisk handleplan og social handleplan</b>
Hvordan oplever medarbejderne sammenhængen mellem den pædagogiske handleplan og den sociale handleplan Hvordan vurderer medarbejder, at samarbejdet foregår og fungerer mellem sagsbehandler, beboer og botilbuddets medarbejdere om koordination af handleplanerne
<b>Trivsel, aktiviteter, beskæftigelse og socialt miljø</b>
Hvordan oplever medarbejderen trivslen og det sociale miljø blandt beboerne? (omgangsform, socialt samvær mv.) Hvordan oplever medarbejderen sine egne relationer til beboerne Hvordan oplever medarbejderen sine egne relationer til de pårørende (samspil, omgangstone mv.)? Hvordan oplever medarbejderen, at de daglige, individuelle og fælles aktiviteter dækker beboernes behov? – interesser, fordeling over dag/aften, varierende indhold mv. Hvordan oplever medarbejderen, at de sociale fællesaktiviteter dækker beboernes behov? – varierende indhold, fordeling dag/aften, pårørendes deltagelse mv. Hvordan oplever medarbejderen, at der arbejdes med at motivere og tilskynde beboerne til at deltage i botilbuddets aktiviteter samt beskæftigelsesaktiviteter og aktivitets- og samværstilbud efter § 103 og § 104
<b>Brugerindflydelse</b>
I hvilket omfang og hvordan oplever medarbejderen, at den enkelte beboer har indflydelse på udarbejdelsen/revision af sin egen handleplan og via den løbende dialog med personalet? I hvilket omfang og hvordan oplever medarbejderen, at beboerne i fællesskab har indflydelse på tilrettelæggelsen af rammerne for deres fælles liv i bofællesskabet
<b>De fysiske rammer</b>
Hvordan er medarbejderens oplevelse af de fysiske rammer i fht. dels den individuelle bolig, dels fællesarealerne: "Stemning", opholdsmuligheder, lys-, lyd- og indeklimateforhold Har medarbejderen deltaget i en brandøvelse her på stedet? Hvornår blev der sidst afholdt brandøvelse
<b>Personalemæssige forhold og kompetencer</b>
Hvordan opleves arbejdsmiljøet? Hvordan oplever medarbejderen omfanget af sygefravær, vikarforbrug mv.? Findes der instrukser for ansvars-, kompetence- og opgavefordeling, herunder om de er skriftlige og tilgængelige? Medarbejderens kendskab til botilbuddets værdigrundlag og efterlevelse i hverdagen? Oplever medarbejderen at der sker kvalificeret introduktion/oplæring af nyt personale Oplever medarbejderne at deres personlige kompetencer svarer til de opgaver, de løser i hverdagen? Oplever medarbejderne, at det er muligt at få instruktion, støtte, sparring fra ledelsen, når de

har behov for det  
Oplever medarbejderne, at der findes en overordnet plan for styring af kompetenceudviklingen, er de involveret i at lægge rammerne for denne?  
Hvordan oplever medarbejderne mulighederne for at deltage i kompetenceudviklingsaktiviteter i fht. deres behov  
Særlige fokusområder udvalgt af kommunen

## 7.2. Spørgeramme beboere

**Nedenfor ses de spørgsmål, som altid indgår i tilsynets interviews med udvalgte beboere. Rækkefølgen af spørgsmålene kan variere fra gang til gang, ligesom formuleringerne tilpasses, som det falder naturligt i samtalen.**

<b>Socialpædagogisk bistand og indsats</b>
Kender beboeren sin egen handleplan/plejeplan? Oplever beboeren at få den hjælp vedkommende har behov for i fht. sin funktionsevne Deltager beboeren selv i opgaverne (i det omfang vedkommende kan) Hvordan oplever borgeren kvaliteten af den socialpædagogiske bistand (fleksibilitet, evt. ventetid, samspil med personale, retten til selvbestemmelse etc.)
<b>Sammenhæng mellem pædagogisk handleplan og social handleplan</b>
Oplever beboeren, at der er sammenhæng mellem indholdet i den pædagogiske handleplan og den sociale handleplan?
Oplever beboeren, at sagsbehandler i forvaltningen og kontaktpersonen i botilbuddet taler sammen og i nødvendigt omfang koordinerer med hinanden?
<b>Trivsel, aktiviteter og socialt miljø</b>
Hvordan oplever beboeren sin personlige trivsel i botilbuddet? Hvordan oplever beboeren sin trivsel og samvær med de øvrige beboere – nogen at snakke med, venskaber mv. Hvordan oplever beboeren sine relationer med personalet
Beboerens oplevelse af de daglige individuelle og fælles aktiviteter: Socialt samvær med andre beboere og personale, motion/bevægelse, hobbyaktiviteter mv. Tilfredshed med fordeling af aktiviteter over dag/aften, indhold i forhold til interesser etc. Beboerens oplevelse af de sociale fællesaktiviteter (fester, udflugter, traditioner mv.) Tilfredshed med indhold, fordeling over dag/aften, mulighed for pårørendes deltagelse etc. Beboerens oplevelse af at blive tilstrækkeligt motiveret/udfordret i sin hverdag til at deltage i botilbuddets aktiviteter samt beskæftigelsesaktiviteter og aktivitets- og samværstilbud efter § 103 og § 104
<b>Brugerindflydelse</b>
I hvilket omfang og hvordan oplever beboeren at have indflydelse på udarbejdelsen/revision af sin egen handleplan og via den løbende dialog med personalet? I hvilket omfang og hvordan oplever beboeren, at vedkommende i fællesskab med de øvrige beboere har indflydelse på tilrettelæggelsen af rammerne for deres fælles liv i bofællesskabet
<b>De fysiske rammer</b>
Beboerens oplevelse af de fysiske rammer i egen bolig: størrelse, indretning, lys-, lyd- og indeklimaforhold Beboerens oplevelse af de fysiske rammer på fællesarealer: "Stemning", opholdsmuligheder, lys-, lyd- og indeklimaforhold
<b>Personalemæssige forhold / Kompetencer</b>
Beboerens oplevelse af personalemæssige forhold, som kan påvirke beboerens ophold; f.eks. omfanget af sygefravær, vikarforbrug, omgangsform blandt personalet og lignende Oplever beboeren, at personalets kompetencer er dækkende i fht. beboers behov
<b>Særlige fokusområder</b>
Spørgsmål afhænger af de evt. valgte yderligere fokusområder

## 8. Tilsynsrapport

**Tilsynsrapporten skrives i et læsevenligt sprog, hvor Connector er opmærksom på, at rapporten kan have mange typer læsere med forskellige forudsætninger og udgangspunkter.**

**Tilsynsrapporterne indledes med en sammenfattende vurdering og konklusion. Herefter følger en uddybende beskrivelse pr. fokusområde.**

**Afreporteringen følger "revisionslogikken" (konstateringer, vurderinger og konklusion). Der sker en overskuelig fremstilling af, hvad der kan konstateres på baggrund af udsagn fra ledelse, beboere og medarbejdere. På det grundlag foretages en samlet vurdering af det enkelte fokusområde.**

**Der foretages ikke en særskilt dokumentation af hvert enkelt beboerinterview. Connectors erfaring er, at beboerinterviews giver forskellige brikker som tilsammen tegner et billede af beboernes oplevelser. Beboerne optræder i anonymiseret form i rapporten.**

**I tillæg til tilsynsrapporten gives det enkelte botilbud mulighed for at tilføje deres evt. kommentarer til tilsynets rapport.**