



Tilsynsrapport Hillerød Kommune

Café Oasen

Anmeldt socialfagligt tilsyn
Oktober 2023



Forord

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

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider finder 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 den 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

Senior Manager

Mobil: 5158 6105

Mail: lesor@bdo.dk

Projektansvarlig

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

1. Oplysninger

Tabel med generelle oplysninger om tilsynet

Navn og Adresse: Café Oasen, Slangerupgade 60, 3400 Hillerød

Centerleder: Inge Engel Christensen

Tilbudstype og juridisk grundlag: Aktivitets- og samværstilbud, jf. SEL § 104.

Antal pladser: Tilbuddet er godkendt til 70 pladser, jf. oplysninger fra Tilbudsportalen.

Målgruppebeskrivelse: Borgere med bl.a. udviklingshæmning, hjerneskader, opmærksomhedsforstyrrelser og autisme

Dato for tilsynsbesøg: Den 9. oktober 2023, kl. 13.00 - 16.00.

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interviews med:

- Centerleder, afdelingsleder og faglig koordinator
- To medarbejdere
- Tre borgere

Rundvisning på tilbuddet samt stikprøver i dokumentationen.

Tilsynsførende:

Senior Consultant Michela Nygaard, socialrådgiver

Senior Manager Helene Tørsleff, socialrådgiver og cand.scient.soc.

1.1 Aktuelle vilkår

Ledelsen oplever generelt, at der er ved at ske et generationsskifte i tilbuddet, hvor der på det seneste har været tilgang af flere yngre borgere.

1.2 Opfølgning

Kort opfølgning på anbefalinger fra sidste års tilsyn.

1. *Tilsynet anbefaler, at tilbuddet i højere grad inddrager borgerne i målsætning og opfølgning.*

Ledelsen oplyser, at tilbuddet for nyligt har haft temadag om faglige overvejelser i forbindelse med dokumentation, både mht. inddragelse, sprogbrug, og hvad der skal dokumenteres rent indholdsmæssigt.

2. *Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsat sikrer, at de fysiske rammer tilstrækkeligt understøtter borgernes behov for aktiviteter.*

Ledelsen fortæller, at der i tilbuddet er indrettet en café i de fysiske rammer, som kun benyttes af medarbejdere og borgere i Café Oasen, og at tilbuddet derved har fået et samlingspunkt for borgerne i tilbuddet.

2. Tilsynsresultat

2.1 Overordnet vurdering

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

Tilsynet vurderer overordnet set, at tilbuddet i stort omfang bidrager til, at borgerne har et meningsfyldt og hensigtsmæssigt fritidsliv med socialt samvær og relevante aktiviteter. Endvidere vurderer tilsynet, at tilbuddet er velorganiseret, benytter hensigtsmæssige metoder, og at de har rette kompetencer, som understøtter borgernes behov, samt at borgerne har passende indflydelse og medbestemmelse. Endelig vurderer tilsynet, at de fysiske rammer understøtter tilbuddets aktiviteter.

Tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til tilbuddets målsætning og målgrupper, vurderer tilsynet. Tilbuddet anvender en anerkendende tilgang, og de har en høj grad af struktur i hverdagen i tilbuddet.

Tilsynet vurderer endvidere, at tilbuddet dokumenterer resultater med udgangspunkt i konkrete og målbare mål for borgerne, men at der generelt mangler systematik i tilbuddets dokumentation. Tilsynet vurderer også, at borgerne er relevant inddragede i opstilling og opnåelse af målene for deres udvikling, og at tilbuddet understøtter den enkeltes udvikling hensigtsmæssigt.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt, ligesom borgerne inddrages i og har indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv og hverdagen i tilbuddet. Tilbuddet har en daglig struktur, der understøtter, at borgerne høres og inddrages, ligesom tilbuddet også har et medlemsråd med samme formål.

Tilsynet vurderer, at borgerne trives i tilbuddet, både i relation til det sociale liv, men også i relation til tilbuddets aktiviteter.

Tilbuddet har relevant opmærksomhed på borgernes mentale og fysiske sundhed, vurderer tilsynet. Dette understøttes både af medarbejdernes opmærksomhed på trivsel og af tilbuddets kost- og motionsaktiviteter.

Tilbuddets pædagogiske tilgang bidrager til, at magtanvendelse så vidt muligt undgås, og tilbuddet forebygger vold og overgreb, vurderer tilsynet.

Tilsynet vurderer, at borgerne har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv med relevante aktiviteter. Tilbuddet udarbejder blandt andet månedsplaner for aktiviteterne, og de har tilrettelagt hverdagen, så den understøtter opmærksomheden på at stimulere den enkeltes potentiale bedst muligt.

Tilsynet vurderer, at tilbuddet styrker borgernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og til at opnå selvstændighed, bl.a. gennem temadialoger med borgerne og gennem praksisnære kurser for borgerne.

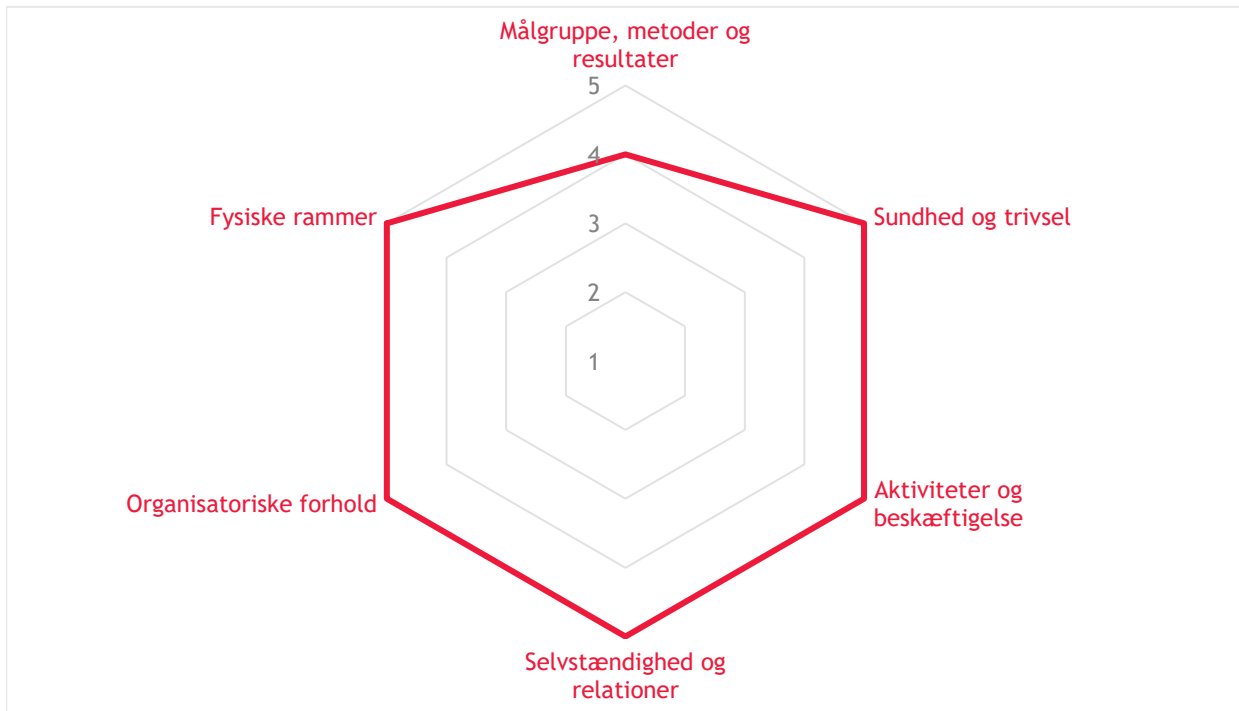
Ledelsen og medarbejderne har relevante faglige kompetencer og mulighed for faglig sparring, vurderer tilsynet.

Tilsynet vurderer, at der er en behagelig stemning og et tilpas stimulerende miljø 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 ledelsen sikrer, at tilbuddet har en struktureret og systematisk dokumentationspraksis med henblik på at skabe ensartethed.

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 henvender sig til borgere med udviklingshæmning, hjerneskader, opmærksomhedsforstyrrelser og autisme.

Medarbejderne redegør for, at tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til tilbuddets målsætning og målgrupper. Tilbuddet anvender KRAP (Kognitiv, Ressourcefokuseret og Anerkendende Praksis) som metode, og de anvender blandt andet forudsætningsanalyser med henblik på at afdække borgernes ressourcer. Endvidere beskriver medarbejderne, at tilbuddet strukturerer den faglige indsats ved bl.a. at bruge observationskemaer som redskab. Borgerne beskriver også, at der er en god struktur i tilbuddet, blandt andet gennem opdeling i grupper i forbindelse med måltiderne.

Ledelsen oplyser, at tilbuddet dokumenterer resultater med udgangspunkt i konkrete, klare mål for borgerne til brug for egen læring og forbedring af indsatsen.

Ledelsen redegør i forlængelse heraf for, at de enkelte borgere alle har en indsatsplan fra myndighedsafdelingen, og indsatsplanen har primært fokus på indsatsmål i relation til botilbud / bostøtte og beskæftigelse / uddannelse. Som fritidstilbud er det først og fremmest borgerens trivsel, der er i fokus, oplyser ledelsen og medarbejderne.

Medarbejderne oplyser, at når borgerne går hjem, samler medarbejderne op på dagen, og i den sammenhæng dokumenteres der også.

Medarbejderne redegør for, at tilbuddet opnår positive resultater ift. opfyldelsen af de mål, som visiterende kommuner har opstillet for borgerens ophold, og de redegør for, at de udarbejder status en gang årligt.

Ledelsen oplyser, at der, vedrørende dokumentation, er lavet en aftale med myndighedsafdelingen i kommunen om, at tilbuddet, der fungerer som klubtilbud for borgerne, skal have fokus på borgernes trivsel og sociale kompetencer, og ikke i så høj grad delmål vedrørende færdigheder. Dette vil afspejle sig i dokumentationen, oplyser ledelsen.

Medarbejderne beskriver, at de inddrager borgerne i forhold til deres mål, dels i statusbeskrivelsen og dels i deltagelse i møder med myndighedsafdelingen, hvor medarbejderne lægger vægt på at forberede borgerne.

Tilsynets stikprøver viser, at alle tre borgere har indsatsmål fra myndighedsafdelingerne. For den ene borger har tilbuddet opstillet delmål. Der ses statusnotater i alle tre stikprøver. I to af stikprøverne ses det, at der løbende skrives statusnotater, mens der for den tredje borger ikke er noteret noget gennem 12 måneder. Tilsynet bemærker, at der generelt mangler systematik i tilbuddets dokumentation, og at dette har indflydelse på bedømmelsen af dette tema.

Borgerne beskriver, at de er opmærksomme på, at de har mål, men de giver i forlængelse heraf udtryk for, at der skal være forskel på fritid og arbejde, hvorfor de ikke har fokus på mål i deres fritidstilbud.

Tilbuddet samarbejder med både bostøtte og botilbud, myndighedsafdelingen og beskæftigelsestilbuddene med henblik på at sikre helhedsorienteret indsats omkring den enkelte borger, oplyser ledelsen.

3.1.2 Sundhed og trivsel

Score: 5

Vurdering:

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

Ledelsen redegør for, at borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt, ligesom borgerne inddrages i og har indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv og hverdagen i tilbuddet. Både ledelse og medarbejdere beskriver, at tilbuddets struktur er opbygget med afsæt i inddragelse af borgerne, herunder at give borgerne medbestemmelse og indflydelse.

Tilbuddet afholder regelmæssige medlemsrådsmøder, hvor borgerne kan få indflydelse på indholdet i tilbuddet, herunder fx aktiviteter og ture.

Ledelsen og medarbejderne beskriver i forlængelse heraf, at når borgerne møder ind i tilbuddet, får de alle en individuel modtagelse for at sikre, at den enkelte bliver hørt og får rammesat dagen på en hensigtsmæssig måde.

Tilbuddet gør brug af IBG-skærm, hvor medlemsrådsmøder og aktiviteter annonceres. Ved modtagelsen vælger borgerne, hvilke aktiviteter de ønsker for dagen.

Ledelsen oplyser, at tilbuddet udarbejder en aktivitetsplan på baggrund af forslag fra borgerne.

Borgerne giver udtryk for at trives i tilbuddet. De beskriver tilbuddet i meget positive termer, og de fremhæver blandt andet de mange forskellige typer fester, som tilbuddet afholder.

Ledelsen og medarbejderne redegør for, at tilbuddets viden og indsats vedrørende borgernes fysiske og mentale sundhed modsvarer borgernes behov.

Medarbejderne beskriver, at der serveres et varmt måltid på klubaftenerne, ligesom der er mange aktiviteter med bevægelse og motion.

Medarbejderne redegør for, at tilbuddets pædagogiske tilgang bidrager til, at magtanvendelse så vidt muligt undgås, og at tilbuddet forebygger vold og overgreb. Tilbuddet skaber strukturer omkring borgerne, som modvirker konflikter, bl.a. ved at rammesætte omgangsform og kommunikation. Medarbejderne oplyser, at der fx møder mange borgere ind, når tilbuddet åbner, og medarbejderne modtager hver enkelt borger for bl.a. at opnå individuel kontakt og møde den enkelte borger.

Borgerne bekræfter, at der ikke opstår konflikter på tilbuddet, og de beskriver, at medarbejderne understøtter de borgere, der har det svært. Borgerne beskriver desuden, at medarbejderne altid er tilgængelige, og at de også uopfordret tager samtaler med borgere, der ikke trives.

3.1.3 Aktiviteter og beskæftigelse

Score: 5

Vurdering:

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

Ledelsen redegør for, at borgerne har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv med relevante aktiviteter. Ledelsen beskriver, at tilbuddet laver månedsplaner for aktiviteterne i tilbuddet, som bl.a. omfatter musik, bevægelse, teatersport, højtlesning og bordfodbold. Tilbuddet arrangerer desuden regelmæssige ture, og der afholdes fester hver fjerde uge.

Borgerne fremhæver aktiviteter og ture, som fx til Eksperimentarium, bytur til København og ZOO, og de beskriver, at medarbejderne er gode til at komme med mange forslag til aktiviteter og udflugter. Desuden oplyser borgerne, at en af de bedste aktiviteter foregår om lørdagen, hvor der er mulighed for at passe dyr i Væksthuset.

Medarbejderne beskriver, at de er opmærksomme på, at den enkeltes potentiale foldes bedst muligt ud i tilbuddet, bl.a. gennem det individuelle fokus på borgerne, der er hver dag.

3.1.4 Selvstændighed og relationer

Score: 5

Vurdering:

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

Ledelsen oplyser, at særligt "Caféen" understøtter borgernes selvstændighed. Der er gennemgående én medarbejder til stede, og borgerne kommer for at hygge sig, og de får ofte hjælp til deres problemer.

Medarbejderne beskriver uddybende, at de styrker borgernes sociale kompetencer og selvstændighed ved at understøtte borgerne i at udtrykke relevante emner for deres hverdag. Medarbejderne beskriver som eksempel, at et tema, såsom ensomhed, har været drøftet, og flere af borgerne har planlagt at holde juleaften sammen.

Medarbejderne oplyser endvidere, at tilbuddet regelmæssigt afholder kurser med henblik på at styrke hensigtsmæssig social adfærd, eksempelvis afholdes kurser om god adfærd i kæresteforhold.

Borgerne oplyser, at tilbuddet afholder kurser i bl.a. god adfærd og sprogbrug mellem venner, og kurserne har bidraget til, at nogle borgere har socialt samvær uden for tilbuddet.

Ledelsen beskriver, at borgerne indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund, og at tilbuddet bl.a. har aktiviteter sammen med andre sociale tilbud, fx deltagelse i Bredegård Musikfestival.

3.1.5 Organisatoriske forhold

Score: 5

Vurdering:

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

Ledelsen og medarbejderne redegør for, at tilbuddet har relevante faglige kompetencer og mulighed for faglig sparring. Ledelsen redegør for, at alle medarbejderne skal kunne arbejde ud fra den fælles pædagogiske platform, hvorfor tilbuddet primært har pædagoguddannede medarbejdere ansat. Endvidere har tilbuddet medarbejdere med musikpædagogisk og sundhedsfaglig baggrund.

Ledelsen oplyser endvidere, at medarbejderne har tilbud om supervision, og de beskriver, at medarbejderne er organiseret i ét team, hvor de er gode til at invitere til indbyrdes faglige drøftelser og sparring i hverdagen.

Medarbejderne oplyser supplerende, at tilbuddet har et årshjul, hvor supervision bl.a. indgår. Supervisionen kan både omhandle borgersager eller gruppedynamik i tilbuddet.

Ledelsen oplyser, at tilbuddet har afholdt en temadag for at opkvalificere medarbejderne i forhold til tilbuddets dokumentationspraksis.

Medarbejderne redegør for, at de har muligheder for løbende kompetenceudvikling, bl.a. gennem både fælles og individuelle kurser, fx seksualvejlederkursus, rygestopkurser, psykisk førstehjælpskurser samt kursus i dokumentation.

Ledelsen redegør for, at der er et velfungerende internt og eksternt samarbejde og et godt arbejdsmiljø, og de bemærker, at sygefraværet siden seneste tilsyn har været højt, hvilket skyldes sæsonbetinget sygdom.

3.1.6 Fysiske rammer

Score: 5

Vurdering:

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

Tilbuddet er beliggende centralt, tæt på offentlig transport, og de har gode adgangsforhold for borgere med fysisk funktionsnedsættelse. Tilbuddets fysiske rammer fremstår rummelige ift. de forskellige aktiviteter, der foregår i tilbuddet. Tilbuddet har endvidere adgang til Væksthuset og dets udearealer om lørdagen.

Tilbuddets fysiske rammer anvendes også af borgere i beskyttet beskæftigelse, beskriver ledelsen, men tilbuddets Caféområde benyttes udelukkende af tilbuddet, hvilket har givet et godt løft, idet Caféen er hyggelig og et naturligt samlingspunkt for borgerne.

Borgerne oplyser, at de trives i de fysiske rammer, og at rammerne imødekommer deres behov. Borgerne beskriver uddybende, at der er plads til alle, ligesom der er mulighed for, at de kan trække sig til stilleområder, bl.a. med hyggelige sofaarrangementer.

Medarbejderne beskriver, at de fysiske rammer fungerer hensigtsmæssigt efter tilpasning og indretning af cafémiljø i tilbuddet. Medarbejderne oplever, at rammerne understøtter, at borgerne kan lave mange forskelligartede aktiviteter.

Tilsynet vises rundt i tilbuddet, og hvor tilsynet bl.a. ser pc-rum, gymnastiksal, musikrum, krea-rum og afslapningsrum.

4. Vurderings-skema

I tilsynene i Hillerød 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 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.

