



# Tilsynsrapport Allerød Kommune

Glad Service

Anmeldt socialfagligt tilsyn  
November 2020

# 1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger
Navn og Adresse: Glad Service, Vassingerød Bygade 2, 3550 Lyngø
Leder: Morten Rune Clausen
Tilbudstype og juridisk grundlag: Serviceloven § 103
Antal plader: Aktuelt ca. 10 borgere, som er beskæftiget på særlige vilkår, heraf fire i beskyttet beskæftigelse
Målgruppebeskrivelse: Borgere med funktionsnedsættelse
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 16. november 2020 kl. 12.00 - 14.00
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"><li>• Leder</li><li>• To medarbejdere</li><li>• En borger</li></ul>
Tilsynsførende: Manager Gitte Stentoft, Pædagog og PD. i Specialpædagogik

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Under nedlukning, grundet COVID-19, var borgerne ikke i tilbuddet, og leder og medarbejdere varetog opgaver i værkstedet. Borgerne vendte gradvist tilbage ud fra en vurdering af, hvilke borgere der havde størst behov, og hvilke borgere der kunne overholde regler omkring hygiejne. Leder er optaget af tilbuddets vision om at sikre borgere inklusion i samfundet gennem meningsfulde opgaver.

## 1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Leder oplyser, at en psykolog fra kommunen har undervist medarbejderne i emner som ADHD og autisme.

## 2. TILSYNSRESULTAT

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

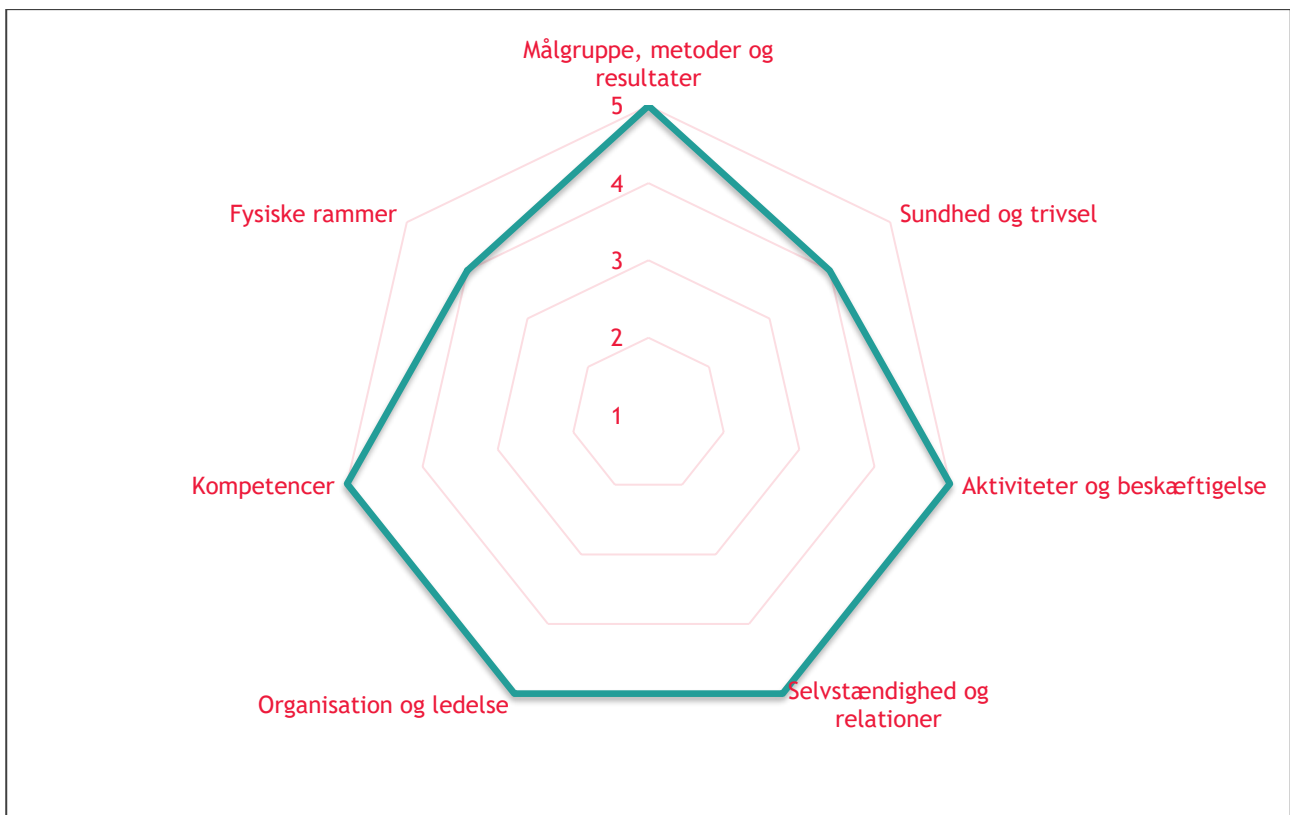
BDO har på vegne af Allerød Kommune foretaget et anmeldt tilsyn på Glad Service. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at borgerne gennem varierede arbejdsopgaver og mulighed for støtte tilbydes en meningsfuld beskæftigelse. Leder og medarbejdere er engagerede og reflekterer over tilgange til borgerne, som øger borgernes mulighed for succes med opgaverne.

### 2.2 SCORE

For hvert overordnede 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:

### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at leder og medarbejdere tilegner sig viden om magtanvendelsesreglerne, herunder de seneste ændringer.

### 3. VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
<p>Tema 1: Målgruppe, metoder og resultater</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder er tydelig omkring målsætningen for tilbuddet, som tager afsæt i, at borgerne skal opleve arbejdsidentitet, hvorfor de bærer arbejdsuniform og omtales som medarbejdere i tilbuddet. Hensigten er, at borgerne via deres beskæftigelse skal opleve sig som en del af samfundet.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at de fagligt arbejder ud fra borgernes funktionsniveau, og konkret bryder de opgaverne op i delelementer, så borgerne kan overskue dele eller hele processen af en opgave. Medarbejderne reflekter over, at flere borgere profiterer af billeder til struktur i deres privatliv, men de ønsker det ikke på arbejdet. Flere borgere profiterer imidlertid af farvekoder fx ved placering af værktøj. Tilsynet observerer, at leder guider en borger ved at tydeliggøre, at leder tager ansvar for at rydde op i køkkenet, da borgeren ellers ville begynde et rituel omkring oprydning.</p> <p>Årligt afholdes en medarbejderudviklingssamtale med borgerne, dette pågår aktuelt. Tilsynet ser et eksempel på en medarbejderudviklingssamtale, hvor det er tydeligt, at borger er inddraget. Der er ligeledes en evaluering af borgers mål og trivsel i tilbuddet.</p>
<p>Tema 2: Sundhed og trivsel</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at tilbuddet i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Dagligt er der morgenmøder, hvor opgaverne fordeles, og borgernes navne sættes på de opgaver, borgerne vælger. Borgerne inddrages i at vælge opgave og støttes ligeledes til at løse nye opgaver. Det bekræftes af en borger, der oplever sig inddraget og respekteret for det arbejde, vedkommende kan bidrage med.</p> <p>Hvis en borger ikke trives, som medarbejderne udtrykker det "noget der larmer" for borgeren, afholdes en trivelsamtale, og borgerens botilbud kan eventuelt inddrages.</p> <p>I forhold til fysisk sundhed drøftes indimellem indholdet af madpakkerne, og medarbejderne taler indimellem med borgere om indholdet af kosten, fx at der ikke er meget energi i kage, og at borgerne derfor hurtigt blive sultne igen.</p> <p>Der er et relevant fokus på at forebygge magtanvendelser ved fx at være bevidst om, hvilke borgere der kan samarbejde og italesætte, hvordan borgerne skal tale til hinanden. Medarbejderne er ikke bekendt med de seneste ændringer i magtanvendelsesreglerne og ønsker at blive opdateret på dem.</p>
<p>Tema 3: Aktiviteter og beskæftigelse</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne deltager i varierede opgaver, senest har en større opgave som følge af COVID-19 været at køre værnemidler ud til institutioner i kommunen. Generelt varierer opgaverne mellem at være på værkstedet og ude i samfundet, såsom fx forefaldende pedalarbejde.</p> <p>Medarbejderne fremviser en mappe kaldet "Glad Service Sikkerhed" med en oversigt over, hvilke værktøjer borgerne kan betjene selvstændigt og med støtte.</p> <p>Borgernes mulighed for at udnytte deres fulde potentiale i forhold til læring og beskæftigelse understøttes i tilbuddet, fx er en borger gradvist blevet fuldt beskæftiget ved en af tilbuddets kunder.</p>

<p>Tema 4: Selvstændighed og relationer</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>I forhold til at understøtte borgernes sociale kompetencer italesætter medarbejderne, hvordan borgerne har forskellige udfordringer, og hvordan de skal arbejde på at acceptere hinandens forskelligheder. En borger nævner, at de øvrige borgere er flinke, men at de ikke ses i fritiden.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at borgernes selvstændighed øves ved fx at kunne modtage en besked og få vist opgaven af flere gange og til slut selv varetage den.</p> <p>Borgerne har kontakt til det omgivende samfund via deres arbejdsopgaver, aktuelt udarbejder borgerne vægge til afskærmning på en skole, og borgene inddrages i køreture til samarbejdspartnere.</p>
<p>Tema 5: Organisation og ledelse</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder har relevante faglige kompetencer fra en faglig uddannelse som pædagog og erfaring med målgruppen af borgere.</p> <p>Månedligt er der værkstedsmøde med medarbejderne, og leder reflekterer over, at mødet skal prioriteres, da pædagogikken indimellem skal justeres. Leder er tilgængelig for sparring, ligesom medarbejderne sparrer internt i løbet af arbejdsdagen.</p> <p>Medarbejderne er stabile.</p>
<p>Tema 6: Kompetencer</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne har værkstedsfaglige uddannelser og erfaring med målgruppen. Medarbejderne har for nyligt deltaget i to halve kursusdage med tilkøbt psykolog og derigennem tilegnet sig viden om borgernes diagnoser. Medarbejderne oplever denne viden som brugbar i praksis.</p>
<p>Tema 7: Fysiske rammer</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at tilbuddet i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>De fysiske rammer består af et større værksted med forskellige maskiner og arbejdsstationer for borgerne. Medarbejderne oplever, at der indimellem er mere larm i værkstedet end tidligere som følge af flere borgere. Leder oplyser, at der faktisk ikke er indskrevet flere borgere på tilbuddet.</p> <p>Tilbuddet har en spisestue til primært frokost, den er imidlertid slidt, hvorfor borgere og medarbejdere er ved at etablere en ny spisestue et andet sted i tilbuddet.</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 plejecentre, 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.

Partneransvarlig  
Birgitte Hoberg Sloth  
Partner  
Mobil: 2810 5680  
Mail: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)

Projektansvarlig  
Kathinka Skovbye Eriksen  
Manager  
Mobil: 2429 5032  
Mail: [kse@bdo.dk](mailto:kse@bdo.dk)