
Tilsynsenheden

Tilsynsrapport
Anmeldt tilsyn
2010

Herning krisecenter
Haraldsgade 18
7400 Herning
Leder: Annette Knudsen



Herning
Kommune

Indledning

Herning krisecenter er en selvejende institution med driftsoverenskomst med Specialtilbud, Børn og unge i Herning kommune.

Krisecentret er medlem af LOKK. (Landsorganisationen af kvindekrisecentre)

Krisecenteret er oprettet i henhold til Lov om social service § 109.

Målgruppen er kvinder der har været udsat for fysisk og/eller psykisk vold eller trusler om vold, samt deres børn.

Kvinderne har jf. Lov om social service ret til anonymitet, hvilket dog er de færreste som ønsker dette.

Krisecenteret blev oprettet for 24 år siden og er beliggende i Herning midtby.

Der er plads til 5 kvinder og deres børn.

Institutionen har i alt ansat 7 faste personaler på forskelligt timeantal:

1 leder

3 pædagoger

1 husassistent

1 assistent

1 HK'er

1 i skånejob med pedelfunktion

Sidste kommunale tilsynsbesøg: anmeldt tilsyn 18/6-09.

Beskrivelse af tilsynet

Tilsyn udført den 5/10-10 i tidsrummet 10.00 – 13.30

Tilsynsførende Else Hansen, pædagog

Tilsynsførende Pia Strandbygaard, sygeplejerske

Tilsynsrapporten er baseret på gennemgang af det indsendte materiale, gennemgang af dokumentationen under besøget, observationer, samtale med personalet, 2 børn og interview-samtale med lederen. Afslutningsvis var der tilbagemelding til lederen og 2 personaler.

Deltagere i tilsynet

Leder; Annette Knudsen ansat maj 2007

Personale; 2 pædagoger, ansat mellem 11 mdr. og 6½ år

Borgere; 1 kvinde og 2 børn.

Konklusion

Det vurderes, at tilbuddet er veldrevet og velfungerende og at kvaliteten af kerneydelsen og den organisatoriske kvalitet er tilfredsstillende.

Tilbuddet har en høj professionalisme, hvilket bl.a. kommer til udtryk gennem tilgangen til borgerne, værdigrundlag, udvikling af personalet og tilbuddet.

Det vurderes, at tilbuddet har et positivt udgangspunkt i forhold til de udfordringer der måtte være i forbindelse med organisationen og borgerne m.v.

Tilbuddets tilgang til borgerne er faglig og professionel. Personalet kan mundtlig redegøre for borgernes behov. Man bør dog have mere fokus på at få dokumenteret relevant og målrettet indsats, således at indsatsen kommer tydeligere frem og der er en synlig målbar effekt.

Udgangspunktet for tilgangen er borgernes individuelle ønsker for opholdet og de behov de måtte have, samt de metoder tilbuddet anvender. Tilbuddet er skarpe på at finde den rette indgangsvinkel og kan se hvad der kan bruges hos den enkelte.

Det vurderes, at der er et fælles grundlæggende fundament på tilbuddet, samt en målrettet udvikling. Udviklingen ses både i forhold til personalet og tilbuddet som helhed. Personale og ledelse kan kombinere teorien med praksis. Grundlæggende fundament, pædagogik og metoder er implementeret i organisationen.

Personalet har et tilfredsstillende psykisk arbejdsmiljø og der arbejdes fortløbende med bl.a. anerkendelse personalet imellem, stres og besparelser. Samarbejdet kollegialt og med ledelsen er tilfredsstillende.

Sammenlignelig konklusion

1. Ingen bemærkninger

Dette betyder, at tilbuddet er veldrevet og velfungerende. Det observerede under tilsynet **lever op** til lovgivning, forvaltningens regler, vedtagne politiske mål, instruktioner, rutiner, værdier, kvalitetsmål og alment faglig standard.

Henstillinger

Kerneydelsen: Borger og faglighed

Kvalitetsmål: Borgerens trivsel

Borgeren føler sig tilpas. Den sociale trivsel på stedet opmuntrer til et anerkendende, positivt, omsorgsfuldt samvær og nærvær med andre borgere og personale. Der skal være et levende og hjemligt miljø, hvor der er fokus på spontanitet og borgerens oplevelse af trivsel og livskvalitet. Borgeren oplever høj grad af tilfredshed med den måde det tilstedeværende personale imødekommer deres behov.

Vurdering

Det vurderes, at borgerne er tilfreds med tilbuddet. Børnene syntes, at det efter omstændighederne er ok at være der.

Der er en fin bevidsthed om at skabe et hjemligt miljø for kvinderne og deres børn og at imødekomme deres behov.

Opfølgning på tidligere tilsyn

Råd og vejledning

Kvalitetsmål: Borgerindflydelse

Borgeren føler ansvar for egen situation. Borgerens ressourcer inddrages, så borgeren føler ligestilling og medbestemmelse i samarbejdet. Borgeren har medindflydelse på deres hverdagsliv og gøremål. Borgeren får klar information om rettigheder og serviceniveau. Der er en fyldestgørende dialog om serviceydelsen, hvor forventninger afstemmes, og den enkelte borger får et klart billede af fleksibilitet i ydelsen. Borgerens ønsker afspejles i den endelige udformning af ydelsen. Sikrer den enkelte borger løbende inddrages.

Vurdering

Det vurderes, at tilbuddet har en høj grad af medinddragelse i hverdagen. Dagligt afholdes der morgenmøde og hver 14 dag er der beboermøde. Man er bevidst om at hverdagsinddragen ikke slår til, da forvaltningen gerne vil have løftet inddragelsen op på et højere niveau. Dette kan dog være vanskeligt, da kvinderne ofte ikke har overskuddet til eks. at være medudviklende af tilbuddets ydelser eller kollektiv inddragelse.

Man er intern at klarligge, hvad er brugerinddragelse.

Det er tilfredsstillende, at der laves individuelle samtaler med kvinderne og børnene.

Opfølgning på tidligere tilsyn

I sidste tilsynsrapport var anbefalingen;

- *At der udarbejdes en skriftlig samarbejdsaftale med brugerne.*

På nuværende tidspunkt laves der fortsat ikke samarbejdsaftaler, men i forbindelse med indføres af Elektronisk Database indtænkes det.

Råd og vejledning

Kvalitetsmål: Fysiske rammer

De fysiske rammer herunder boligforhold, de tilhørende fællesarealer, øvrige lokaler og udendørsarealer opfylder den enkelte borgers behov for tryghed, tilgængelighed, støtte og hjælp. Boligen og de øvrige fysiske rammer matcher målgruppens behov og er med til at fremme trivsel og tryghed.

Vurdering

De fysiske rammer er egnede til målgruppen og fremstår pæne.

Tilbuddet har klare retningslinjer for brugen af de fysiske rammer. Eks. er gæster kun tilladt i stueetagen og resten er for kvinderne og personalet. Kvindernes værelser er deres og der er opholdsrum til fælles brug.

Opfølgning på tidligere tilsyn

Råd og vejledning

Kvalitetsmål: Aktiviteter, socialt miljø samt dialogen

Aktiviteter, det sociale miljø og dialogen tager afsæt i et ligeværdigt samarbejde mellem borger og personale, og understøtter oplevelsen af tryghed, trivsel og respekt for den enkeltes behov. Den åbne dialog sikrer medbestemmelse og en fælles ansvarsfølelse. De meningsfulde aktiviteter understøtter borgernes kognitive, emotionelle og sociale færdigheder og så vidt muligt også borgerens ønsker og behov.

Vurdering

Det er tilfredsstillende, at aktiviteterne til kvinderne og børnene tager udgangspunkt i deres behov.

Tilbuddet er opmærksom på om børnene skal have et eksternt dagtilbud og samarbejder med skoler og en daginstitution, hvilket er tilfredsstillende. Herudover er der i dagtimerne personale intern til børnene. Man er meget opmærksom på om mødrene har behov for alene tid, samt at der skal være ro for mødrene til at have individuelle samtaler mens børnene aktiveres.

Det er tilfredsstillende, at tilbuddet har fundet en egnet metode til dialog med kvinder der ikke forstår dansk eller engelsk. Til dette formål bruges Google translate.

Opfølgning på tidligere tilsyn

Råd og vejledning

Kvalitetsmål: Samarbejde med pårørende

At de pårørendes ressourcer inddrages, så de føler ligeværdighed og medindflydelse i mødet med tilbudet. Højt informationsniveau og klare forventningsafstemninger om serviceydelsen. At pårørende tillaes med respekt, åbenhed og ærlighed.

Vurdering

Det vurderes, at der er et godt samarbejde med kvindernes pårørende, hvilket kan være en balancegang for tilbuddet. Eks. kvindens ønsker kontra hvad familien ønsker. Tilbuddet prøver at støtte kvinderne, så godt som muligt.

Opfølgning på tidligere tilsyn**Råd og vejledning****Kvalitetsmål: Omsorg**

Den personlige pleje, støtte og omsorg samt den praktisk hjælp opleves som værdig, nærværende og meningsfuld. Hverdagslivet er individuelt tilrettelagt og tager afsæt i borgerens evne til at forvalte sit hverdagsliv, og at det sker med mindst mulig indgriben i de personlige rettigheder. Personalet viser at de kan identificere de enkelte borgers behov. Personalet skal demonstrere professionalisme og faglig dygtighed og anvender evidensbaseret tilgang. Personalet skal vise høj faglighed i forbindelse med opgaveløsning. Borgeren skal opleve sammenhæng i service.

Vurdering

Institutionen har stor opmærksomhed på kvindernes og børnenes velvære og tilrettelægger omsorgen derudfra.

Personalet er professionelt og er fagligt dygtige. De kan mundtligt redegøre for borgernes behov og tilgangen til dem.

Opfølgning på tidligere tilsyn**Råd og vejledning****Kvalitetsmål: Udvikling og træning**

Den helhedsorienterede indsats for "udvikling, vedligeholdende og genopbyggende træning" har fokus på funktionsevnen. Indsatsen dækker den enkelte borgers særlige behov og er med til, at udvikle, opretholde/genoprette det funktions- og færdighedsniveau, borgeren har brug for i sit hverdagsliv.

Vurdering

Intet at bemærke.

Opfølgning på tidligere tilsyn**Råd og vejledning****Kvalitetsmål: Kost og ernæring**

Borgeren tilbydes en velsmagende, indbydende, varierende og årstids afpasset kost af en høj ernæringsmæssig og fødevarerhygiejnisk kvalitet. Borgerens medindflydelse på kostsammensætningen, ønskes på kostplanen og ønsker for socialt fællesskab i forbindelse med måltiderne, tager så vidt det er muligt udgangspunkt i borgerens ønsker og behov.

Vurdering

Det er tilfredsstillende, at borgerne har indflydelse på kostplanen og at de laver aftensmaden. Personalet arbejder for at sikre at der kommer noget sundt ind i menuen. Hovedmåltiderne indtages i fællesskab og man hygger omkring bordet.

Opfølgning på tidligere tilsyn**Råd og vejledning****Kvalitetsmål: Medicinhåndtering**

At personalet kan vise, at de har de fornødne kompetencer til at give medicin og har kendskab til relevante vejledning fra Sundhedsstyrelsen. At de kan redegøre for, hvad medicinen gives for og hvilke bivirkninger der kan forekomme.

Der dokumenteres således bestemmelserne for medicinhåndtering følges og procedurer overholdes. Arbejdet med medicinhåndtering skal foregå i samarbejde med og under vejledning af sundhedsfaglig ekspertise.

Vurdering

Tilbuddet har en korrekt medicinhåndtering. Medicin er opbevaret utilgængelig og som udgangspunkt er det kvinderne selv som administrer.

Opfølgning på tidligere tilsyn

I sidste tilsynsrapport var anbefalingen;

- *At Krisecentret kontakter Embedslægen for at debatterer, hvorledes man skal forholde sig til fælles medicin og udlevering af håndkøbsmedicin i de tilfælde hvor det skønnes nødvendig.* Tilbuddet har kontaktet Embedslægen og konklusionen er at man gerne må opbevare og udleverer fælles håndkøbsmedicin, da det er kvinderne der beder om at få det og ligeledes er børnene moderens ansvar.

Råd og vejledning**Kvalitetsmål: Borgernes sikkerhed og håndtering af personfølsomme oplysninger**

At borgerens retssikkerhed ikke krænkes. Der foreligger straffeattester på alle ansatte. På børn og unge område, skal der kunne dokumenteres, at der er indhentet børneattester på alle ansatte.

At tavshedspligten overholdes. Regler om videregivelse af oplysning overholdes, og at der ikke handles om borgerens situation uden dennes samtykke. Følsomme oplysninger opbevares utilgængelig for udvekslende.

Vurdering

Det er tilfredsstillende, at tilbuddet skal til at indføre Elektronisk Database og at man i den forbindelse er ved at kigge på hvordan man skal bruge det og hvilke oplysninger den skal indeholde. På nuværende tidspunkt har man dokumenter i papirform og de opbevares aflåst.

Tilbuddet er meget opmærksom på de lovgivningsmæssige faldgrupper der kan være i forhold til at kvinderne har ret til anonymitet og overholdelse af lovgivningerne. Dette kan til tider være en stor udfordring. Eks. skal tilbuddet efter at handlekommune og betalingskommune er blevet den samme rette henvendelse til kommune om at der er en af deres borgere på tilbuddet.

Det er tilfredsstillende, at borgernes journaler holdes adskilt i plastiklommer.

Det er tilfredsstillende, at pedellen laver egenkontrol af legeredskaberne. Der er ikke foretaget legepladsinspektion og det vurderes at dette ikke er relevant, da der er tilbuddet har en dobbelt gynge og et legehhus.

Opfølgning på tidligere tilsyn

I sidste tilsynsrapport var anbefalingen;

- *At dokumenter med personfølsomme oplysninger lægges i Elektronisk Databehandlingsystem hurtigst muligt efter at dette er installeret.*

Se ovenstående.

Råd og vejledning

Tilbuddet bør være opmærksom på at alle notater bør indeholde kvindens navn eller initialer, dato og personalets navn, således at man undgår sammenblanding af oplysninger.

Tilbuddet ville med fordel kunne udarbejde en legepladslogbog, hvori mangler, fejl og udbedringer indskrives, således at der kommer en struktureret tilgang.

Samtidig ville man med fordel kunne benytte sig af Sundhedsstyrelsens "Hygiejne i daginstitutioner", da der heri er beskrivelser af lovmæssige skrivelser i forhold til legepladser.

Kvalitetsmål: Den svage borger

Tilbuddet viser fornøden opmærksomhed overfor borger med særlige behov. Personalets kompetencer matcher borgerens individuelle behov og, de iværksatte tiltag har fokus på både det enkeltes individ og tilbuddets samlede ressourcer og behov. Der kan redegøres for de omsorgs- og pædagogisk mål og metoder der anvendes for at imødekomme borgerens behov.

Vurdering

Tilbuddet har en fin opmærksomhed på borgerne der har yderligere behov end normalt.

Personale og ledelse kan mundtlig redegøre for de omsorgs- og pædagogiske metoder der anvendes.

Nogle af de metoder tilbuddet benytter sig af er bl.a. Mindmapping og kognitiv tilgang.

Opfølgning på tidligere tilsyn**Råd og vejledning****Magtanvendelse og indgreb i selvbestemmelsesretten, konflikter og overgreb**

Tilbuddet har klare procedure vedr. magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten og om håndtering og opfølgning på magtanvendelse, herunder indberetning, skal være tilgængelig. Magt anvendelse må aldrig erstatte omsorg og socialpædagogisk bistand. Der er ingen tvivl om, at magtanvendelser i videst mulig omfang skal undgås eller begrænses til det absolut nødvendige. Samtidig skal den magtanvendelse, der benyttes, stå i et rimeligt forhold til det, der forsøges opnået. Der skal på voksen området foreligge handlingsplaner for at forebygge magtanvendelse og for at hindre problemer i at udvikle sig.

Vurdering

Tilbuddet har ingen magtanvendelser i forhold til kvinderne, da de opholder sig der på frivillig basis. Skulle der opstå problematikker bedes kvinden forlade stedet.

I forhold til børnene er tilbuddet ikke underlagt bekendtgørelsen omkring magtanvendelser for børn anbragt udenfor hjemmet, da det er moderen der er indskrevet og børnene er i moderens varetægt. I langt de fleste tilfælde trækker personalet sig og undgår herved fysisk kontakt. Er dette ikke muligt dokumenteres der via EASY og i kvindens journal.

Opfølgning på tidligere tilsyn

I sidste tilsynsrapport var anbefalingen;

- At Krisecentret i samarbejde med forvaltningen udarbejder retningslinjer for dokumentation af magtanvendelser.

Det er fortsat vigtigt, at man dokumenter eventuelle magtanvendelser selvom man ikke er underlagt bekendtgørelsen.

Råd og vejledning**Kvalitetsmål: Dokumentation**

Dokumentationen af den helhedsorienterede pleje og omsorgsindsats er opdateret og tilgængelig. Der føres relevant ajourført dokumentation om borgeren ved anvendelse af det vedtagne dokumentationsredskab på området. Dokumentationen skal afspejle hvordan indsats for at imødekomme borgerens

behov leveres, herunder evaluering af den ønskede effekt. Det kan være i form af hjemmejournal, pædagogisk/omsorgsplaner eller handleplaner.

Vurdering

Tilbuddet har begrænset dokumentation omkring kvinderne. Dokumentationen tager udgangspunkt i at kvinderne i nogle tilfælde ønsker at være anonyme og at samtalerne er private. Når kvinderne forlader tilbuddet medtager de deres journal.

Da der ikke er individuel dokumentation, bruges personalemøderne til at informere om borgerne.

Tilsynet er viden om, at der er debat omkring dokumentation og man er ved at finde ud af hvad man skal have ind i Elektronisk Database.

Forsiden i kvindernes journaler er meget tilfredsstillende, da den giver et systematisk overblik.

Opfølgning på tidligere tilsyn

Råd og vejledning

Tilbuddet ville med fordel kunne udvide dokumentationen, både i forhold til kvinderne og egen dokumentation, hvorved fagligheden og metoder ville blive mere struktureret og synlig.

Det er vigtigt, at dokumentationen beskriver målrettet indsats og effekten deraf eks. de gode historier og hvordan man kommer frem til succes kriterierne, samt om det lykkes.

Kvalitetsmål: Sundfremme og forebyggelse

Tilbuddet viser, at der arbejdes med den vedtagne sundhedspolitik, som en del af tilbuddets ydelser. Der kan redegøres for hvilke sundhedsfaglige indsatser der er i fokus og hvilke pædagogiske metoder der anvendes.

Tilbuddets hygiejnestandard er på et niveau og af en kvalitet, der kan forebygge at borgeren udsættes for smitte fare. Det gælder personlig hygiejne, opholdsrum, køkkener, toiletter, baderum, herunder legetøj og andet udstyr der anvendes.

Vurdering

Det er tilfredsstillende, at tilbuddet er ved at få en sundhedsambassadør og at man er opmærksom på sundhedsfremme og forebyggelse bl.a. gennem fysiske aktiviteter for borgerne.

Opfølgning på tidligere tilsyn

Råd og vejledning

Kvalitetsmål: Eksterne samarbejdes forhold

Redegør for hvordan man kommer i kontakt med samarbejdspartner i hverdagen. Tilbuddets håndtering af samarbejde med centralforvaltning og andre relevante samarbejdspartner, herunder praktiserende læge, sundhedsplejerske, psykiater, PPR mv.

Vurdering

Samarbejdet mellem tilbuddet og eksterne samarbejdspartnere fungerer godt. Bl.a. benytter samarbejdspartnere til sparring, hvilket er gensidigt.

Opfølgning på tidligere tilsyn

I sidste tilsynsrapport var anbefalingen;

- At få gennemført tilsyn i forhold til børn og det personrelaterede tilsyn jf. kontrakten med Herning kommune og lovgivningen.

Det er tilfredsstillende, at der er indledt et fast samarbejde med BOF og at dette indebærer at en sagsbehandler/familierådgiver hver uge deltager i personalemøderne hvor borgerne gennemgås.

Råd og vejledning

Organisation: ledelse, personale og arbejdsmiljø

Kvalitetsmål: Ledelse

Redegøre for på hvilket lovgrundlag tilbuddets ydelser bliver leveret. Vise, at tilbuddet arbejder aktivt med de vedtagne politiske mål.

At der samarbejdes med borger, deres pårørende og med personalet. At personalet inddrages og har medindflydelse i opgaveløsning. At der foreligger et introduktionsprogram for nyt personale og vikarer. At der foreligger skriftlige kompetenceudviklingsplaner for personalet, herunder hvilke tiltag der er med til at sikre fastholdelse af de opnåede kompetencer.

Redegøre for hvordan ledelsen får information om kvaliteten i de ydelser, borgerne modtager fra tilbuddet.

Redegøre for hvilke sundhedsfaglige, pædagogiskfaglige og socialfaglige metoder og indfaldsvinkler, der arbejdes med.

Vurdering

Ledelsen og personalet har et godt samarbejde og personalet bliver inddraget i beslutningerne der tages.

Ledelsen kan redegøre for pædagogiske og socialfaglige metoder der benyttes og er velinformeret omkring lovmæssige og forvaltningsmæssige ændringer.

Opfølgning på tidligere tilsyn

I sidste tilsynsrapport var anbefalingen;

- At udarbejde og nedskrive procedure for modtagelse af nyt personale.

Dette indtænkes i forbindelse med udarbejdelsen af personalehåndbogen og man har endvidere vikarhåndbogen.

Råd og vejledning

Kvalitetsmål: værdigrundlag

Herning Kommunes/tilbuddets lokalt udarbejdede, godkendte, opdaterede, skriftlige og synlige værdigrundlag afspejles i hverdagen og i samarbejdet mellem leder, personalet borger og de pårørende.

Vurdering

Det er tilfredsstillende, at tilbuddet har lokalt værdigrundlag og at der er udarbejdet en målsætning. Det observeres, at værdigrundlaget og målsætningen stemmer overens med praksis.

Opfølgning på tidligere tilsyn

Råd og vejledning

Kvalitetsmål: Personale og arbejdsmiljø

Dokumentation for at personalesammensætning matcher målgruppen. Der foreligger formaliseret samarbejde mellem ledelse og personalet i form af personalemøder og MED- møder, herunder personalets indflydelse og medbestemmelse i opgaveløsning.

At der er sikkerhedsrepræsentation i tilbuddet, som har gennemgået den lovpligtige uddannelse.

Der foreligger registrering af afvigelse i arbejdsmiljøet ved ændringer, der påvirker arbejdsmiljøet, herunder hvilke handleplaner der arbejdes med jf. den udarbejdede APV er.

Der foreligger politikker der understøtter et sundt psykiske og fysiske arbejdsmiljø, der skaber tryghed og trivsel blandt personalet.

Dokumentation for håndtering af sygefravær. Dokumentation for de foranstaltninger tilbuddet har sat i gang for at nedbringe sygefraværsprocenten yderligere.

Vurdering

Personalesammensætningen matcher målgruppen. På tilsynsdagen er det udelukkende kvinder og børn med anden etnisk baggrund, der opholder sig på tilbuddet. Der er et stort krav til tilbuddet omkring rummelighed og omstillingsparathed, da man er en akut institution. Man ved aldrig hvornår og hvor mange kvinder der kommer. Det er lederen der har visitationskompetencen. Falder kvinderne udenfor målgruppen hjælpes de videre til et evt. andet tilbud. Gennemsnitlig opholder kvinderne sig på tilbuddet i ca. 21 dage.

Personalet har et tilfredsstillende samarbejde indbyrdes og for at udvide forståelsen for hinanden er man i gang med en proces omkring anerkendelse. At få fokuset flyttet fra det personlige plan til det faglige professionelle plan.

Tilbuddet har et fint tilbud af møder, hver uge er der personalemøde, teamledermøde hvert kvartal, 2 pædagogiske dage årligt.

Tilbuddet har indtil nu ikke lavet sygefraværs statistik, men det er et opmærksomhedspunkt som man skal til og i gang med. Det sygefravær der er, anses ikke som arbejdsrelateret. Fravær debatteres i MED.

Man er på nuværende tidspunkt inde i debatter omkring besparelser og udmøntning af ny lovgivning. Bl.a. skal man tale om hvad er tilbuddets opgaver i forbindelse med ny lovgivning og hvordan udføres besparelserne i praksis. Personalet har stor andel i at være en del af den interne beslutningsorganet og på næste MED-møde skal man tale om stress for at komme på forkant med dette.

Opfølgning på tidligere tilsyn

Siden sidste tilsynsbesøg har man på tilfredsstillende vis fået struktureret MED, som afholdes hvert kvartal. Tilbuddet benytter sig af personalemødemodellen.

Råd og vejledning

Kvalitetsmål: Uddannelse og udvikling

Den løbende tilegnelse af ny viden, vedligeholdelse og udvikling af den enkelte medarbejders kompetence, og medarbejdernes samlede kompetencer som helhed fører til et indholdsrigt og udviklende arbejdsmiljø, så aktuelle og fremtidige opgaver kan løses kvalificeret.

Der gennemføres personaleudviklingssamtaler og, der foreligger kompetence udviklingsplaner for de ansatte. Den enkelte har mulighed for, at deltager på efteruddannelse og kurser mv.

Der foreligger skriftligt introduktionsprogram, som anvendes ved modtagelse af nye medarbejder, afløser, vikar eller elever. Introduktionsprogrammet er med til at sikrer en relevant introduktion til arbejdsstedet, arbejdsforholdene og de borgerrelaterede opgaver i hverdagen og i de forskellige vagter. Der foreligger en fremgangsmåde for introduktion af medarbejder til nye ukendte opgaver, her under oplæring af personalet, i det tilfælde der modtages en borger med speciale behov.

Vurdering

Det er tilfredsstillende, at personalet tilbydes MUS og at individuel kompetenceudvikling er en del af dette.

Personalet har mulighed for kompetenceudvikling bl.a. via interne og eksterne kurser. Dette ses både som længerevarende forløb og kortere.

Ifølge APV og MED-handlingsplan er der i kommende fremtid et fælles forløb omkring anerkende tilgang.

Opfølgning på tidligere tilsyn

Råd og vejledning

Kvalitetsmål: Forretningsgang vedr. borgerens økonomi

Tilbuddet skal kunne forelægge klare retningslinjer for håndtering af borgerens økonomi der hvor det er relevant. Desuden skal tilbuddet begrunde specielle tiltag, som berører borgernes økonomi, som f.eks. pædagogiske måltider.

Vurdering

Det vurderes, at der er en korrekt håndtering af kost økonomi. Personalet betaler for den kost der indtages.

Kvinderne håndterer selv deres økonomi.

Opfølgning på tidligere tilsyn**Råd og vejledning****Kvalitetsmål: Instrukser og procedurer**

De kendte, opdaterede, retvisende og tilgængelige instrukser og procedurer er med til, at sikre en kompetent og kvalitetsorienteret opgaveløsning i hverdagen. De skriftlige og retvisende procedurer og instrukser for de enkelte ansvars- og kompetenceområder og opgavefordeling er kendte og tilgængelig.

Vurdering

Det er tilfredsstillende, at tilbuddet er i gang med at udarbejde en personalehåndbog. På nuværende tidspunkt henholder man sig til Herning kommunes politikker og retningslinjer.

Opfølgning på tidligere tilsyn**Råd og vejledning****Kvalitetsmål: Tilbuddets håndtering af fejl**

Tilbuddet erkender sine fejl og kan redegøre for hvordan fejl håndteres, så gentagelse undgås. Borgeren, der udsættes for fejlen skal opleve, at systemet håndterer fejlen åbent og ærligt, således at tilliden så vidt muligt bevares.

Vurdering

Intet at bemærke.

Opfølgning på tidligere tilsyn**Råd og vejledning****Kvalitetsmål: Klage over tilbuddets ydelser**

I tilfælde om klage over tilbuddets ydelser, hvordan håndteres det. Har borgeren fået en klage vejledning.

Vurdering

Det er tilfredsstillende, at tilbuddet har en fast procedure for behandling af klager og at man er opmærksom på at den skal ind i tilbuddets folder, således at den ikke kun er tilgængelig via Kvalitetsstandarden.

Tilbuddet har haft en klage. Klagen blev behandlet i samarbejde med Specialtilbud, hvilket er tilfredsstillende.

Opfølgning på tidligere tilsyn**Råd og vejledning**
