

Café & Galleri Patricia Stormgade 5 6700 Esbjerg Telefonnr.	Tilsynsdato	10-04-2018
	Tilsynstype	Anmeldt
	Tilsynskonsulenter	Annette Bonde Bertelsen Helle Fønss Bach

**Afholdte interview:**

Ledere	Medarbejdere	Brugere	Evt. pårørende
Mai-Brit Syberg	Hasse og Lone	Sidsel og Louise	Afdeling og dato

**Vurdering af tilsynets dækning**

Rundvisning ved medarbejder, interview med afdelingsleder, interview med 2 medarbejdere og 2 borgere.

**Indhold**

Kort beskrivelse af tilbuddet.....	3
Intern organisering.....	3
Tilsynets samlede vurdering .....	3
Anbefalinger på grundlag af tilsynets samlede vurdering .....	4
(Uddannelse) og beskæftigelse .....	4
Tilsynets vurdering af (uddannelse og) beskæftigelse.....	4
Selvstændighed og relationer .....	4
Tilsynets vurdering af selvstændighed og relationer: .....	5
Målgruppe, metoder og resultater.....	5
Tilsynets vurdering af målgruppen, metoderne og resultaterne .....	6
Organisation og ledelse .....	6
Tilsynets vurdering af organisation og ledelse .....	7
Kompetencer .....	<b>Fejl! Bogmærke er ikke defineret.</b>
Tilsynets vurdering af kompetencer .....	<b>Fejl! Bogmærke er ikke defineret.</b>
Økonomi .....	<b>Fejl! Bogmærke er ikke defineret.</b>
Tilsynets vurdering af økonomien .....	<b>Fejl! Bogmærke er ikke defineret.</b>
Fysiske rammer .....	8
Tilsynets vurdering af de fysiske rammer.....	8

## Tilsynsrapport / Café & Galleri Patricia

Klager .....	9
Tilsynets kommentar .....	9
Opfølgning på dette års anmeldte tilsyn .....	9
Tilsynets kommentar .....	<b>Fejl! Bogmærke er ikke defineret.</b>
Tilbuddets kommentarer til tilsynsrapporten .....	9

### Fokusområder ved tilsynet

De syv kvalitetstemaer fra kvalitetsmodel Socialt tilsyn syd.

Kort beskrivelse af tilbuddet	
Lovgrundlag	§103
Politikområde	Socialpsykiatri og handicap
Målgruppe	Borgere i alderen 18 - 65 med forandret virkelighedsopfattelse, depression, angst, udviklingshæmning.
Normerede pladser	7
Hjemmeside	Opdateres generelt hver anden mdr. pga. ny kunstner og nyt menukort
Tilbudsportalen	14.03.2018
Belægningsprocent	Ingen på venteliste
Varighed af ophold	1 år – + 6 år

### Intern organisering

Café & Galleri Patricia er organiseret under *Socialøkonomiske virksomheder* under Social & Tilbud. Det forventes at *Socialøkonomiske virksomheder* fra 1.1.2019 overgår til Udviklingscenter vest

### Tilsynets samlede vurdering

Tilsynet vurderer, at der fokuseres på at gøre borgerne så selvstændige som mulige i deres arbejde. Medarbejderne er især gode til at skabe rammer, således borgerne selvstændigt kan varetage flest mulige opgaver, og tilsynet oplever at der er et ligeværdigt arbejdsfællesskab imellem borgere, men også imellem medarbejdere og borgere. Ved interview var det tydeligt for tilsynet, at det at sidemandsoplæringen bliver varetaget af både borgere og medarbejdere – igen bidrager til den fælles ansvarsfølelse og borgerne var stolte over at kunne hjælpe hinanden og medarbejderne.

Tilsynet oplever, at det grundlæggende fokus på gæsternes oplevelser og driften af caféen, er med til at skabe de optimale muligheder for borgernes udvikling af kompetencer. Tilsynet vurderer at inddragelsen af borgerne i forhold til hverdagen og driften af caféen, bidrager til det fælles ansvar for succes og dermed borgernes arbejdsglæde.

Tilsynet vurderer, at der er fundet en hensigtsmæssig struktur, i forhold til resultatdokumentation, da den tager højde for medarbejdernes manglende socialfaglige uddannelse. Tilsynet vurderer også at der er fundet en hensigtsmæssig balance imellem driften af caféen og kerneopgaven.

Tilsynet vurderer, at der kunne udarbejdes en plan for medarbejdernes kompetenceudvikling, da medarbejderne efterspørger mere pædagogisk uddannelse og kursus i konflikthåndtering. Men samtidig er der ingen tvivl om at medarbejdernes tilgang til kerneopgaven er med til at skabe et fællesskab og arbejdsidentitet for borgerne. Det er helt tydeligt, at tilgangen er fokuseret i forhold til udvikling af borgernes selvværd og kompetencer.  
Caféen har Elite smiley.

De fysiske rammerne egner sig til formålet.

### Anbefalinger på grundlag af tilsynets samlede vurdering

Tilsynet anbefaler at der arbejdes struktureret med medarbejdernes ønsker om kompetenceudvikling.

Tilsynet vurderer, at det vil give mening, at afdelingen tilknyttes et center, da det vil give mulighed for fælles sparring og kompetenceudvikling både for borgere, medarbejdere og afdelingslederen.

### (Uddannelse) og beskæftigelse

Mål og mulige tilbud for borgeren ift. dennes behov og forudsætninger, med henblik på borgers udvikling og læring.

### Beskrivelse af tilbuddets muligheder herunder variationer og individuelle tilbud (uddannelse)

Afdelingslederen har sammen med medarbejderne fokus på borgernes udvikling af kompetencer, så de kan komme i praktik eller job andre steder. Tilbuddet har haft en jobkonsulent på besøg. Der arbejdes fortsat på at tre borgere starter i Job i Erhverv på sigt.

### Tilsynets vurdering af (uddannelse og) beskæftigelse

Det er tilsynets vurdering at rammen og arbejdsopgaverne, giver borgerne gode muligheder for at komme videre. Tilbuddet har stor fokus på at skabe en arbejdskultur. Det kan være en udfordring at borgerne er så glade for at være på caféen, at de ikke er motiveret for at komme videre.

### Selvstændighed og relationer

Sikre borgerens mulighed for at leve et selvstændigt liv i overensstemmelse med egne ønsker og behov.

### Social trivsel og kompetencer

Afdelingslederen og medarbejderne fortæller, at der arbejdes med borgernes selvstændighed. Borgerne har selvstændige opgaver og rammerne omkring opgaven bidrager til, at borgerne kan arbejde selvstændigt og hele tiden er i udvikling. Borgerne har ønsket, at holde frokostpauser uden ansatte personale til stede. Det betyder, at borgerne passer caféen, mens medarbejderne har frokostpause og modsat. Medarbejderne arbejder bevidst med, at være gode rollemodeller for borgerne. Medarbejderne er løbende i dialog med borgerne og lytter til dem. Alle er ligestillet i forhold til arbejdsopgaver. Borgerne tager selvstændigt initiativ til at hjælpe hinanden og ved sygdom og ferier tager de automatisk hinandens opgaver. Borgerne er meget glade for det sociale, hvor humor er en stor del af hverdagen.

### Medinddragelse

Der arbejdes løbende med inddragelse af borgerne i hverdagen både i forhold til borgernes mål og caféens drift. Medarbejderne kender borgerens kompetencer og hvordan de kan motivere dem til nye opgaver. Dette tages der udgangspunkt i når borgeren bliver inddraget i hverdagen. Medarbejder og borger er på fælles temadage og inspirationsudflugter. Baggrunden er, at

## Tilsynsrapport / Café & Galleri Patricia

få borgerne inddraget i hvordan en café drives, nye menuer og at der er fælles forståelse for arbejdsopgaverne i caféen. Borgerne er med til at bestemme rammerne i hverdagen. Borgerne bliver hørt i forhold til menu. Der er skiftende menuer, hvilket betyder nye opgaver for borgerne. Medarbejderne har positive forventninger til borgerne og der stilles krav om at alle bidrager med det de kan, der gives også plads til borgernes individuelle behov og udfordringer.

### Tilsynets vurdering af selvstændighed og relationer:

Der lægges meget vægt på at gøre borgerne så selvstændige, som muligt, i deres arbejde. Medarbejdernes tilgang skaber optimale rammer for, at borgerne selvstændigt kan udføre flest mulige opgaver og kan hjælpe hinanden i hverdagen. Rammerne i tilbuddet giver gode muligheder for udviklingen af arbejdskultur og fællesskab. Derudover giver opdelingen af frokostpausen borgere og medarbejdere mulighed for andre dialoger, hvilket kan bidrage til udvikling af relationer. Tilsynet oplever, at borgere og medarbejdere er meget ligeværdige i det daglige arbejde i caféen. Borgerne inddrages i mest muligt i forhold til hverdagen og driften af caféen. Måden hverdagen er tilrettelagt på, giver borgerne mulighed for at have ansvarsfølelse for caféens drift.

### Målgruppe, metoder og resultater

Formålet med indsatsen skal være tydelig for den målrettede borgergruppe. Tilbuddets metoder medvirker til at sikre borgerens trivsel og resulterer i den ønskede udvikling for borgerne (herunder resultatdokumentation).

#### Målgruppe

Tilbuddet henvender sig særligt til voksne borgere med udviklingshæmning og/eller psykisk sårbarhed. Borgerne har meget forskellige funktionsnedsættelser.

#### Metoder

Der arbejdes målrettet med udgangspunkt i de opgaver der er i tilbuddet og borgernes indsatsmål. Medarbejderne har samtale med borgerne inden mødet i Treklangen, hvorefter der aftales nye mål. Treklangsmøderne afholdes sammen med borgerens andre tilbud.

Der arbejdes bevidst med at strukturere caféens opgaver, så borgerne har mulighed for udvikling. Medarbejderne benytter sig meget af sidemandsoplæring, dog skal det bemærkes at denne sidemadsoplæring både varetages af andre borgere og medarbejdere. Det stiller store krav til medarbejder både at håndtere den pædagogiske opgave og den daglige drift.

Medarbejderne oplever det ikke som et problem, at de ikke er socialt fagligt uddannet. Borgerne understreger, at de her oplever at blive talt til ligeværdigt.

#### Udviklingstema

Medarbejderne efterspørger flere socialfaglige kurser.

#### Dokumentation

## Tilsynsrapport / Café & Galleri Patricia

Afdelingslederen og medarbejderne dokumenterer i Sensusum Bosted i dagbogen. Afdelingslederen opretter mål og delmål samt faciliteter processen med forandringsteoriene. Afdelingslederen har møde med medarbejderne inden mødet i Treklangen. På personalemøderne laves der forandringsteori, med udgangspunkt i samarbejdet med borgeren og indsatsmålene fra §141 handleplanen. Afdelingslederen opretter delmål i Sensusum Bosted. Afdelingslederen og medarbejderne følger op på delmålene mindst hver tredje måned. På hver andet personalemøde arbejdes med resultatdokumentation. Medarbejderne dokumenterer i dagbogen, men ikke på delmålene. Borgerne inddrages løbende. Medarbejder synes ikke altid målene er på borgernes præmisser, andre eksempelvis pårørende, kan være med til at påvirke, hvilke mål borgerne skal have.

### Magtanvendelse

Ingen.

### Tilsynets vurdering af målgruppen, metoderne og resultaterne

Tilsynet vurderer, at tilbuddet har en hensigtsmæssig systematik, i forhold til resultatdokumentation. Den tager højde for, at medarbejderne endnu ikke har de nødvendige kompetencer til at arbejde med resultatdokumentation. Metoderne med sidemandsoplæring og struktureret beskrivelse af opgaverne, passer godt til målgruppen.

### Organisation og ledelse

Beskrivelse af organisering og den daglige ansvarlige og kompetente ledelse, som fagligt og økonomisk sætter rammerne for personaleforhold og strategisk udvikling..

#### Intern organisering

Tilbuddet er organiseret direkte under Social og Tilbudschefen. Afdelingslederen er også leder af Sct. Peder og Villa Casa i Ribe. Afdelingslederen kan altid kontaktes og er faste dage på tilbuddet.

#### Ledelse

Afdelingslederen har en Master i Social entreprenørskab. Afdelingslederen har mange års praktisk erfaring som leder i kommunalregi, med målgruppen og drift af butik med egen produktion. Har taget mange interne kurser i forhold til ledelse. Afdelingslederen savner ledelsesparring. Har ingen direkte ledelseskollegaer.

#### Personaleforhold

Der er ansat to medarbejdere, de er uddannet henholdsvis kok og ernæringsassistent. Medarbejderne har tidligere arbejdet i det socialfaglige arbejdsfelt og har erfaring med derfra. Afdelingslederen har struktureret den daglige ledelse i forhold til sparring med medarbejderne omkring kerneopgaven og resultatdokumentationen. Der er personalemøde en gang om ugen, med fast dagsorden hvor emnerne er borgere, Sensusum Bosted og driften af caféen. Medarbejderne er meget vellidte hos borgerne.

#### Sygefravær

## Tilsynsrapport / Café & Galleri Patricia

Sygefravær pr. helårsansat seneste 12 måneder 10,9.

Der ingen sygefravær været i 2018.

Kilde Ledelses information.

Medarbejderne har dog gået små syge på arbejde, inden de fik mulighed for at få vikar på ved sygdom. Faste medarbejdere er meget sjældent syge, men der er ansatte medarbejdere på særlige vilkår (Flex – 9 mdr.) som har et forholdsvist stort sygefravær.

### Fysisk og psykisk arbejdsmiljø

Medarbejderne oplever, at de i hverdagen har tilstrækkelig tid til opgaverne. Ved sygdom og ferie er der mulighed for vikardækning. Medarbejderne har stor indflydelse på den daglige arbejdstilrettelæggelse. Medarbejderne kan være udfordrede i dilemmaet mellem drift og det pædagogiske arbejde, især når en borger har det psykisk dårligt. Borgerne kan være vrede og frustrerede, men der er ikke direkte trusler rette mod medarbejderne.

### Repræsentanter MED-udvalg og arbejdsmiljøgrupper/udvalg

Der afholdes personalemøder med MED status.

### Politikker og retningslinjer

Esbjerg Kommune og Social & Tilbuds politikker og retningslinjer følges.

### Samarbejdspartner- internt og eksternt

Kunder/gæster, Voksen Myndighed, pårørende, bosteder/voksenstøtter, kunstnerne som udstiller i caféen, leverandører af madvarer, jobcentret og andre der lejer mødelokalerne.

## Tilsynets vurdering af organisation og ledelse

Tilsynet vurderer at der er taget højde for medarbejdernes manglede social faglige uddannelse, ved den måde arbejdet er tilrettelagt på og sparringen med afdelingslederen i hverdagen. Borgerne trives, udvikler sig og er meget glade for stedet og medarbejderne. Medarbejderne efterspørger mere pædagogisk uddannelse og kursus i konflikthåndtering. Der opleves ikke direkte vold og trusler, men nogle af borgerne kan være vrede og frustreret. Medarbejderne er gode til at trække sig og give borgeren en pause.

## Tilsynets vurdering af kompetencer

Tilsynet vurderer, at der kunne udarbejdes en plan for medarbejdernes kompetenceudvikling, men samtidig er der ingen tvivl om at medarbejdernes tilgang til kerneopgaven er med til at skabe et fællesskab og arbejdsidentitet for borgerne. Det er helt tydeligt, at tilgangen er fokuseret i forhold til udvikling af borgernes selvværd og kompetencer.

### Kompetencer

Afdækning af medarbejdernes uddannelse, erfaring og viden, som er grundlæggende for kvaliteten i tilbuddets målsætning og metoder ift. målgruppen.

#### Medarbejdernes kompetencer

De interviewede borgere er glade for tilgangen. De fortæller at medarbejderne er meget tydelige og anerkendende i deres kommunikation. Medarbejderne skal på Social & Tilbuds interne kompetenceudviklingsforløb. Der har været afholdt temadage sammen med Sct. Peder for medarbejderne.

Medarbejderne efterspørger et kursus i konflikthåndtering.

### Fysiske rammer

Tilbuddets omgivelser, udformning, indretning, faciliteter og stand for at kunne sikre borgerens udvikling og trivsel

#### Indendørs faciliteter

I Arbejdspladsvurderingen er der en bemærkning om at, der mangler plads i køkkenet, der er meget snævre rammer. Men det fungerer godt i hverdagen. Medarbejderne ønske sig et andet sted med større køkken og bedre beliggenhed. Der mangles lagerplads, hvilket betyder at der skal købes ind oftere.

#### Udendørs faciliteter

Der er en baggård, hvor der er mulighed for at ryge.

#### Rengøringsstandard

Borgere og medarbejdere gør dagligt rent på wc'er og fylder op med papir osv. Derudover holdes caféen rent og ryddelig. Tilbuddet ordner også vasketøjet.

Køkkenet rengøres jf. standarder fra Levnedsmiddelstyrelsen.

Der er generel tilfredshed hos alle med rengøringen.

#### Hygiejniske forhold

Køkkenet har egen kontrol og er tildelt elite smiley.

### Tilsynets vurdering af de fysiske rammer

Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer er anvendelige i forhold til tilbuddets opgaver, dog kan køkkenet virke for lille, når der er meget travlt.



## Tilsynsrapport / Café & Galleri Patricia

<b>Klager</b>
<b>Antal klager siden sidste tilsyn</b>
Der har ikke været klager.

<b>Tilsynets kommentar</b>
Ingen

<b>Opfølgning på dette års anmeldte tilsyn</b>
<b>Væsentlige punkter fra det anmeldte tilsyn</b>
<b>Acadre nr. for tilsynsrapporten for det anmeldte tilsyn</b>
18/6596

<b>Tilbuddets kommentarer til tilsynsrapporten</b>
<b>I forbindelse med faktuel gennemlæsning af tilsynsrapporten</b>
Der er intet at bemærke

Tilsynsrapporten er udarbejdet af: Helle Fønss Bach og Annette Bonde Bertelsen

Dato: 28. maj 2018

Godkendt af Social og tilbudschefen:

Britta Martinsen

Dato:

## Appendix til tilsynsjournal

Tilbuddet har haft rapporten til faktisk gennemlæsning	ja
Tilbuddet er blevet orienteret om tilsynsrapportens indhold ved en gemmegang	Ja via telefon
Følgende personer var til stede	Mai-Britt Syberg og Annette Bonde Bertelsen

*Som en konsekvens af orienteringen omkring tilsynsjournalens punkter har deltagerne ved mødet peget på, at der skal iværksættes følgende tiltag:*

Problem/ udviklingsområde	Tiltag
Personalets manglende pædagogiske kompetencer	Der udarbejdes en kompetenceplan, således at personalet tilbydes kurser i konflikthåndtering. Herudover introduceres personalet til Funktionel analyse – metoden (en metode som retter fokus på tilgange og effekter). Personalet ønsker kurser fra EK-kursuskatalog, som opfylder ønsker om socialfaglige kurser..
Tilknytning til center	Der arbejdes videre med denne på andet ledelsesniveau, med henblik på organisatorisk flytning fra 1.1. 2019