



Tilsynsrapport Viborg Kommune

Kontaktsted Bjerringbro

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
Marts 2024

Forord

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

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for 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 de 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: 51 58 61 05

Mail: lesor@bdo.dk

Projektansvarlig

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



1. Oplysninger

Tabel med oplysninger om tilbuddet og tilsynet

Navn og adresse: Kontaktsted Bjerringbro, Gudenåvej 5F, 8850 Bjerringbro

Leder: Konstitueret afdelingsleder Annette Ravn Sørensen

Antal pladser: Tilbuddet er godkendt til 25 pladser, jf. oplysninger på Tilbudsportalen

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

Målgruppebeskrivelse: Borgere med psykisk sårbarhed

Dato for tilsynsbesøg: Den 5. marts 2024, kl. 09.00 - 11.30

Deltagere i interviews:

- Leder
- To medarbejdere
- Fire borgere i en gruppesamtale

Tilsynet har desuden beset de fysiske rammer

Tilsynsførende:

Senior Consultant Michela Nygaard, socialrådgiver

1.1 Aktuelle vilkår

Leder var ikke til stede under det uanmeldte tilsyn, men er ved efterfølgende telefonisk kontakt interviewet om aktuelle vilkår.

Leder oplyser, at hun har været konstitueret afdelingsleder siden januar i år. Leder har stort kendskab til tilbuddet, da hun har været teamleder for Bostøtterne, og deltaget i fælles personalemøder med tilbuddets ledelse og medarbejdere.

1.2 Opfølgning

Opfølgning på anbefalingen fra seneste tilsyn.

1. *Tilsynet anbefaler, at der er ledelsesmæssigt fokus på, at borgerne oplever sig hørt og anerkendt i relation til beslutningen om, at der ikke skal genetableres mulighed for "borgeråbent" i tilbuddet.*

Leder tilkendegiver, at der skal gøres en indsats for at sikre, at borgerne oplever sig hørt og anerkendt i relation til borgernes ønske om genetablering af "borgeråbent" i tilbuddet.

2. Tilsynsresultat

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Viborg Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Kontaktsted Bjerringbro. 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 vurdering, at tilbuddet er et vigtigt værestedstilbud til målgruppen af psykisk sårbare borgere, der kan mødes med ligesindede. Tilsynet vurderer, at tilbuddet opfylder sit formål ved at tilbyde målgruppen rammerne for socialt samvær i et trygt miljø. Tilbuddet understøtter således en meningsfuld og indholdsrig hverdag for målgruppen i den begrænsede åbningstid.

Det er tilsynets vurdering, at det sociale samvær er omdrejningspunktet for målgruppen, herunder særligt for de ældre borgere i tilbuddet.

Tilbuddet arbejder relevant med at udvikle og underbygge borgernes sociale kompetencer og deres selvstændighed med fokus på kommunikation og omgangsform. Her fungerer særligt tilbuddets aktiviteter som et fælles tredje, hvor borgerne har mulighed for at træne deres sociale kompetencer og selvstændighed.

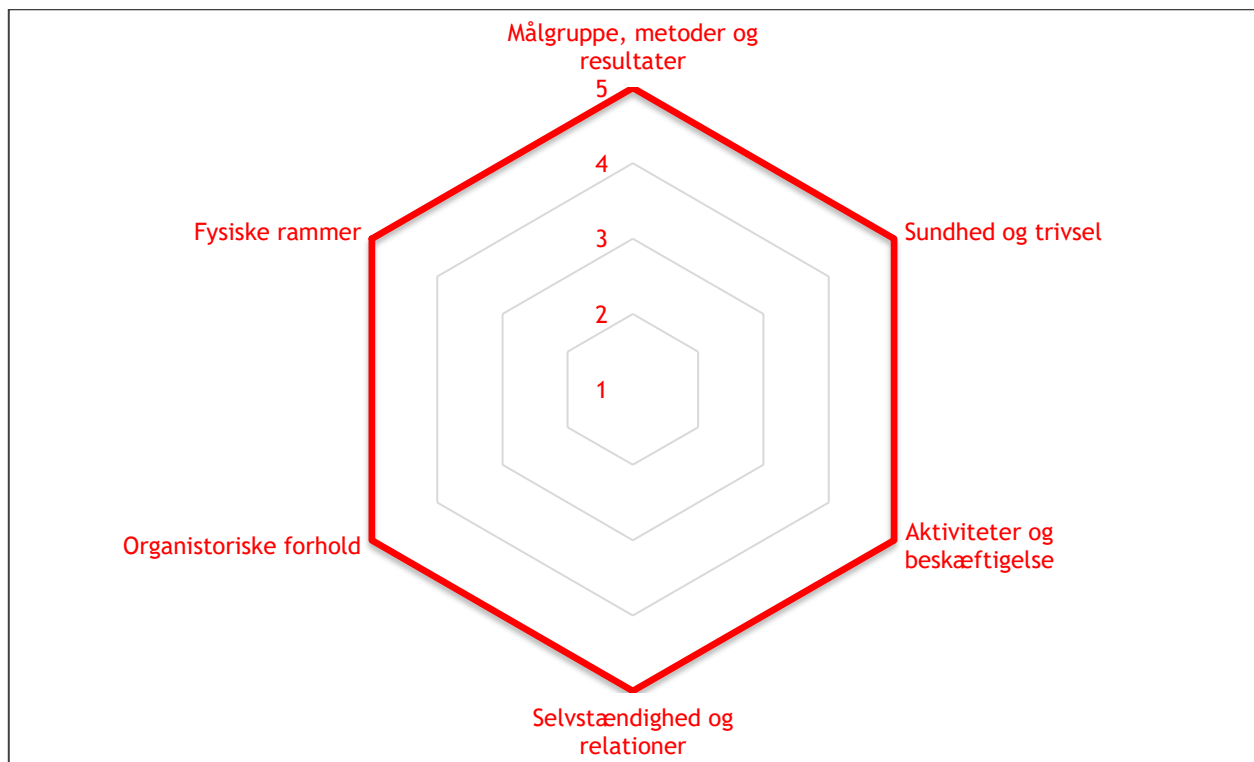
Medarbejderne har et særligt fokus på borgernes tilknytning til civilsamfundet, og det er tilsynets vurdering, at medarbejderne gør en stor indsats for at støtte borgerne i de mange muligheder, der er i de lokalforankrede frivillige tiltag.

Det er tilsynets vurdering, at både leder og medarbejdere har relevante faglige kompetencer, og at der er et godt internt såvel som eksternt samarbejde med relevante samarbejdspartnere.

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

Tilsynet har ingen anbefalinger.

3. Vurdering i forhold til temaer

3.1.1 Målgruppe, metoder og resultater

Score: 5

Vurdering:

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

Tilbuddet er et uvisiteret værested med meget begrænset åbningstid. Tilbuddet er beliggende i samme bygning som Bostøtten i Bjerringbro, hvor medarbejderne også er ansat. Tilbuddets overordnede formål er at skabe rammerne for et mødested, der kan give borgerne et socialt netværk, og som understøtter trivsel og stabilitet i borgernes hverdag.

Medarbejderne redegør for, at tilbuddets målgruppe er borgere med psykisk sårbarhed, der profiterer af fællesskab med ligesindede i trygge og uformelle rammer. Borgerne, der aktuelt bruger tilbuddet, har berøring med behandlingspsykiateren i varierende omfang. Medarbejderne oplyser, at enkelte borgere i målgruppen desuden også har fysiske og/eller psykiske funktionsnedsættelser.

Tilbuddet har desuden etableret en ungegruppe, der mødes en eftermiddag om ugen. Ungegruppen er etableret med henblik på at kunne tiltrække og fastholde gruppen af yngre borgere, der har andre interesser og behov end den øvrige målgruppe. Flere borgere fra ungegruppen er begyndt at komme i tilbuddets øvrige åbningstid, hvilket medarbejderne oplever som en positiv udvikling for begge målgrupper.

Tilbuddets faglige tilgange tager afsæt i en Recovery-orienteret- og anerkendende tilgang. Medarbejderne beskriver, at de metodisk arbejder med afsæt i KRAP (Kognitiv, Ressourcefokuseret og Anerkendende Praksis) med brug af anerkendende tilgang og fokus på borgernes egne ressourcer. Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, at de bl.a. anvender det metodiske redskab i arbejdet med at støtte borgerne i at benytte mulighederne i lokalområdet, herunder fx foreningslivet.

Ifølge medarbejderne er tilbuddets åbningstid så begrænset, at fokus er på fællesskabet, og ikke på den individuelle borger, hvilket betyder, at der ikke arbejdes med individuelle skemaer og redskaber fra KRAP.

Tilbuddet er uvisiteret, og der er derfor ikke krav om skriftlig dokumentation.

3.1.2 Sundhed og trivsel

Score: 5

Vurdering:

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

Både medarbejderne og borgerne redegør for, at borgerne inddrages i og har indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv og hverdagen i tilbuddet. Der afholdes husmøder hver anden måned, hvor indholdet i tilbuddet drøftes.

Medarbejderne oplyser, at særligt et tema om borgeråbent og en selvstyrende gruppe har været gennemgående på de sidste husmøder, hvilket tidligere har været en mulighed i tilbuddet. Grundet en del konflikter i borgergruppen, blev det dog besluttet, at tilbuddet kun er åbent, mens der er medarbejdere i tilbuddet. Medarbejderne redegør uddybende for, at de over for borgerne har udtrykt, at der er tale om en ledelsesmæssig beslutning, hvilket friholder medarbejderne for argumentation om emnet med borgerne.

Ifølge medarbejderne har tilbuddet gennemgået en forandringsproces, og de oplever, at der nu er flere positive fortællinger om tilbuddet, ligesom stemningen i tilbuddet er

positivt forandret. Medarbejderne mærker selv, at tilbuddet er blevet et rart sted at være, hvor kulturen i tilbuddet opleves meget inkluderende.

Ifølge medarbejderne spiller borgernes mentale og fysiske sundhed en stor rolle i tilbuddet. Medarbejderne nævner en række sundhedsfremmende tilbud, som borgerne tilbydes, bl.a. rådgivning om kost, rygning og motion fra Sundhedssatellitten. Derudover tilbydes borgerne fysiske aktiviteter, som fx gåture og stoleygnastik. Det er dog medarbejdernes oplevelse, at særligt de ældre borgere primært har ønske om at bruge tilbuddet for at møde ligesindede over en kop kaffe og en snak. Medarbejderne oplever, at de unge gerne i højere grad mødes om et fælles tredje, som fx et spil, og at tilslutningen til aktiviteter, hvor bevægelse og motion er i centrum, er større blandt de yngre borgere.

Borgerne oplever, at de bliver mødt med anerkendelse og respekt, ligesom de oplever, at medarbejderne er gode at tale med, og at de altid har tid til en individuel snak, hvis borgerne har behov for det. Borgerne fortæller, at medarbejderne gerne kommer med forslag til fællesaktiviteter.

Borgerne oplever ligeledes, at de indbyrdes har en god omgangstone, respekt og forståelse for de udfordringer, de hver især har. Der er ifølge borgerne en rummelig og inkluderende kultur, hvor de tager sig af hinanden, og hvor de gerne hjælper, hvis de kan.

Borgerne giver indtryk af og udtrykker, at de trives i tilbuddet. De fortæller, at de indbyrdes har det godt sammen, og at de er gode til at hygge sig i fællesskabet. En borger nævner, at de fx spontant kan blive enige om at købe en kage til fælles hygge.

Borgerne understreger vigtigheden af tilbuddets funktion, og beskriver, at de prioriterer at komme, når tilbuddet er åbent. En borger oplyser, at hun planlægger sine øvrige aftaler uden om tilbuddets åbningstider.

Der forekommer ikke konflikter eller magtanvendelse i tilbuddet. Medarbejderne er bekendt med gældende regler på området og med tilbuddets procedurer. Leder beskriver uddybende, at procedurerne på området gennemgås årligt, og drøftes på et fælles personalemøde.

3.1.3 Aktiviteter og beskæftigelse

Score: 5

Vurdering:

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

Medarbejderne oplyser, at borgerne på husmøderne typisk udtrykker ønsker om aktiviteter og arrangementer, som tilbuddet har tilbudt tidligere år, som fx sommerfest og fælles frokost. Medarbejderne vægter at gøre borgerne opmærksomme på de muligheder, der er for sociale aktiviteter i lokalområdet.

Medarbejderne oplever, at borgerne er blevet gode til at arrangere aktiviteter og fælles arrangementer, som fx sommerfest og julefest.

En stor del af borgerne, der benytter tilbuddet, kommer primært for at være en del af det sociale fællesskab. Ifølge medarbejderne er det overvejende en gruppe på seks til syv borgere, der benytter tilbuddet fast, hvorimod de øvrige tilknyttede borgere kommer noget mere sporadisk. Det er medarbejdernes oplevelse, at borgerne ikke har et ønske om at deltage i aktiviteter, men at de foretrækker samværet omkring bordet i fællesstuen, hvor de laver forskelligt håndarbejde eller andre kreative ting.

Ungegruppen er, ifølge medarbejderne, mere aktiv og opsøgende på aktiviteter.

3.1.4 Selvstændighed og relationer

Score: 5

Vurdering:

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

Tilbuddet giver borgerne mulighed for at udvikling deres sociale kompetencer og selvstændighed. Medarbejderne oplyser, at nye borgere typisk kommer ind i tilbuddet via anbefaling fra andre borgere, ligesom myndighed ofte orienterer nye borgere om tilbuddet.

Medarbejderne oplever, at borgerne er gode til selv at tage initiativ til fælles aktiviteter. Medarbejderne oplyser, at de understøtter borgernes egne initiativer, og de glædes over, at flere af de unge fra Ungegruppen sluses ind i gruppen af ældre borgere. Medarbejderne beskriver, at dynamikken i gruppen blandt de ældre borgere langsomt ændrer sig, og medvirker til, at miljøet i gruppen ændrer sig til et aktivt miljø.

Medarbejderne redegør for, at de understøtter borgerne i at holde fokus på egne ressourcer ved bl.a. at italesætte den enkelte borgers ressourcer i fællesskabet. Medarbejderne beskriver, at der med den yngre borgergruppe også er sket en positiv kulturændring i tilbuddet med en god stemning. Medarbejderne uddyber, at borgerne i højere grad end tidligere tager aktiv del i tilbuddets muligheder, og ikke længere opfatter medarbejderne som nogle, der skal servicere borgerne.

Medarbejderne redegør for, at de udnytter borgernes motivation, og de præsenterer også borgerne for mulighederne for at indgå i aktiviteter i lokalområdet. Tilbuddet har bl.a. samarbejde med Center for Mestring, hvor borgerne opfordres til at deltage i relevante kurser.

Borgerne udtrykker, at tilbuddet er et meget vigtigt sted for dem i deres liv. En borger tilkendegiver, at tilbuddet er afgørende for, at borgeren kommer ud blandt andre mennesker i løbet af ugen.

Flere borgere ses privat uden for tilbuddet til socialt samvær. De fortæller, at deres snakke og sociale samvær i tilbuddet indimellem føres videre uden for tilbuddet. Nogle stykker har således for nyligt været sammen ude at spise. Derudover mødes flere borgere uden for tilbuddet om en aktivitet, som fx strikning, ligesom en del af borgerne spiller online-spil sammen.

Tilsynet observerer, at borgerne udviser stor omsorg og imødekommenhed over for hinanden på tværs af alder og udfordringer.

3.1.5 Organisatoriske forhold

Score: 5

Vurdering:

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

Tilbuddet har aktuelt en konstitueret afdelingsleder, der har relevante faglige og ledelsesmæssige kompetencer. Leder er uddannet ergoterapeut med efteruddannelse i bl.a. neuropædagogik, ligesom hun aktuelt er i gang med en diplomuddannelse i ledelse. Leder har desuden ledererfaring fra Bostøtteteamet.

De to medarbejdere, der varetager tilbuddet, har relevante faglige kompetencer samt erfaring i arbejdet med tilbuddets målgruppe. Medarbejderne er også ansat som bostøttedarbejdere. De har begge efteruddannelse i KRAP og Recovery. De oplyser, at de desuden for nylig har været på kursus i forhold til samarbejde med frivillighedsorganisationer.

Adspurgt om medarbejdernes mulighed for MUS, oplyser leder, at medarbejdernes MUS vil blive afviklede, når der fastansættes en leder i tilbuddet. Medarbejderne har dog altid mulighed for at få en samtale med nuværende konstituerede afdelingsleder. Ifølge leder er der fokus på kompetenceudvikling til den samlede medarbejdergruppe. Hun

oplyser endvidere, at tilbuddet i år skal være med i et stort kompetenceudviklingsprogram gennem Socialstyrelsen, samt at der til efteråret er et kursus for medarbejderne i kønsidentitet. Derudover indbydes der jævnligt relevante samarbejdspartnere, som fx Jobcenteret.

Medarbejderne oplyser, at de modtager ekstern supervision hver 6. uge, og at de desuden har løbende sparring med kolleger fra Bostøtteamet, ligesom de løbende har mulighed for at sparre med leder.

Der afholdes regelmæssige teammøder samt personalemøder for den samlede bostøttegruppe. Derudover mødes medarbejderne med leder to gange årligt for at drøfte nye og kommende tiltag i tilbuddet.

3.1.6 Fysiske rammer

Score: 5

Vurdering:

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

Tilbuddet deler de fysiske rammer med et værestedstilbud til en anden målgruppe samt med Bostøttemedarbejderne, der benytter de fysiske rammer som base i Bjerringbro.

Tilbuddet består af et fællesrum, hvor et stort bord er centrum for samværet. Der er også mulighed for at benytte sofahjørnet eller udearealer, samt et mindre rum, der anvendes til individuelle samtaler.

Medarbejderne tilkendegiver, at der til tider opleves udfordringer med lydniveauet, hvilket er et tilbagevendende tema på tilbuddets husmøder. Medarbejderne oplyser dog, at lydniveauet opleves værst om vinteren, hvor borgerne alle samles inden for, og ikke kan benytte udendørsarealerne. Medarbejderne oplever, at borgerne er gode til at gøre opmærksom på, hvis lydniveauet bliver for højt.

Tilsynet observerer en behagelig stemning og et stimulerende miljø.

4. Vurderingsskema

I tilsynene i Viborg 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 150 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.