



Tilsynsrapport Viborg Kommune

Kontaktsted No.5

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
Januar 2021

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt 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 det konkrete center.

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: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig



Kathinka Skovbye Eriksen
Manager
Mobil: 2429 5032
Mail: kse@bdo.dk
Projektansvarlig

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



1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger
Navn og Adresse: Kontaktsted No.5, Gudenåvej 5F, 8850 Bjerringbro
Leder: Gitte Skårup
Tilbudstype og juridisk grundlag: Uvisiteret aktivitets- og samværstilbud jf. SEL §104
Antal plader: 20-25 borgere kommer fast i kontaktstedet fordelt på de to dage, tilbuddet har åbent.
Målgruppebeskrivelse: Borgere, som er psykisk sårbare
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 26. januar 2021 kl. 8.45 - 11.15
Deltagere i interviews: • To borgere • To medarbejdere
Tilsynsførende: Manager Gitte Stentoft, Pædagog og PD i Specialpædagogik

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Leder orienteres om tilsynet og får en telefonisk tilbagemelding. Tilbuddet var i foråret lukket i en periode grundet COVID-19. I den periode blev borgerne kontaktet af medarbejderne og blev tilbudt gåture, hvilket enkelte borgere benyttede sig af. Aktuelt er tilbuddet åbent og efterlever retningslinjerne om COVID-19. Retningslinjer for COVID-19 er helt konkret placeret i papirformat centralt i tilbuddet. Leder oplyser, at tilbuddet undergår en kulturmæssig forandring i kraft af succes med ungegruppe og nye tiltag grundet COVID-19, som de fremadrettet vil overveje at inddrage i praksis.

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Leder og medarbejdere oplyser, at regler for brug af tilbuddet drøftes løbende. Der ses opslag i tilbuddet med fire konkrete regler, og medarbejderne oplyser, at borgerne fx er blevet bedre til at overholde reglerne omkring tavshedspligt borgerne imellem.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

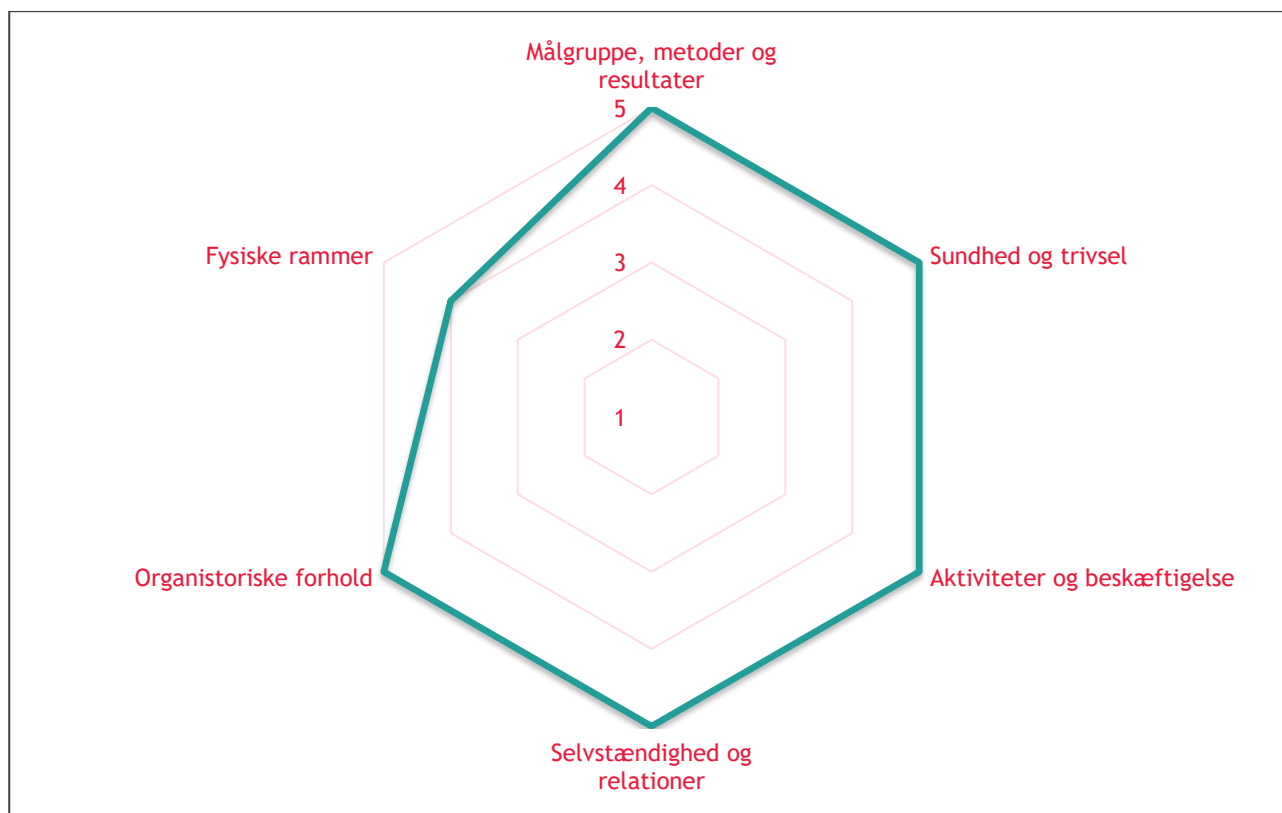
BDO har på vegne af Viborg Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Kontaktsted no. 5. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Kontaktsted no.5 understøtter borgernes trivsel og livskvalitet gennem muligheden for at være sammen med ligesindede og lave meningsfulde aktiviteter. Medarbejderne er engagerede, og der er løbende muligheder for kompetenceudvikling.

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:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at leder og medarbejdere reflekterer over anvendelse af det primære rum i tilbuddet i forhold til støj og eventuelt behov for samvær i mindre grupper.

3. VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
Tema 1: Målgruppe, metoder og resultater Score: 5	Tilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad lever op til indikatorerne. Målgruppen er borgere, som er psykisk sårbare, og som er mellem 40-80 år. Der er etableret en ungegruppe, som mødes separat fra den øvrige gruppe for at understøtte deres interesser og den udvikling, som de er i. Leder har en idé om at integrere ungegruppen i den øvrige gruppe på sigt. Ungegruppen mødes en gang om ugen, og den øvrige gruppe mødes to gange ugentlig. De faglige metoder har afsæt i KRAP. Det udmønter sig i, at det, som medarbejderne beskriver det, er borgernes sted, hvor borgerne har mulighed for at bruge deres ressourcer ved at deltage i det sociale fællesskab og hjælpe til med praktiske opgaver. Tilbuddet er uvisiteret, og der er ikke krav om dokumentation.
Tema 2: Sundhed og trivsel Score: 5	Tilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne giver udtryk for og indtryk af at trives i tilbuddet, som en borger udtrykker det, så kan man komme, som man er. Andre borgere supplerer med, at deres samvær er præget af tillid og respekt for hinanden, hvorfor der er plads til venskabelige drillerier. Hver anden måned er der husmøde, hvor borgerne bl.a. kan komme med forslag til ture og drøfte aktuelle forhold, fx COVID-19 og de ændringer, som det medfører. Borgerne oplever, at de bliver inddraget og har indflydelse på tilbuddet, omend de er utilfredse med personaleudskiftning - et vilkår de imidlertid ikke har indflydelse på. Medarbejderne er opmærksomme på borgernes mentale og fysiske sundhed, konkret er de opsøgende i forhold til de borgere, der er mindre udadvendte i fællesskabet, samt hvis en borger udebliver fra tilbuddet gennem længere tid. Indimellem kan enkelte borgere udtrykke behov for en kortere individuel samtale, fx omkring aktuel trivsel eller ønske om genansøgning til støtte, jf. § 82. I forhold til den fysiske trivsel har en medarbejder fra Sundhedshuset holdt foredrag om sund kost for borgerne, hvor også konkrete produkter indgik, fx mængden af sukker i bestemte fødevarer. Borgerne giver udtryk for, at de har en idé om fælles gåture, men at det ikke er blevet til noget endnu. Det giver anledning til en drøftelse med medarbejdere og leder om medarbejdernes rolle og muligheder i forhold til at understøtte borgernes initiativer. Leder udtrykker, at de har erfaret, at borgerne ofte takker nej, når idéer skal realiseres. Der er et relevant fokus på at forebygge magtanvendelser, og medarbejderne er orienteret om gældende regler.
Tema 3: Aktiviteter og beskæftigelse Score: 5	Tilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad lever op til indikatorerne. Aktiviteterne tilrettelægges med udgangspunkt i den aktuelle borgergruppes ønsker. Under tilsynet har flertallet af borgerne medbragt et håndarbejde i form af et hækle- eller strikketøj, som de er beskæftiget med, efter at de hver især har indtaget deres medbragte brød fra bageren. Der er en livlig dialog blandt borgerne om stort og småt, fx COVID-19 og VM i håndbold.

	Borgerne oplyser, at de før COVID-19 kunne medbringe brugte sko/tøj, som de kunne bytte internt, hvilket flere borgere havde glæde af, og de håber at kunne genoptage dette. Ud over at komme i Kontaktstedet er enkelte borgere i arbejde, og andre benytter tilbud fx i Center for mestring. I løbet af året afholder Kontaktstedet mindre arrangementer med afsæt i traditioner, fx jule- og påskefrokost.
Tema 4: Selvstændighed og relationer Score: 5	Tilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne reflekterer over, at arbejdet med borgernes selvstændighed er ændret i kraft af COVID-19, fx må borgerne ikke længere selv låse op til tilbuddet og lave kaffe. Det har imidlertid også givet nye muligheder, fx var flere borgere uden ledsagelse af medarbejdere på besøg ved en blomsterhandler for at lave en juledekoration. Leder reflekterer over, hvilke ændringer der er givtige for tilbuddet, og som kan fortsætte efter COVID-19 restriktionerne er ophævet. Medarbejderne arbejder med opmærksomhed på borgernes sociale kompetencer og understøtter deres samspil gennem samtale og aktiviteter. Der er flere borgere, som mødes privat på baggrund af deres kendskab til hinanden fra Kontaktstedet. Borgerne gives mulighed for at indgå i aktiviteter i det omgivende samfund, fx besøg på museum på psykiatrisk hospital i Risskov samt restaurationsbesøg.
Tema 5: Organisatoriske forhold Score: 5	Tilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad lever op til indikatorerne. Ledelse og medarbejdere har relevante faglige kompetencer, og medarbejderne varetager ligeledes opgaver som hjemmevejledere. Ugentligt mødes de tre medarbejdere til sparring, månedligt er der teammøde med leder, og hver anden måned er der møde med medarbejdere fra kommunens to andre Kontaktsteder. Medarbejderne deltager i supervision med kollegaer fra et andet Kontaktsted, med fast interval. Medarbejderne udtrykker, at der er et velfungerende samarbejde, og en ny medarbejder oplever sig godt modtaget og har fået tilbud om KRAP kursus. Over året har medarbejderne deltaget i temadage om Recovery, tre dages kommunikationskursus og enkelt dags kurser om psykiatriske diagnoser. Samarbejdet med eksterne samarbejdspartnere foregår gennem borgerne, fx kan borgerne støttes i at kontakte jobcenter og hjemmepleje, hvis de udtrykker behov herfor.
Tema 7: Fysiske rammer Score: 4	Tilsynet vurderer, at tilbuddet i høj grad lever op til indikatorerne. Tilbuddet råder over et stort lokale med borde stillet i en hesteskoform. Ved siden af bordene er to mindre sofaer stillet overfor hinanden. Derudover er der et mindre rum til individuelle samtaler, et køkken, et toilet samt et medarbejderkontor. Medarbejderne giver udtryk for, at der er støj i det store rum, særligt i åbnings-tiden om torsdagen. Tilsynet observerer ligeledes, at lydniveauet fra borgerne er højt. Medarbejderne reflekterer over, om skillevægge er en mulighed for at dele rummet op, så borgerne kan opholde sig i mindre grupper. Ligeledes har medarbejderne tanker om, at skillevæggene kan bruges i Ungegruppen til opdeling af det store rum. Leder er umiddelbart uforstående i forhold til støjgener i det store rum, da der tidligere er lavet støjmålinger og sat støjdæpende loft op. Leder gør desuden

	tilsynet opmærksom på, at lokalet også benyttes af et kontaktsted under handi-capområdet, og at eventuelle ændringer i indretningen derfor skal koordineres med dem.
--	--

4. VURDERING

I tilsynene i Viborg Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Score/vurdering	Forklaring	Bemærkninger
I meget høj grad opfyldt Score: 5	Udtømmende opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: • Der er ingen mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til alle beboere • Alle elementer i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har ingen bemærkninger til opfyldelsen
I høj grad opfyldt Score: 4	Omfattende opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: • Der er få mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til størstedelen af beboere • Størstedelen af elementer i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har enkelte bemærkninger til opfyldelsen
I middel grad opfyldt Score: 3	Delvis opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: • Der er en del mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til en del af beboere • En del af elementer i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har del bemærkninger til opfyldelsen
I lav grad opfyldt Score: 2	Mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: • Der er mange mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til få af beboere • Få af elementer i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har mange bemærkninger til opfyldelsen
I meget lav grad opfyldt Score: 1	Meget mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: • Der er omfattende mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt for få eller ingen af beboerne



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.