



Viborg Kommune

Årsrapport 2020-2021
Tilsyn på socialområdet

INDHOLD

1.	SOCIALFAGLIGE TILSYN PÅ AKTIVITETS- OG SAMVÆRSTILBUD SAMT HJERTEBO	4
1.1	SAMLET VURDERING	4
1.2	VURDERING AF TEMAER.....	6
1.2.1	Målgruppe, metoder og resultater.....	6
1.2.2	Sundhed og trivsel	7
1.2.3	Aktiviteter og beskæftigelse	8
1.2.4	Selvstændighed og relationer	9
1.2.5	Organisatoriske forhold	10
1.2.6	Fysiske rammer.....	11
1.3	TILSYNETS ANBEFALINGER TIL DAGTILBUD	12
2.	FORMÅL OG METODE.....	13
2.1	FORMÅL	13
2.2	METODE	13
2.3	VURDERING	13

Forord

Denne årsrapport er udarbejdet på baggrund af i alt ni uanmeldte tilsyn, som BDO har foretaget på vegne af Viborg Kommune i perioden 1. august 2020 til 31. marts 2021. Tilsynene er gennemført på otte aktivitets- og samværstilbud, hvoraf fire er såkaldte kontaktsteder, som målgruppen kan benytte uvisiteret. Ifølge aftale med Viborg Kommune, har to tilsyn på to af kontaktstederne været anmeldte med henblik på at sikre borgerdeltagelse.

Et tilsyn er foretaget på Botilbuddet Hjertebo, der er godkendt under Fripølseboligloven.

Rapporten er opbygget således, at læseren indledningsvist præsenteres for tilsynets samlede vurdering på tværs af tilbud. De samlede vurderinger er opsamlet i en graf, som viser det samlede resultat af kvalitetsmålingen for tilbuddene inden for området. Grafen vil på sigt kunne vise resultaterne over tid. Efterfølgende gennemgås de overordnede temaer, som tilsynet har afdækket. For hvert område er der indsat et cirkeldiagram, som viser den samlede fordeling af scorer, der er tildelt tilbuddene i relation til det konkrete tema. Diagrammet underbygges med en kvalitativ vurdering. Afslutningsvis præsenteres der et overblik over tilsynets anbefalinger til hvert tilbud.

Bagerst i rapporten findes en kort beskrivelse af formål og metode. Ligeledes findes den vurderingsskala, som er anvendt ved tilsynene, og som definerer de scorer, der er givet.

Med venlig hilsen

Partneransvarlig
Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig
Kathinka Skovbye Eriksen
Manager
Mobil: 24295032
Mail: kse@bdo.dk

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



1. SOCIALFAGLIGE TILSYN PÅ AKTIVITETS- OG SAMVÆRSTILBUD SAMT HJERTEBO

1.1 SAMLET VURDERING

Det er tilsynets overordnede vurdering, at tilbuddene på tilfredsstillende vis lever op til lovgivningens bestemmelser.

Det er tilsynets vurdering, at tilbuddene er bevidste om valg af faglige metoder og anvendelse heraf. Gennemgående er metoden KRAP anvendelig i forhold til at understøtte en anerkendende og ressourceorienteret tilgang til borgerne. Borgerne inddrages og anerkendes i respekt for deres individuelle funktionsnedsættelser og udfordringer, hvilket bidrager til trivsel og sundhed generelt. Der er sundhedsfremmende aktiviteter, som motion af forskellig art, og borgerne støttes generelt i deres individuelle mål og ønsker for en sundere livsstil. Ledelse og medarbejdere har haft særligt fokus på borgernes trivsel i forbindelse med COVID-19.

Tilbuddenes pædagogiske tilgang medvirker til at forebygge magtanvendelse, der stort set undgås, og medarbejderne har generelt opdateret viden om regler og procedurer for området.

Aktiviteterne i tilbuddene er alsidige, og tilbuddene arbejder meget relevant med at understøtte borgernes selvstændighed gennem fx individuelle opgaver. Relationer borgerne imellem støttes fx gennem fælles oplevelser, opgaver og aktiviteter. Tilrettelæggelsen af aktiviteter har i tilsynsperioden været tilpasset de gældende COVID-19 restriktioner, hvilket fx har betydet, at flere aktiviteter er flyttet udendørs og andre afvikles i adskilte grupper.

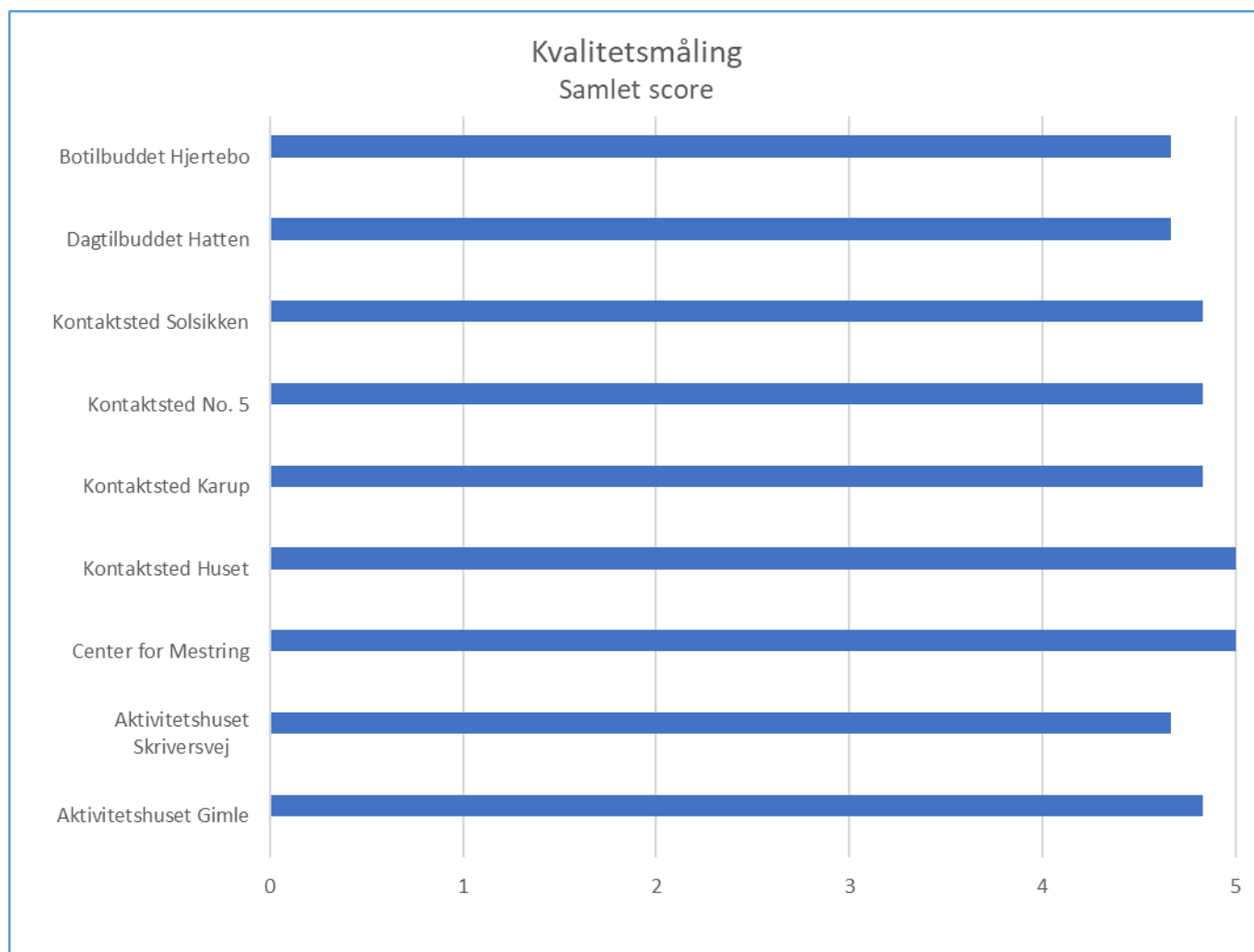
De organisatoriske forhold er meget tilfredsstillende og ligeledes medarbejder- og lederkompetencer. Der er løbende mulighed for kompetenceudvikling og møder internt i tilbuddene, som styrker medarbejdernes faglige refleksion.

De fysiske rammer understøtter generelt borgernes trivsel og udvikling. Flere tilbud har ændret i indretning og brug af lokaler for at kunne imødekomme de aktuelle COVID-19 restriktioner.

Tilsynet har samlet set givet ti anbefalinger til Viborg Kommunes aktivitets- og samværstilbud samt Hjer-tebo, hvilket fremgår af oversigten bagerst i rapporten.

BDO har med udgangspunkt i en femtrins vurderingsskala fra 1 til 5 - hvor 5 er bedst, vurderet og bedømt hvert tilbud i relation til fem temaer.

I nedenstående graf vises den gennemsnitlige score, som hvert tilbud har opnået.



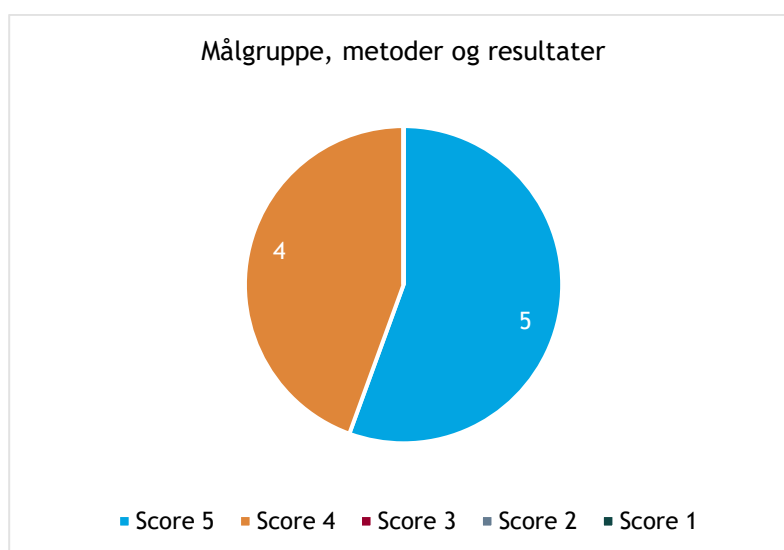
1.2 VURDERING AF TEMAER

Nedenfor gennemgås fordelingen af scoren på tværs af tilbuddene i forhold til de seks temaer, der er belyst. For hvert tema kan et tilbud opnå en score fra 1-5, hvor 5 er det bedste.

Af cirkeldiagrammerne nedenfor fremgår fordelingen af scorer inden for de seks temaer.

1.2.1 Målgruppe, metoder og resultater.

Af nedenstående diagram fremgår fordelingen af scorer inden for temaet "Målgruppe, metoder og resultater" for de ni tilbud.



Det vurderes, at alle tilbud arbejder med faglige tilgange og metoder, der er relevante for de respektive målgrupper. Overordnet tages der afsæt i KRAP (Kognitiv Ressourcefokuseret Anerkendende Pædagogik), der i praksis udmøntes i en anerkendende tilgang og ved at inddrage borgernes ressourcer i daglig praksis. I de fleste tilbud anvendes metoden målrettet ved brug af konkrete redskaber, som fx kognitiv sagsformulering, ressourceblomst og kolonneskemaer, blandt andet med det formål få belyst borgernes reaktioner og adfærd fra forskellige perspektiver. I psykiatritilbuddene arbejdes der desuden ud fra en recoveryorienteret tilgang, og i handicaptilbuddene profiterer borgerne af struktur og forudsigelighed samt kommunikative støtteredskaber.

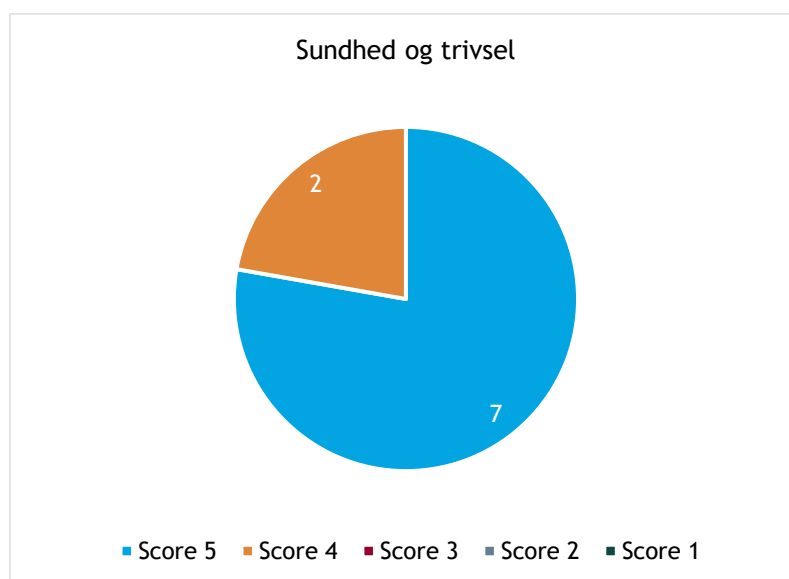
I de visiterede tilbud arbejdes der målrettet med dokumentationen i relation til borgernes mål. Indsatsmål fra myndighed nedbrydes i konkrete delmål, og der følges kontinuerligt op med dokumentation af relevante observationer og evaluering af delmålene. Det vurderes, at tilbuddene generelt anvender dokumentationen som et dynamisk arbejdsredskab, og i flere tilbud inddrages borgerne i udarbejdelse og evaluering af delmål, under hensyntagen til deres individuelle forudsætninger.

Kontaktstederne er uvisiterede tilbud, hvorfor der ikke er krav til dokumentation.

For de tilbud, der har opnået scoren 4, gør det sig for to tilbud gældende, at der i én ud af tre stikprøver ikke fremgik delmål. For de to øvrige tilbud er der udviklingspunkter i forhold til henholdsvis systematisk evaluering og konkretisering af delmål.

1.2.2 Sundhed og trivsel

Af nedenstående diagram fremgår fordelingen af scorer inden for temaet "Sundhed og trivsel" for de ni tilbud.



Overordnet arbejder tilbuddene med borgernes sundhed og trivsel gennem anerkendelse af og respekt for de enkelte borgere. Alt efter borgernes funktionsniveau inddrages de gennem dialog, valg mellem aktiviteter, ved fælles husmøder og i flere tilfælde ved borgerråd. I ét tilbud deltager repræsentanter fra borgerrådet ligeledes i møder med kommunens socialudvalg to gange årligt.

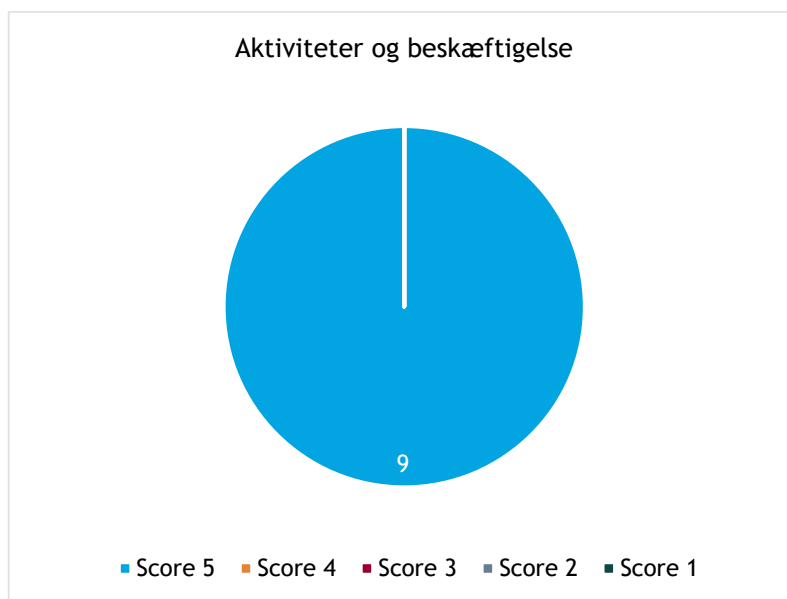
I hovedparten af tilbuddene understøtter fastlagte aktiviteter, som fx gå- og cykelture samt anden form for motion/træning, ligeledes borgernes sundhed og trivsel. I kontaktstederne med begrænset åbningstid er det i høj grad borgernes eget initiativ og motivation, der er afgørende for eventuelle gåture. Flere tilbud har iværksat relevante tiltag, som tilbud om rygestopkurser med gratis substitutionsmedicin, oplæg ved diætist mm., og et tilbud har indført en stillestund efter frokosten, hvor borgerne kan hvile sig eller få et frirum fra planlagte aktiviteter.

I forhold til magtanvendelse kan medarbejderne redegøre for eksempler på, hvordan de gennem den pædagogiske tilgang forebygger og konfliktnerdrapper, fx at være bevidst om ikke at stille krav til borgerne, der kan udfordre dem unødigt. Medarbejderne har generelt kendskab til regler og procedurer i relation til magtanvendelse.

I et af de tilbud, der har opnået scoren 4, er der behov for at sikre medarbejdernes kendskab til de aktuelle regler for magtanvendelse. I det andet tilbud har tilsynet anbefalet, at en tilbagevendende situation, der af tilbuddet vurderes som et gråzonetilfælde, indberettes med henblik på at efterprøve, om der i et juridisk perspektiv er tale om en magtanvendelse.

1.2.3 Aktiviteter og beskæftigelse

Af nedenstående diagram fremgår fordelingen af scorer inden for temaet ”Aktiviteter og beskæftigelse” for de ni tilbud.



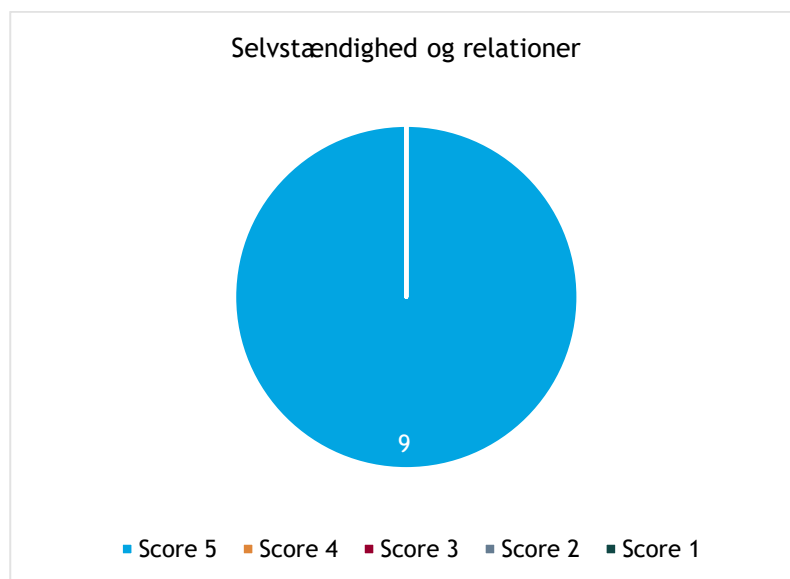
Tilbuddene tilrettelægger på meget tilfredsstillende vis relevante og meningsfulde aktiviteter tilpasset borgernes ønsker, behov og funktionsniveau. Overordnet set deltager borgerne dels i planlagte fælles aktiviteter, og dels i individuelle og mere spontane aktiviteter, som puslespil, håndarbejde eller at se film. Det samlede aktivitetstilbud i de enkelte tilbud er varieret og består af fx E-sport, friluftsture, kreative aktiviteter og dyrehold. I flere tilbud varetager borgerne reelle arbejdsopgaver, som fx naturpleje, cafédrift og receptionsarbejde, ligesom en del borgere profiterer af at udføre pakke- og montageopgaver for en legetøjsproducent.

I de uvisiterede kontaktsteder med begrænset åbningstid er der primært fokus på borgernes mulighed for socialt samvær. Flere borgere vælger at medbringe fx håndarbejde og inddrages desuden i praktiske opgaver.

Aktiviteterne har i tilsynsperioden delvist været påvirket af COVID-19 restriktioner, og det har bl.a. ikke været muligt for borgerne at mødes til aktiviteter på tværs af grupper og tilbud, ligesom aktiviteter som svømning har været på pause.

1.2.4 Selvstændighed og relationer

Af nedenstående diagram fremgår fordelingen af scorer inden for temaet ”Selvstændighed og relationer” i de ni tilbud.



Tilbuddene arbejder alle meget relevant med at udvikle borgernes selvstændighed og mulighed for at danne og indgå i relationer, hvilket ovenstående figur viser.

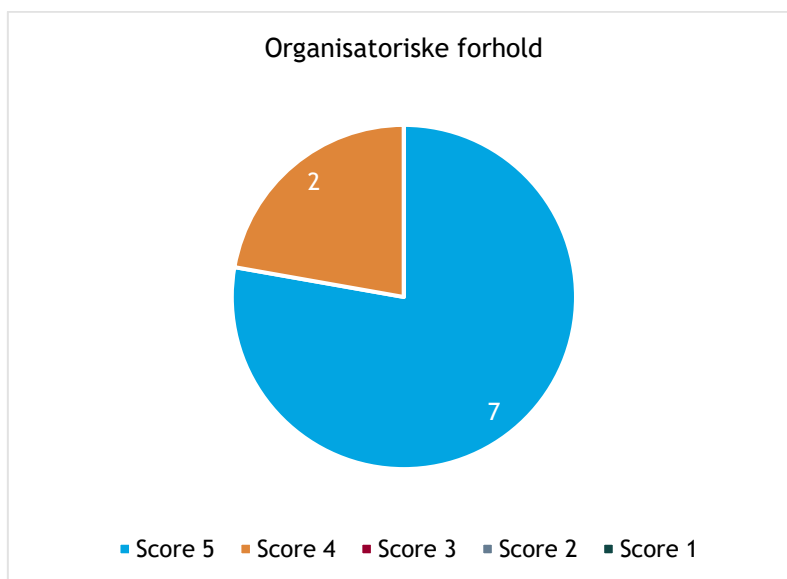
Ved at motivere borgerne til at deltage i nye opgaver understøttes deres udviklingspotentiale. Nogle borgere lærer nye færdigheder, fx ved at deltage i indkøb og madlavning, og andre overvinder egne grænser ved fx at skulle modtage gæster og svare på spørgsmål i en reception. For andre borgere er det væsentlige, at de vedligeholder deres funktionsniveau og forbliver selvhjulpne, fx ved selv at tage sin kop fra bordet eller iføre sig overtøj.

Borgernes sociale kompetencer understøttes gennem social træning i de fællesskaber, som de deltager i, i tilbuddene. I flere psykiatritilbud har borgerne mulighed for at deltage i gruppeforløb, hvor de arbejder målrettet med fx håndtering af tanker, følelser og handling, hvilket understøtter såvel deres mestrings-evne som sociale kompetencer.

Under normale omstændigheder deltager borgerne i sociale arrangementer i det omgivende samfund, herunder fx musikfestivaler og motionsløb. Dette har dog ikke været muligt i tilsynsperioden grundet COVID-19.

1.2.5 Organisatoriske forhold

Af nedenstående diagram fremgår fordelingen af scorer inden for temaet ”Organisatoriske forhold” for de ni tilbud.



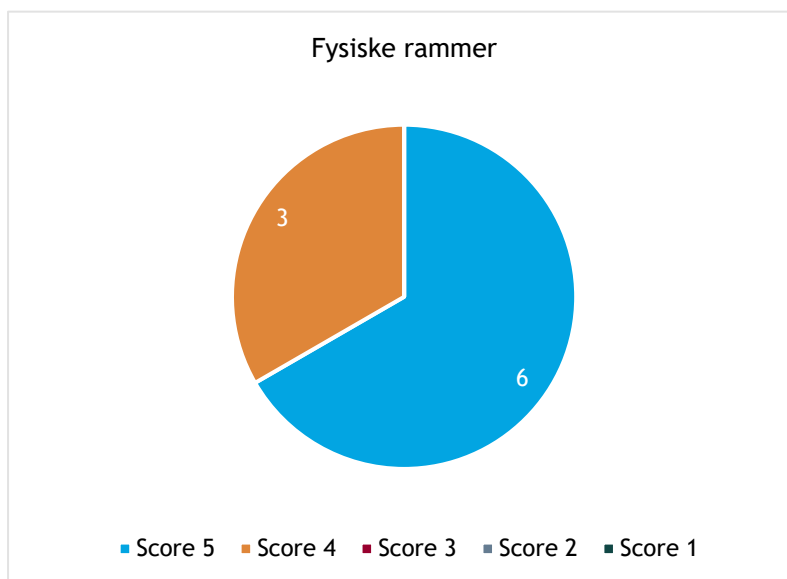
Ledelse og medarbejdere har i alle tilbud relevante kompetencer gennem deres grunduddannelse, efteruddannelse og erfaring. Hovedparten er uddannede pædagoger, og i flere tilbud er den samlede medarbejdergruppe tværfagligt sammensat, idet der også er ansat sundhedsfagligt uddannede medarbejdere. Medarbejderne har løbende mulighed for kompetenceudvikling i form af kurser og efteruddannelse i relation til de valgte faglige tilgange og metoder. Faglig refleksion blandt medarbejderne understøttes både gennem struktureret faglig sparring på teammøder og ved ekstern supervision.

Samarbejdet blandt medarbejderne i tilbuddene beskrives som velfungerende med personale- og teammøder med fast interval med deltagelse af ledelse. I kontaktsteder med begrænsede åbningstid varetages indsatsen af medarbejdere fra bostøtteteams, hvorfor møder, supervision mm. forgår i bostøtteteamet. Ligeledes beskrives samarbejdet med relevante eksterne samarbejdspartnere som myndighed, bosteder m.fl. samlet set positivt.

I det ene af de to tilbud, der har opnået scoren 4, gør det sig gældende, at medarbejderne har udtrykt, at samarbejdet med bostederne kan forbedres i forhold til afholdelse af handleplansmøder. Et andet tilbud har opnået scoren 4 med begrundelse i, at en relativ ny leder har iværksat en proces, der sigter mod, at de organisatoriske rammer i højere grad skal understøtte medarbejdernes trivsel i relation til kerneopgaven.

1.2.6 Fysiske rammer

Af nedenstående diagram fremgår fordelingen af scorer inden for temaet ”Fysiske rammer” for de ni tilbud.



Samlet set understøtter de fysiske rammer borgernes trivsel og udvikling, og der er i indretningen taget hensyn til borgernes behov for fx skærmning, overblik og ro.

Såvel indendørs lokaler som udendørsarealer er velegnede til aktivitet og samvær. Flere tilbud har ændret i indretning og brug af lokaler for at kunne imødekomme de aktuelle COVID-19 restriktioner, og flere tilbud har rykket en større del af aktiviteterne udendørs.

Som det fremgår af ovenstående figur har tre tilbud opnået scoren 4. Et tilbud var på tilsynstidspunktet midt i en større proces i forhold til optimal udnyttelse af lokalerne. I et andet tilbud gav medarbejderne udtryk for støjgener, når borgerne er samlet i én stor gruppe, og i et tredje tilbud opleves plads og faciliteter i køkkenet begrænsede i forhold til at kunne inddrage borgerne i madlavning mm. De to sidstnævnte tilbud er kontaktsteder, der benytter samme lokaler på forskellige tidspunkter.

1.3 TILSYNETS ANBEFALINGER TIL DAGTILBUD

Tilsynet har givet i alt ti anbefalinger, der fordeler sig på syv af i alt ni tilbud.

Nedenfor ses fordelingen af anbefalingerne inden for de seks temaer.

	Målgruppe, metoder og resultater	Sundhed og trivsel	Aktiviteter og beskæftigelse	Selvstændighed og relationer	Organisatoriske forhold	Fysiske rammer	I alt
Aktivitetshuset Gimle	1						1
Aktivitetshuset Skriversvej	1				1		2
Center for Mestring							0
Kontaktsted Huset							0
Kontaktsted Karup		1					1
Kontaktsted No. 5						1	1
Kontaktsted Solsikken						1	1
Dagtilbuddet Hatten	1	1					2
Botilbuddet Hjeretebo	1				1		2
I alt	4	2	0	0	2	2	10

2. FORMÅL OG METODE

2.1 FORMÅL

Det overordnede formål med tilsynene er at afdække, hvorvidt der er sammenhæng mellem de beskrevne og vedtagne rammer, og den praksis, der udføres på stedet.

Tilsynet vil, jf. lovgivningen og bekendtgørelsen på området, have fokus på, at det enkelte tilbud er tilpasset den enkeltes borgers ønsker og muligheder. Herunder at tilbuddet medvirker til at øge den enkeltes livskvalitet i dagligdagen, at der er mulighed for personlig udvikling, at der er mulighed for at deltage i relevante sociale aktiviteter, og at der er mulighed for at udfolde sig sammen med andre og deltage i sociale fællesskaber. Tilsynet vil endvidere have fokus på de pædagogiske, organisatoriske og personalemæssige forhold.

Det overordnede formål med BDO's tilsynskoncept er at:

- Kontrollere om der på det enkelte tilbud praktiseres en udviklende og relevant ydelse, der er afpasset målgruppen som sådan, samt den enkeltes ønsker og muligheder.
- Kontrollere at gældende lovregler, kvalitetsstandarder, serviceniveau og administrative retningslinjer efterleves.
- Understøtte en fremadrettet og løbende udvikling af kvaliteten af tilbuddet.
- Skabe grundlag for refleksion over egen praksis hos både medarbejdere og ledelse.

2.2 METODE

Metodisk arbejdes der ud fra tre datakilder, hhv. gennemgang af dokumentation, observation og semistrukturerede kvalitative interviews med ledelse, medarbejdere og borgere. Tilsynene foretages som uanmeldte eller anmeldte tilsyn.

Interviewguides vil være målrettet det enkelte tilbudstype. De tilsynsførende vil have en faglig baggrund som er relevant inden for det pågældende tilsynsområde. Således vil tilsynet også med hensyn til dokumentation, have viden om og erfaring med at gennemgå og vurdere dokumentationen uanset område.

2.3 VURDERING

Ved 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 borgere • 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 borgere • Størstedelen af elementerne 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 borgere • En del af elementerne 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 borgere • Få af elementerne 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 borgerne



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.