

Årsrapport Socialområdet 2018

Viborg Kommune

Februar 2019

INDHOLD

1.	Overordnet resultat	3
1.1	Definition samt score på vurderingsskala	3
1.2	Samlet konklusion	4
1.3	Overordnet vurdering på tværs af tilbuddene	5
1.4	Anbefalinger	7
1.5	Resume af Anbefalinger	8
2.	Formål og metode	9
2.1	Formål	9
2.2	Metode	9
2.3	Tilsynets tilrettelæggelse	10

Indledning

BDO har på vegne af Viborg Kommune i 2018 gennemført uanmeldte tilsyn på 8 samværs- og aktivitetstilbud, hvoraf et er selvejende. Desuden omfatter rapporten tilsyn med et botilbud under friboligloven.

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 148 a er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses, herunder at sikre kommunalbestyrelse, brugere og pårørende indsigt i den pædagogik, omsorg og trivsel, der leveres på det enkelte tilbud.

På baggrund af tilsynene har BDO udarbejdet en årsrapport, der sammenfatter de overordnede indtryk fra tilsynene og anbefalinger til fremadrettede indsatsområder.

Rapporten er opbygget således, at læseren på første side præsenteres for en kort, overordnet vurdering for tilsynene samt de overordnede resultater præsenteret ud fra en overskuelig vurderingsskala. Denne efterfølges af tilsynets samlede konklusion på tværs af kommunens plejecentre, herunder en opsummering af anbefalinger - ligeledes på tværs af centre.

Afsnit 2. indeholder oplysninger om, hvorledes tilsynet er opbygget, formålet med tilsynet samt BDO's tilsynsmanual.



“

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

1. OVERORDNET RESULTAT

1.1 DEFINITION SAMT SCORE PÅ VURDERINGSSKALA

Tilsynssted	Tilsynsresultat	Definition af resultat
Center for Mestring Kontaktsted Huset	Særdeles tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>særdeles tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.
Kontaktsted No. 5 Kontaktsted Karup Aktivitetshuset Gimle Hatten Hjertebo Kontaktsted Solsikken	Meget tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>meget tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt nemt vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Aktivitetshus Skrивervej	Tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Ingen	Mindre tilfredsstillende	Bedømmelsen mindre tilfredsstillende opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpes. Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.
Ingen	Ikke tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>ikke tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet, samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

1.2 SAMLET KONKLUSION

På baggrund af det indsamlede datamateriale, interviews og de efterfølgende analyser heraf er tilsynet nået frem til følgende konklusion:

- To tilbud har opnået vurderingen *Særdeles tilfredsstillende*
- Seks tilbud har opnået vurderingen *Meget tilfredsstillende*
- Et tilbud har opnået vurderingen *Tilfredsstillende*
- Ingen tilbud har fået vurderingen *Mindre tilfredsstillende* eller *Ikke tilfredsstillende*.

Samlet set tegner der sig et billede af, at Viborg Kommunes tilbud om aktivitet og samvær generelt er meget velfungerende.

Indsatsen i det enkelte tilbud tager afsæt i relevante faglige tilgange og metoder, tilpasset målgruppen. Medarbejderne kan i alle tilbud på kvalificeret vis, redegøre for de anvendte tilgange og metoder og hvordan de omsættes i praksis, og skaber positive resultater for borgerne. Der arbejdes i varieret omfang med relevante mål og delmål. I flere tilbud kan dette arbejde kvalificeres, hvorfor der er givet en del anbefalinger på området.

Borgerne trives i tilbuddene og flere borgere har overfor tilsynet nævnt fællesskabet som en væsentlig faktor. I alle tilbud er omgangstonen karakteriseret af anerkendelse og respekt, og borgerne medinddrages i beslutninger vedrørende såvel deres egen hverdag som fællesanliggender. Der er relevant fokus på sundhedsfremme blandt andet gennem tilbud om fysisk aktivitet og drøftelser om sund levevis.

Tilbuddenes pædagogiske praksis medvirker til at forebygge magtanvendelse og medarbejderne er bekendte med gældende regler og procedurer.

Borgerne har i høj grad mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv med relevante aktiviteter. Inddragelse i praktiske opgaver og aktiviteter, er ofte omdrejningspunktet for, at borgerne udvikler større selvstændighed. Borgerne støttes desuden i at indgå i relationer.

Ledere og medarbejdere har samlet set relevante kompetencer i forhold til driften og borgernes behov. Der er gode muligheder for faglig sparring og kompetenceudvikling. Der er generelt et velfungerende samarbejde, såvel internt som med eksterne samarbejdspartnere.

De fysiske rammer understøtter overordnet borgernes trivsel og udvikling og tilsynet har i alle tilbud observeret en god atmosfære.

1.3 OVERORDNET VURDERING PÅ TVÆRS AF TILBUDDENE

På baggrund af en tværgående analyse af tilsynsrapporterne fra 2018 er BDO kommet frem til følgende vurdering:

Aktuelle vilkår og status

Der er i de fleste tilfælde fulgt op på anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Nogle anbefalinger er fortsat i proces og det er derfor væsentligt at fokus fastholdes. Flere tilbud har haft udskiftning i ledelsen og i enkelte tilbud har der været en konstitueret leder på tilsynstidspunktet.

I kontaktstederne er der fortsat ledelsesmæssig opmærksomhed på samskabelse tilbuddene i mellem. I de visiterede aktivitets- og samværstilbud, er der blandt andet fokus på at kvalificere den skriftlige dokumentation.

Metode og resultater

Indsatsen i det enkelte tilbud tager afsæt i relevante faglige tilgange og metoder, tilpasset målgruppen. Fx er der i de socialpsykiatriske tilbud en recoveryorienteret tilgang, hvor der er fokus på at understøtte borgernes evne til at tage ansvar for- og mestre eget liv samt netværksdannelse. I tilbud for borgere med funktionsnedsættelse er struktur og forudsigelighed en vigtig del af dagligdagen. I en del tilbud uafhængig af målgruppe, anvendes KRAP (Kognitiv Ressourcefokuseret og Anerkendende Pædagogik) som den fælles metode, til at understøtte borgernes ressourcer ud fra et helhedsperspektiv.

Medarbejderne kan i alle tilbud på kvalificeret vis, redegøre for de anvendte tilgange og metoder og hvordan de omsættes i praksis, og skaber positive resultater for borgerne.

Der arbejdes i varieret omfang med relevante mål og delmål. I nogle tilbud er der stort fokus på at kvalificere dokumentationen, og der arbejdes målrettet med konkrete og målbare mål og evaluering heraf. I andre tilbud der god praksis for at opstille delmål, men dokumenteret opfølgning og evaluering er fortsat et udviklingspunkt.

Sundhed og trivsel

I alle tilbud er omgangstonen karakteriseret af anerkendelse og respekt. Medarbejderne er bevidste om, hvordan deres indbyrdes samarbejde og kommunikation påvirker miljøet. I et enkelt tilbud er det et opmærksomhedspunkt.

Borgerne trives i tilbuddene og flere borgere har overfor tilsynet nævnt fællesskabet som en væsentlig faktor. Borgerne oplever generelt at tilbuddene er rummelige med plads til alle. Det drøftes kontinuerligt på husmøder og lignende, hvordan man kan tage hensyn til hinanden, så alle føler sig godt tilpas.

Borgerne medinddrages i beslutninger vedrørende såvel deres egen hverdag som fællesanliggender. De har formelt indflydelse gennem borgerråd, husmøder og lignende.

Der er relevant fokus på sundhedsfremme gennem tilbud om fysisk aktivitet, i form af fx fitness eller gå- og cykelture, sund og varieret kost samt drøftelser om sund levevis.

Ifølge ledere og medarbejdere forekommer magtanvendelse ikke. Et enkelt tilbud har tilkendegivet, at de har situationer, der i meget få tilfælde fører til magtanvendelse. Medarbejderne er bekendt med gældende regler og procedurer vedrørende magtanvendelse, og de kan på kvalificeret vis redegøre for, hvordan de arbejder forebyggende. Tilsynet har flere steder observeret situationer, hvor borgere er blevet afledt eller skærmet på meget respektfuld vis.

Aktiviteter og beskæftigelse

Borgerne har i høj grad mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv med relevante aktiviteter. Borgerne har indflydelse på, hvilke aktiviteter de vil deltage i eller hvilke praktiske opgaver de vil varetage.

I aktivitets- og samværstilbuddene er der et bredt udvalg af aktiviteter, herunder fx bevægelse, sang og musik, kreative aktiviteter og deltagelse i praktiske opgaver som madlavning, græsslåning med mere. I de

mindre kontaktsteder er der dog fokus på, at borgerne ønsker at benytte tilbuddet som et fristed, da flere af borgerne har et aktivitets- eller beskæftigelsestilbud andre steder.

I de socialpsykiatriske tilbud, foregår en del aktivitet i gruppeforløb og der udbydes kurser og samtalegrupper i varieret omfang.

Enkelte borgere er i praktik eller har beskæftigelse få dage eller timer om ugen, udenfor deres tilbud.

Selvstændighed og relationer

Aktiviteter og inddragelse i praktiske opgaver, er ofte omdrejningspunktet for at borgerne udvikler større selvstændighed. I nogle af tilbuddene inddrages borgerne i opgaver, der kan relateres til deres hverdagsliv i egen bolig, fx madlavning og affaldssortering.

Måltider, fællesmøder, deltagelse i fælles aktiviteter og arrangementer samt samarbejde omkring konkrete opgaver, understøtter borgernes udvikling af sociale kompetencer. Medarbejderne er opmærksomme på at matche borgere med fælles interesser og de støtter op om borgere, der naturligt opsøger hinanden. Borgerne har i nogle tilfælde behov for, at medarbejderne sætter rammen for samværet. Ligeledes støtter og guider medarbejderne borgerne fx i forhold til at sætte grænser, så de relationer borgerne indgår i forbliver bæredygtige.

Borgerne værdsætter at være en del af et fællesskab og mange har overfor tilsynet givet udtryk for, at de har fået udvidet deres netværk og fået nye venner. Nogle borgere ses også i fritiden, fx mødes en mindre gruppe borgere og spiser sammen.

Tilbuddene benytter i varieret omfang lokalmiljøet fx svømmehal og bibliotek, og deltager i forskellige lokale arrangementer.

Organisatoriske forhold

Ledere og medarbejdere har samlet set relevante kompetencer i forhold til driften og borgernes behov. Medarbejdergrupperne i de enkelte tilbud er tværfagligt sammensat og hovedparten af medarbejderne har en social- eller sundhedsfaglig uddannelse.

Der er i de fleste tilbud afholdt medarbejderudviklingssamtaler og medarbejderne oplever, at der generelt er gode muligheder for kompetenceudvikling. I hovedparten af tilbuddene har medarbejderne deltaget i fællesuddannelse i forhold til de valgte tilgange og metoder. De deltager i varieret omfang i relevante temadage og individuelle kurser.

I en del tilbud tilbydes medarbejderne ekstern supervision og i andre tilbud iværksættes det ved behov.

Medarbejderne er generelt engagerede og der er et velfungerende internt samarbejde i tilbuddene og på tværs i organisationerne. Medarbejderne udtrykker, at de er gode til at inddrage hinandens kompetencer og faglig sparring indgår i den daglige planlægning eller på teammøder.

Tilbuddene samarbejder med relevante samarbejdspartnere, herunder fx bostøttemedarbejdere og bosteder.

Fysiske rammer

De fysiske rammer understøtter samlet set borgernes trivsel og udvikling og tilsynet har i alle tilbud observeret en god atmosfære.

I enkelte tilbud er der foretaget væsentlige forbedringer af rammerne og et tilbud har konkrete planer om nødvendige og tiltrængte tiltag. Et tilbud er flyttet til bedre egnede lokaler.

Rammerne er generelt hensigtsmæssigt indrettet i forhold til formålet og borgernes særlige behov. Der er i varieret omfang gode muligheder for samvær og aktivitet udendørs.

1.4 ANBEFALINGER

Tilsynet har givet i alt 9 anbefalinger der fordeler sig på 7 tilbud.

Nedenfor ses fordelingen af anbefalingerne inden for de fem temaer ved 2018 tilsynene.

	Metode og Resultater	Sundhed og Trivsel	Aktiviteter og Beskæftigelse	Selvstændighed og Relationer	Organisatoriske forhold	Fysiske rammer	Anbefalinger i alt
Center for Mestring							0
Kontaktsted Huset							0
Kontaktsted No. 5			1				1
Kontaktsted Karup		1					1
Aktivitetshuset Skrивervej	2				1		3
Aktivitetshuset Gimle	1						1
Hatten	1						1
Hjertebo	1						1
Kontaktsted Solsikken		1					1
I alt	5	2	1		1		9

Metode og Resultater

Tilsynet har givet 5 anbefalinger vedrørende temaet Metode og Resultater.

Hovedparten af anbefalingerne omhandler den skriftlige dokumentation, hvor der er fokus på arbejdet med delmål samt evaluering heraf.

Sundhed og Trivsel

Tilsynet har givet 2 anbefalinger vedrørende temaet Sundhed og Trivsel.

Den ene anbefaling omhandler fortløbende opmærksomhed på borgernes behov for at mødes udenfor tilbuddets åbningstid. I et andet tilbud anbefales det, at regler og procedure i forbindelse med magtanvendelse gennemgås minimum en gang om året.

Aktiviteter og beskæftigelse

Tilsynet har givet 1 anbefaling vedrørende aktivitet og beskæftigelse, der omhandler fortsat fokus på styrkelse af sammenhængskraften mellem flere tilbud, hvilket vil øge borgernes mulighed for at deltage i fx gruppeforløb.

Organisatoriske forhold

Tilsynet har givet en enkel anbefaling vedrørende temaet Organisatoriske forhold. Den er givet til et aktivitets- og samværstilbud, hvor tilsynet har anbefalet, at medarbejdernes behov for specifik viden, sparring og evt. supervision afklares.

1.5 RESUME AF ANBEFALINGER

På de følgende sider præsenteres et resumé af tilsynets anbefalinger for hvert samværs- aktivitets- og beskæftigelsestilbud.

Tilbud	Anbefalinger
Center for Mestring	Ingen anbefalinger
Kontaktsted Huset	Ingen anbefalinger
Kontaktsted No. 5	Tilsynet anbefaler, at leder og medarbejdere fastholder fokus på sammenhængskraften, så borgerne i stadig stigende grad præsenteres for de muligheder, der er uden for eget kontaktsted, fx deltagelse i gruppeforløb i Kontaktsted Huset.
Kontaktsted Karup	Tilsynet anbefaler, at medarbejderne fortløbende er opmærksomme på borgernes behov og interesse for at mødes i kontaktstedet uden for den officielle åbningstid, og at dette jævnligt drøftes som en mulighed.
Aktivitetshuset Skrivervej	- Tilsynet anbefaler, at medarbejdernes efterspørgsel om viden inden for psykiatri, misbrug og omsorgssvigt imødekommes, samt at medarbejdernes behov for faglig sparring, eventuelt supervision, afklares. - Tilsynet anbefaler, at arbejdet med dokumentationen sættes i struktur og prioriteres. - Tilsynet anbefaler, at leder retter fokus mod medarbejdernes organisering og samarbejde.
Aktivitetshuset Gimle	Tilsynet anbefaler, at der fortsat arbejdes målrettet med dokumentationen, så der er mål- og målbare delmål for borgerne.
Hatten	Tilsynet anbefaler, at ledelsen sammen med medarbejderne fastholder fokus på at udvikle tilbuddets dokumentationspraksis, og at der i den videre proces sættes fokus på, at opfølgning og evaluering af delmål dokumenteres.
Hjertebo	Tilsynet anbefaler, at tilbuddet i fortsat proces foretager systematisk opfølgning og evaluering af dokumentationen.
Kontaktsted Solsikken	Tilsynet anbefaler, at regler og procedure vedrørende magtanvendelse gennemgås systematisk og minimum en gang om året.

2. FORMÅL OG METODE

2.1 FORMÅL

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 148a er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses, herunder at sikre kommunalbestyrelse, brugere og pårørende indsigt i den pædagogik, omsorg og trivsel, der leveres på det enkelte tilbud.

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

- At påse, at borgerne får den hjælp, de har ret til efter loven og efter de beslutninger, som kommunalbestyrelsen har truffet.
- At hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og økonomisk forsvarlig måde.
- At forebygge ved at gribe korrigerende ind, før mindre problemer udvikler sig til alvorligere problemer.

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, tilbuddets referenceramme og den pædagogiske praksis.

Med udgangspunkt i omfattende erfaringer med at føre tilsyn på hhv. ældreområdet og det socialfaglige område har BDO udviklet koncepter for tilsynsområderne, som gør det muligt at lade kontrol og læring gå op i en højere enhed. BDO lægger vægt på, at den dokumentation, der indhentes i forbindelse med tilsynene, er anvendelig i det fremadrettede arbejde med kvalitets- og kompetenceudviklingen.

2.2 METODE

BDO's tilsynskoncept kombinerer en række forskellige metoder til indsamling af viden, som alle tager afsæt i den anerkendende metode og en konstruktiv tilgang.

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets resurser, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes og pårørendes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er struktureret og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews, observation og gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten og sammenhængen i de ydelser, som borgerne modtager i tilbuddet.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på dialog, udsagn, observationer og gennemgang af dokumentation samt det foreliggende baggrundsmateriale. Tilsynet er derfor ikke nogen garanti for, at alle forhold på tilbuddet til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

2.3 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynsforløbet besluttet og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår. Så vidt muligt foregår tilsynet på et tidspunkt, hvor der er mulighed for dialog eller samvær med flere af borgerne.

Til brug for forberedelsen af tilsynet har BDO indhentet materiale fra kommunen, herunder eventuelle kvalitetsstandarder, vejledninger og politikker, værdigrundlag, oplysninger fra kommunens hjemmeside, ligesom oplysninger fra tilbuddets egen hjemmeside har indgået i det konkrete tilsyn.

De uanmeldte tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende. De tilsynsførende har en socialfaglig eller sygeplejefaglig baggrund.

KONTAKT

PARTNERANSVARLIG
BIRGITTE HOBERG SLOTH
Partner
m: 2810 5680
e: bsq@bdo.dk

PROJEKTANSVARLIG
KATHINKA SKOVBYE ERIKSEN
Manager

Mobil: +45 24 29 50 32
kse@bdo.dk

www.bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har ca. 74.000 medarbejdere i mere end 160 lande.

Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.