

Tilsynsrapport Viborg Kommune

Kontaktsted Bjerringbro

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
maj 2022

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: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig



Lene Sørensen
Manager
Mobil: 51586105
Mail: lesor@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 Bjerringbro, 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 31. maj 2022, kl. 09.00 til 12.00
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• To medarbejdere• Fire borgere i en gruppesamtale• Leder var ikke til stede under tilsynet, men leder er efterfølgende interviewet via Teams møde den 17. juni 2022
Tilsynsførende: Manager Lene Sørensen, Socialpædagog Manager Merete Boe Dahl, Socialrådgiver

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Tilbuddet er optaget af, hvordan de kan få flere unge til at benytte tilbuddet. Tilbuddet har oprettet en ungegruppe for borgere, som modtager bostøtte. Lederen redegør for, at tilbuddet løbende har opmærksomhed på, at tilbuddet skal være et godt sted for borgerne at være, og at tilbuddet er dynamisk og i bevægelse og kan tilpasse sig borgernes behov samt være understøttende for, at borgerne kan blive mere integrerede i bysamfundet

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Tilsynet følger op på anbefalinger fra forrige tilsyn gennem dialog med lederen og medarbejderne. Seneste tilsyn havde en anbefaling om, at lederen og medarbejderne skulle reflektere over anvendelsen af det primære rum i tilbuddet i forhold til støj og eventuelt behov for samvær i mindre grupper. Lederen og medarbejderne redegør for, at de har forsøgt at dele det primære rum op med to borde, men at borgerne har ønsket dette ændret igen, da de gerne vil sidde samlet omkring et stort bord. Medarbejderne har talt med borgerne om, at det er vigtigt at være opmærksom på tonelejet og at tale én ad gangen, hvilket til dels er lykkedes. Borgerne tilkendegiver, at de er meget opmærksomme på at tale én ad gangen, og de forsøger at tilpasse tonelejet. Dette kan dog af og til være svært, men borgerne oplever god støtte fra medarbejderne, såfremt støjen bliver for meget.

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 overordnede vurdering, at Kontaktsted Bjerringbro er et trygt tilbud til borgerne, med mulighed for at møde ligesindede og være en del af et socialt fællesskab.

Det vurderes, at leder i tilbuddet er udviklingsorienteret og bidrager med faglighed, engagement og nærvær med fokus på en helhedsorienteret indsats.

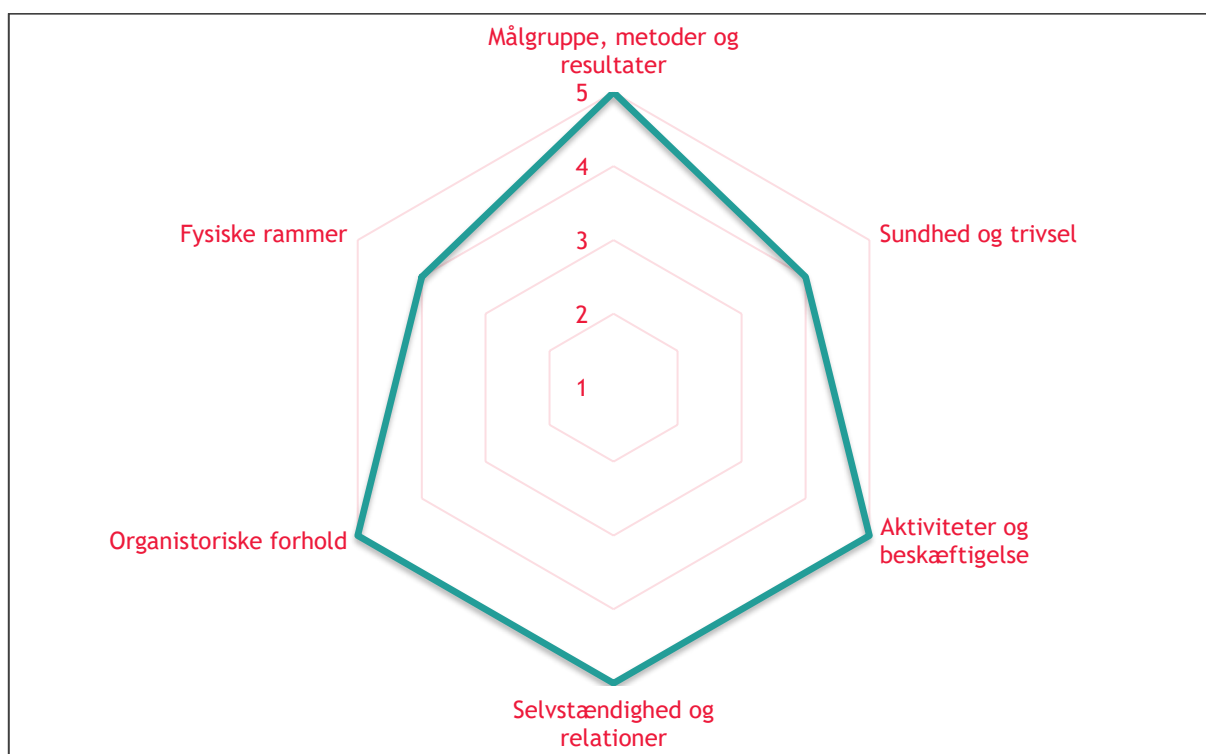
Medarbejderne har erfaring og viden om målgruppen samt formålet med tilbuddet, og det vurderes, at medarbejderne er engagerede, fagligt kompetente og har fokus på at tilpasse og udvikle indsatsen i tilbuddet med udgangspunkt i borgernes ønsker og særlige behov.

Tilsynet vurderer, at tilbuddet med fordel kunne optimere medarbejdernes kendskab til gældende regler på området for magtanvendelse.

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 der ledelsesmæssigt er fokus på, at medarbejderne opdateres på gældende regler om magtanvendelse på området.

3. VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
<p>Tema 1: Målgruppe, metoder og resultater</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Målgruppen er borgere, som er psykisk sårbare, og aktuelt er de borgere, som anvender tilbuddet, mellem 40 og 80 år. Der er tale om borgere, som har været tilknyttet psykiatrien. Tilbuddet har etableret en ungegruppe, som består af unge, som modtager bostøtte. Ungegruppen mødes separat fra den øvrige gruppe for at understøtte deres interesser. Lederen har et ønske om at tiltrække flere unge til tilbuddet. Ungegruppen mødes en gang om ugen, og den øvrige gruppe mødes to gange om ugen. Medarbejderne fortæller, at de skaber kontakt til borgerne via bostøttekorpsset.</p> <p>Lederen og medarbejderne redegør for, at tilgangen til borgerne er anerkendende, og de faglige metoder tager afsæt i KRAP (Kognitiv, Ressourcefokuseret og Anerkendende Pædagogik), Empowerment og Recovery. Indsatsen tilrettelægges individuelt ud fra den enkelte borgers behov, og det er efter borgernes ønsker fællesskabet, som er i fokus.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der er et konstruktivt samarbejde med borgernes sagsbehandlere for at sikre en helhedsorienteret indsats omkring borgerne.</p> <p>Tilbuddet er uvisiteret, og der er ikke krav om dokumentation.</p>
<p>Tema 2: Sundhed og trivsel</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at tilbuddet i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne forsøger at få borgerne mere ud i det omgivende samfund ved at arrangere ture, men ofte vælger borgerne dette fra.</p> <p>Borgerne udtaler, at de enkelte gange på egen hånd har været på ture sammen.</p> <p>Medarbejderne oplever, at borgernes interne samspil fungerer, men at der til tider kan være meget støj. De taler dog med borgerne om det, hvis der er behov for at justere støjen for at sikre, at alle borgerne har taletid.</p> <p>Dette bekræfter borgerne også ved interviews. Borgerne udtrykker, at de trives i tilbuddet, at der er en god stemning, samt at de også er opmærksomme på hinanden, fx hvis en borger ikke møder op, sender de borgeren en SMS for at vise hinanden omsorg.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at de er opmærksomme på, at borgerne inddrages og har indflydelse. Der afholdes ligeledes husmøder, og borgerne inddrages i udarbejdelsen af dagsordenen.</p> <p>Borgerne udtaler, at det har stor betydning for deres livskvalitet, at de har mulighed for at mødes med ligesindede. Borgerne udtaler, at det er betydningsfuldt, at de kan komme i tilbuddet, også selv om de måtte have en dårlig dag. Borgerne tilkendegiver ligeledes, at det er tilfredsstillende, at de også har mulighed for individuelle samtaler med en medarbejder.</p> <p>Borgerne udtrykker fortvivlelse og utilfredshed med, at de ikke længere kan komme i tilbuddet om fredagen, hvor de på egen hånd mødtes om formiddagen til kaffe. Borgerne udtrykker, at de finder det svært, at de kun kan mødes to gange om ugen i tilbuddet, da de finder tiden mellem, at de kan komme i tilbuddet, lang, og det kan føles ensomt. Lederen og medarbejderne redegør for, at de har måttet inddrage muligheden for, at borgerne på egen hånd kan samles i tilbuddet, da der opstod konflikter imellem borgerne, når der ikke var medarbejdere til stede.</p>

	<p>Tilbuddets anerkendende pædagogiske tilgang samt kendskabet til den enkelte borgers særlige behov bidrager til, at magtanvendelser undgås. Lederen og medarbejderne oplyser, at der ikke har været magtanvendelser i tilbuddet. Lederen oplyser, at reglerne om magtanvendelser gennemgås en gang om året på et personalemøde. Dette er sat på dagsordenen på et af de kommende personalemøder. Medarbejderne tilkendegiver, at de ikke er opdaterede i forhold til de aktuelle magtanvendelsesregler.</p>
<p>Tema 3: Aktiviteter og beskæftigelse</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne forsøger at præsentere borgerne for aktiviteter, som eksempelvis spil, puslespil og pileflet. Medarbejderne forsøger også at få borgerne mere ud i det omgivende samfund ved at arrangere ture, men ofte vælger borgerne dette fra. Borgerne udtaler, at de enkelte gange på egen hånd har været på ture sammen.</p> <p>Borgerne udtrykker, at de kommer i tilbuddet for at tale med ligestillede, og flere af dem har håndarbejde med, men det er fællesskabet, som borgerne er optagede af og ikke aktiviteterne.</p>
<p>Tema 4: Selvstændighed og relationer</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Lederen og medarbejderne redegør for, at tilbuddet har fokus på, at borgerne skal forblive selvhjulpne og vedligeholde deres færdigheder, hvorfor de fx selv skal lave kaffe og rydde op efter sig. Medarbejderne redegør endvidere for, at borgernes selvstændighed styrkes gennem individuelt tilpassede udfordringer, De sociale kompetencer borgerne imellem understøttes gennem fælles aktiviteter, som kan bringe borgerne sammen, og medarbejderne reflekterer over, at det ikke altid er lykkedes, men at de forsøger. Indimellem bliver medarbejderne overraskede over, hvilke borgere der finder et fællesskab med hinanden på tværs af funktionsniveauer. Medarbejderne præsenterer borgerne for aktiviteter, der foregår uden for tilbuddet, fx biblioteket, Huset i Viborg og Idræt for udsatte. Det er dog sjældent, at det lykkes at motivere borgerne til at deltage, da de hellere vil samles i Kontaktstedet. Det samme tilkendegiver borgerne. Lederen redegør for, at der hele tiden skal være fokus på at øve borgerne i at mestre livet uden for tilbuddet og være mere deltagende i det omkringliggende samfund.</p>
<p>Tema 5: Organisatoriske forhold</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Lederen har mange års praksiserfaring i arbejdet med målgruppen, og leder er uddannet pædagog og social- og sundhedsassistent. Lederen har ledererfaring og lederuddannelse.</p> <p>Lederen af tilbuddet varetager ligeledes ledelsen på andre tilbud i kommunen, men lederen er ifølge medarbejderne altid til at komme i kontakt med og giver en god sparring til praksis.</p> <p>Medarbejderne er uddannede som social- og sundhedsassistent, socialpædagog og ergoterapeut.</p> <p>På tværs af Kontaktsteder afholdes der personalemøde med jævne mellemrum, ligesom medarbejderne deltager i møde med de øvrige i bostøtteamet. Tilbuddet har også egne teammøder.</p> <p>Ledelsen og medarbejderne har relevante faglige kompetencer og mulighed for faglig sparring og deltagelse i relevante kurser. Medarbejderne har fx for nylig været på Socialstyrelsens kursus i helhed og sammenhæng i borgers liv, som metodisk er funderet i Recovery.</p>

	<p>Medarbejderne fortæller, at de har et godt arbejdsmiljø, samt at de ofte mødes til frokost, da de sideløbende arbejder med bostøtte.</p>
<p>Tema 6: Fysiske rammer Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at tilbuddet i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Kontaktstedet har til huse i et etplans hus, og de deler huset med et andet tilbud. Borgerne anvender et stort rum, som indeholder køkken og stue. I rummet er der placeret et stort bord, og der er en sofagrube, som borgerne kan benytte, hvis de har brug for at trække sig fra fællesskabet. Derudover er der en have bagved huset, som borgerne kan benytte. Der er flere toiletter samt et lille rum, som kan anvendes til individuelle samtaler. Medarbejderne udtaler, at pladsen godt kan være trang, når alle borgerne møder ind samtidigt i tilbuddet. Borgerne udtrykker, at rammerne er anvendelige med mulighed for at sidde i sofagruppen og ved spisebordet. Derudover fremhæver borgerne muligheden for at opholde sig i haven i sommerhalvåret. Udfordringen kan være støjniveauet, og borgerne fremhæver også, at det kan være svært at være i, når de er mange til stedet. Borgere udtaler, at de får relevant støtte af personalet til at være opmærksomme på at dæmpe tonelejet samt tage hensyn til hinanden.</p>

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 kunne 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 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.