



Tilsynsrapport Viborg Kommune

Kontaktsted Huset

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
April 2023



Forord

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

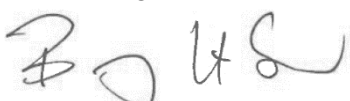
Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om tilbuddet.

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 Høberg 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 Huset, St. Sct. Hans Gade 6, st., 8800 Viborg

Leder: Gitte R. Skaarup

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

Antal pladser: Tilbuddet er godkendt til 40 pladser, jf. oplysninger på Tilbudsportalen

Målgruppebeskrivelse: Borgere med psykiatriske lidelser

Dato for tilsynsbesøg: Den 13. april 2023, kl. 13.30 - 16.30

Deltagere i interviews:

- To medarbejdere
- Tre borgere

Tilsynet har beset de fysiske rammer og har i den forbindelse haft dialog med flere borgere undervejs samt observeret samspillet mellem borgere og medarbejdere i tilbuddet.

Tilsynsførende:

Senior Consultant Michela Nygaard, socialrådgiver

1.1 Aktuelle vilkår

Leder var fraværende ved tilsynet, og tilsynet er således gennemført i samarbejde med medarbejderne.

1.2 Opfølgning

Opfølgning på sidste års tilsyn og anbefalinger.

1. *Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt er fokus på, at medarbejderne opdateres på gældende regler om magtanvendelse på området.*

I forbindelse med medarbejderinterview oplyses det, at medarbejderne for nylig har modtaget undervisning på magtanvendelsesområdet. Anbefalingen fra sidste års tilsyn er således fulgt.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Viborg Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Kontaktsted Huset. 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 Huset er et meget velfungerende aktivitets- og samværstilbud til borgere med psykiatriske lidelser.

Tilsynet vurderer, at tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der understøtter medarbejdernes praksis. Tilsynet hæfter sig særligt ved, at der tages afsæt i borgernes ressourcer og arbejdes om de fællesskaber, der opstår i tilbuddet.

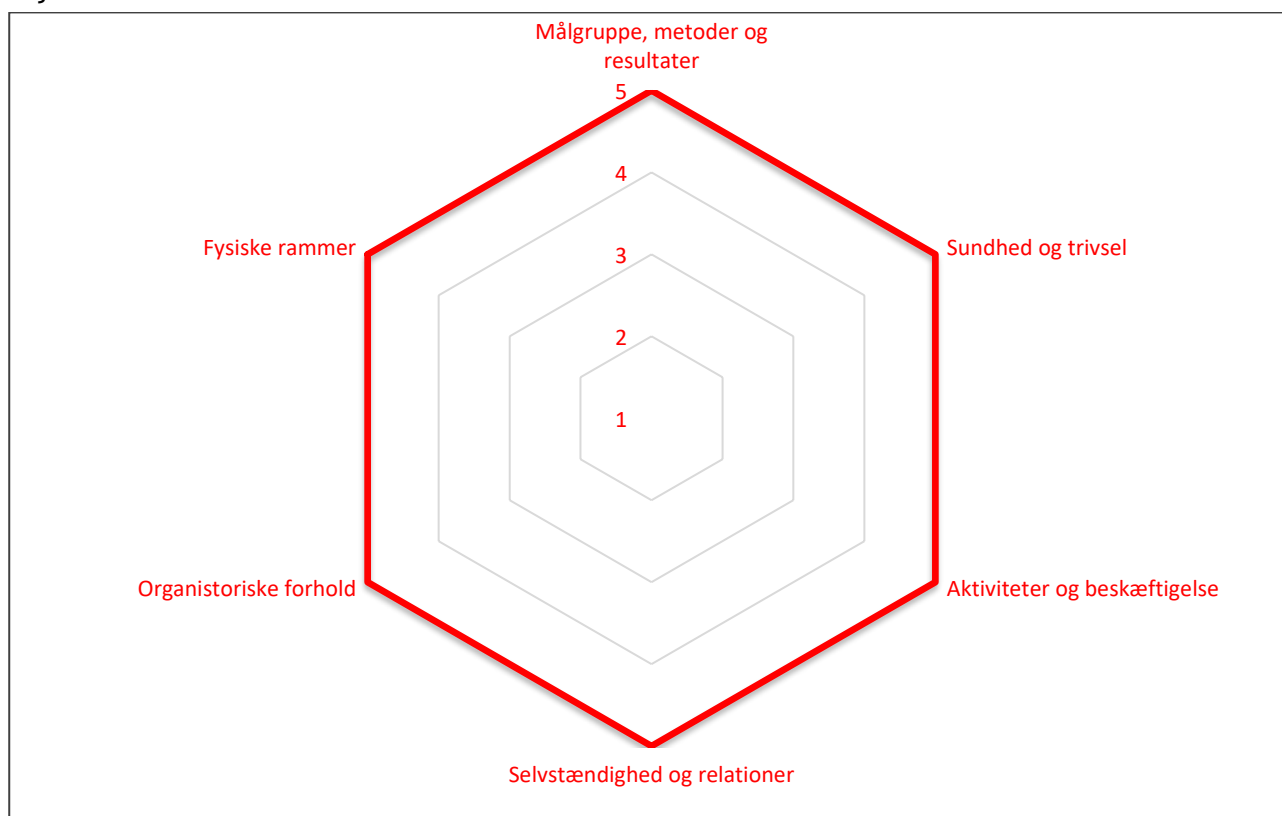
Det er tilsynets vurdering, at tilbuddet har en bred vifte af relevante aktiviteter og forløb, som borgerne kan vælge mellem, og som samlet set bidrager til at borgerne har mulighed for at have en alsidig og indholdsrig hverdag.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fremstår dedikerede og kompetente og er tydeligt bevidste om deres rolle i samspillet med borgerne i et rehabiliterende perspektiv.

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 ældrecentrets 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 lever op til indikatorerne. Tilbuddets målgruppe er borgere med psykiatriske lidelser, herunder bl.a. depression, angst, spiseforstyrrelse og stressbelastning. Tilbuddet har forskellige aktiviteter, som borgerne kan vælge mellem, samt gruppeforløb i en fastsat periode. Derudover har borgerne mulighed for at få individuelle samtaler med medarbejderne i hverdagen. Medarbejderne redegør for, at de arbejder gruppebaseret med udgangspunkt i KRAP. De beskriver med eksempler, hvordan de omsætter metoden til praksis. Medarbejderne anvender bl.a. måltrappen i Esport. Medarbejderne har fokus på fællesskaber og relationerne i borgernes liv. Der opstilles fælles mål for aktiviteterne. Medarbejderne uddyber, at de arbejder ressourcefokuseret, hvilket bl.a. viser sig i samtalerne med borgerne, hvor de fremhæver det positive omkring borgerne. Medarbejderne karakteriserer deres funktion som en vejviserfunktion, der peger borgerne i en retning. Tilbuddet er uvisiteret, og der er derfor ikke krav om, at tilbuddet skal dokumentere indsatsen i forhold til den enkelte borger. Medarbejderne oplyser, at der er enkelte aktiviteter som fx gruppeforløb og fællesspisning, hvor borgerne skal tilmelde sig på forhånd.
--------------------	---

3.1.2 Sundhed og trivsel

Score: 5	Vurdering: Tilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne redegør for, at der er fokus på kommunikation og omgangstonen i tilbuddet, og det er emner, der ofte drøftes på tilbuddets husmøder. Medarbejderne oplyser, at temaet kommunikation blandt borgerne også sommetider tages op på medarbejdernes supervision til drøftelse. Medarbejderne beskriver, at de fokuserer på borgernes ressourcer og bringer ressourcerne i spil, så borgerne derved får andre redskaber til at begå sig socialt. Medarbejderne oplyser, at borgerne medinddrages i beslutninger vedrørende deres eget liv og hverdagen i tilbuddet. Der afholdes månedlige husmøder, hvor borgerne har mulighed for at komme med gode idéer og forslag til fx aktiviteter. Medarbejderne oplyser videre, at tilbuddet har en ris- og roskasse. Borgerne oplever at blive mødt anerkendende og respektfuldt. En borger uddyber, at det bedste ved tilbuddet er det uforpligtende fællesskab, og at der ikke er forventninger til den enkelte om at komme hver gang. Medarbejderne oplever, at borgerne trives i tilbuddet, og underbygger det med flere beskrivelser af borgere, der er kommet i bedre trivsel efter, de er startet i tilbuddet. Medarbejderne redegør for, hvordan de understøtter borgernes mentale og fysiske sundhed. De taler med borgerne om borgernes problemer og tilkendegiver, at de stiller undrende spørgsmål for at indkredse problemernes kompleksitet. Borgerne fortæller, at der er et generelt fokus på sundhed i tilbuddet. En del af tilbuddets aktiviteter tager afsæt i mental eller fysisk sundhed, som fx yoga, fitness, rygestop-tilbud eller fællesspisning.
--------------------	--

Medarbejderne beskriver, at der i tilbuddet ikke varetages personlige plejeopgaver eller medicinbehandling. De uddyber, at de har fagligheden og viden til at vurdere, når en borger har det mentalt dårligt, og at der blandt medarbejderne er en fælles retning om at borgere, der har det mentalt dårligt, henvises til læge eller sygehus.

Medarbejderne redegør for, at der er et relevant fokus på at forebygge magtanvendelser. De oplyser, at der ikke har været magtanvendelser i tilbuddet siden seneste tilsyn. Medarbejderne beskriver, at det er et tema, der jævnligt drøftes i medarbejdergruppen, og at de for nylig har modtaget undervisning på området 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 beskriver, at borgerne har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv med relevante aktiviteter. De oplever, at borgerne i starten ofte kan være tilbageholdende, men at de deltager i stigende grad i de forskellige aktiviteter og arrangementer eller blot kommer og nyder fællesskabet. Medarbejderne oplyser, at borgerne ofte bliver gjort opmærksomme på tilbuddet af bostøtterne.

Medarbejderne beskriver, at der er forskellige grupper, der tilgodeser forskellige behov hos borgerne. Fx en pigegruppe, der samles i et socialt samvær og en mandegruppe, der fungerer som samtalegruppe. Derudover har tilbuddet fokus på det fællesskab, der kan være om at spille PlayStation. En medarbejder beskriver, at PlayStation er et godt redskab til at nå de unge og kommunikere med dem.

Borgerne oplever, at der er meget vide rammer for, hvad der kan lade sig gøre. Ofte understøtter tilbuddet borgernes forslag ved at købe bøger, materialer eller lignende.

Borgerne fortæller, at flere bliver tiltrukket af tilbuddets E-sportsaktivitet, og bliver herigennem trukket med i andre aktiviteter og fællesskaber i tilbuddet. Borgerne fortæller, at Esport er en god aktivitet for mennesker med fx angst og OCD, da aktiviteten afleder tankerne.

Borgerne fortæller, at de har været med til at optage rundvisning af de fysiske rammer, som kan afspilles i Virtual Reality, og som kan ses af borgere ude fra, så de er forberedte på rammerne, inden de fx kommer første gang.

3.1.4 Selvstændighed og relationer

Score:

5

Vurdering:

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

Borgerne oplever, at der i tilbuddet arbejdes relevant med udvikling af deres selvstændighed og sociale kompetencer. De fortæller, at de har fået gode relationer, og flere af dem ses uden for tilbuddets regi.

Medarbejderne oplever, at der grundet tilgangen i tilbuddet er meget få konflikter. De beskriver, at de skærmer borgerne, hvis der er optræk til konflikter ved at aflede dem. Borgerne oplever ligeledes, at der kun sjældent er konflikter i tilbuddet, og de oplever, at medarbejderne er gode til at håndtere og løse konflikter.

Borgerne oplever, at de har indflydelse i hverdagen, og en borger beskriver som eksempel at have været selvstændigt ansvarlig for en gruppe.

3.1.5 Organisatoriske forhold

Score: 5	Vurdering: Tilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne har alle relevante faglige kompetencer. Tilbuddet benytter sig ud over de fastansatte medarbejdere også af peer-medarbejdere. Medarbejderne tilkendegiver, at kompetencerne samlet set i medarbejdergruppen er tilstrækkelige og relevante. Tilbuddet har fastlagt supervision seks gange årligt til medarbejderne, der oplyser, at de i forbindelse med faglig sparring anvender søjlediagrammer for at understøtte den fastlagte strategi i en proces. Medarbejderne beskriver, at de har brugt meget tid på at tilrettelægge en ramme for, hvordan de bedst sætter deres kompetencer i spil over for borgerne og fremhæver borgernes ressourcer. Medarbejderne tilkendegiver, at supervisionen understøtter denne strategi. Medarbejderne har desuden ugentlige teammøder. Medarbejderne oplever, at de har gode muligheder for løbende kompetenceudvikling gennem efteruddannelser og kurser. Medarbejderne har alle fået efteruddannelse i KRAP, mens de kan få kurser, der er relevante for den enkelte medarbejder. Medarbejderne oplever, at leder er god til at spørge til deres ønsker til kurser og efteruddannelse. Medarbejderne oplyser, at tilbuddet har et velfungerende samarbejde med relevante parter omkring den enkelte borger, herunder bl.a. jobcenter og sociale myndigheder.
--------------------	--

3.1.6 Fysiske rammer

Score: 5	Vurdering: Tilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad lever op til indikatorerne. Tilbuddet er centralt beliggende i Viborg. De fysiske rammer består af et ældre moderniseret hus, som indeholder et stort fællesrum, der er indrettet med flere små siddekroge. Derudover er der i tilbuddet flere mindre rum, som anvendes til aktiviteter, herunder bl.a. Esport og gruppeforløb. Der forefindes en velindrettet gårdhave, som særligt i sommerperioden anvendes til grill, spisning og hyggeligt samvær. Medarbejderne oplever, at de fysiske rammer er velfungerende, om end der kan blive trangt i fællesrummet, når der er mange borgere i tilbuddet. Borgerne udtrykker, at tilbuddet er hyggeligt indrettet med nipsting, der understøtter en hjemlig stemning.
--------------------	---

4. Vurderingskema

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 tilbage-meldingen 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 mål-rettet 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 mål-rettet 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>

Vurdering	Vurderingsgrundlag
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 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.

