

A close-up photograph of several bright yellow tulips in bloom, set against a blurred background of more flowers and greenery. The lighting is soft, highlighting the texture of the petals. A dark, semi-transparent diagonal band cuts across the lower half of the image, serving as a background for the text.

Viborg Kommune

Årsrapport 2022
Tilsyn på Socialområdet

INDHOLD

1. SOCIALFAGLIGE TILSYN PÅ AKTIVITETS- SAMVÆRS- OG BESKÆFTIGELSESTILBUD 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	12
2. FORMÅL OG METODE.....	13
2.1 FORMÅL	13
2.2 METODE	13
2.3 VURDERING	13

Forord

BDO har i 2022 haft til opgave at udføre tilsyn med Viborg Kommunes Socialområde. På baggrund af tilsynene har BDO udarbejdet en årsrapport, der sammenfatter de overordnede indtryk fra tilsynene.

Årsrapport er udarbejdet med baggrund i alt 12 uanmeldte tilsyn, som BDO har foretaget på vegne af Viborg Kommune i perioden fra april 2022 til februar 2023. Tilsynene er gennemført på henholdsvis samværs-, aktivitets- og beskæftigelsestilbud samt på Botilbuddet Hjertebo, der er godkendt under Friplejeboligloven.

Rapporten er opbygget således, at læseren indledningsvist præsenteres for tilsynets samlede vurdering af Socialområdets 12 tilbud med en tilhørende graf, som viser resultatet af kvalitetsmålingen for 2022 inden for samtlige områder. Herefter gennemgås de temaer, som tilsynet har afdækket. For hvert område er indsat et cirkeldiagram, som viser et samlet billede af de scorer, der er tildelt. 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
Partneransvarlig



Projektansvarlig
Lene Sørensen
Senior Manager
Mobil: 51586105
Mail: lesor@bdo.dk
Projektansvarlig

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



1. SOCIALFAGLIGE TILSYN PÅ AKTIVITETS-SAMVÆRS- OG BESKÆFTIGELSESTILBUD SAMT HJERTEBO

1.1 SAMLET VURDERING

Tilsynets overordnede vurdering er, at de 12 socialfaglige tilbud på tilfredsstillende vis lever op til lovgivningens bestemmelser.

Det er tilsynets vurdering, at tilbuddene anvender faglige tilgange og metoder, hvor KRAP er den gennemgående metode i forhold til at understøtte en anerkendende og ressourceorienteret tilgang til borgerne. Borgerne inddrages og anerkendes i respekt for deres individuelle funktionsnedsættelser og ressourcer, hvilket bidrager til deres trivsel og sundhed generelt. Tilbuddene arbejder systematisk og fokuseret på at tilbyde sundhedsfremmende og forebyggende aktiviteter, såsom fysisk aktivitet og sunde alternativer. Borgerne inddrages og støttes generelt i deres individuelle mål og ønsker for et sundere hverdagsliv. Tilsynet vurderer dog samtidigt et ledelsesmæssigt behov for at sikre, at dokumentationspraksis efterlever gældende regler på området, særligt ift. at ajourføre borgernes indsats- og delmål, samt at indsatser konsekvent følges op og dokumenteres.

Tilbuddenes pædagogiske tilgang medvirker til at forebygge magtanvendelse, der stort set undgås, og medarbejderne har på de fleste tilbud opdateret viden om regler og procedurer for området. Fire tilbud har dog modtaget anbefalinger vedrørende magtanvendelse, da tilsynet vurderer, at medarbejderne ikke tydeligt kan redegøre for reglerne i relation hertil.

Aktiviteterne i tilbuddene er alsidige, og tilbuddene arbejder meget relevant med at understøtte borgernes selvstændighed gennem både individuelle- og fællesopgaver. Relationer borgerne imellem støttes gennem fælles oplevelser, opgaver og aktiviteter, og medarbejderne er opmærksomme på, at understøtte borgerne i at opbygge sociale relationer.

De organisatoriske forhold vurderes tilfredsstillende, hvilket ligeledes gør sig gældende for medarbejder- og lederkompetencer. Medarbejderne tilbydes løbende mulighed for kompetenceudvikling, ligesom møder internt i tilbuddene understøtter og udvikler medarbejdernes faglige refleksion.

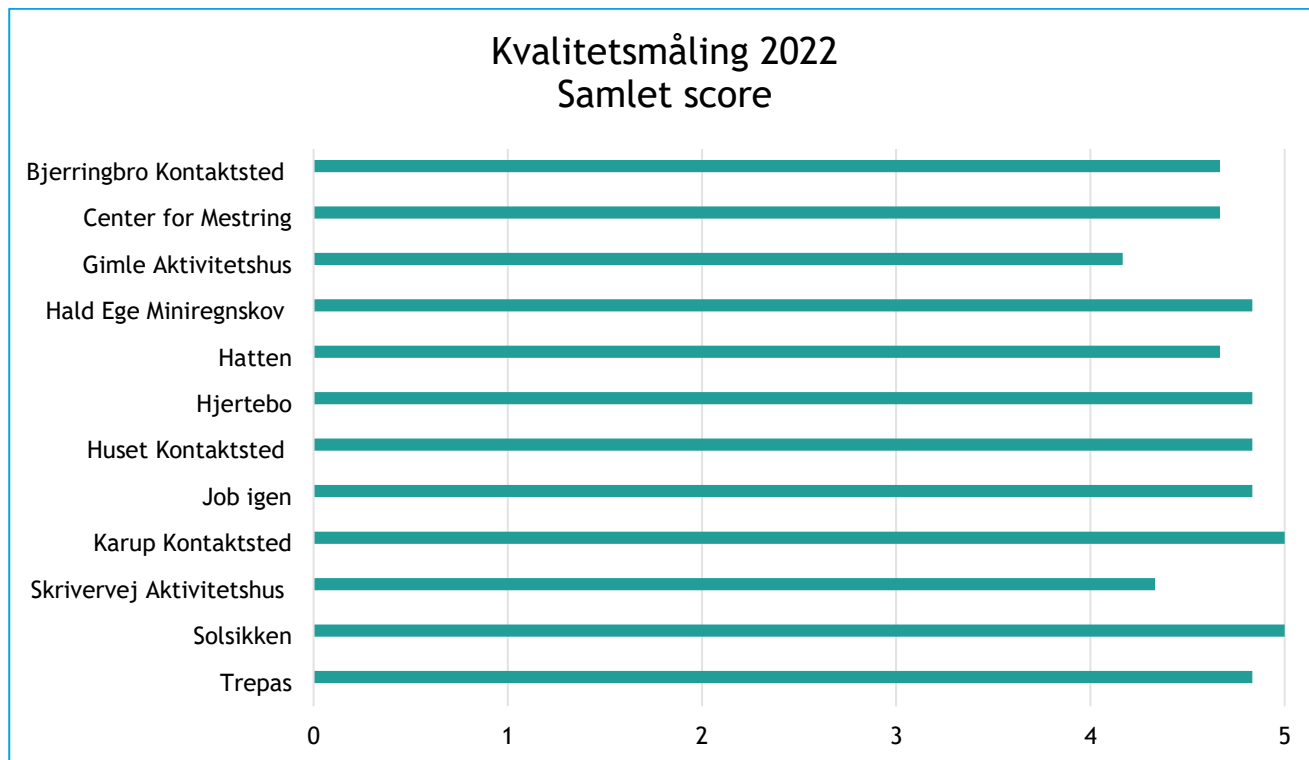
De fysiske rammer understøtter overvejende borgernes trivsel og udvikling.

Tilsynet har samlet set givet 18 anbefalinger til Viborg Kommunes socialfaglige tilbud, hvoraf 10 omhandler temaet *Målgruppe, metoder og resultater*.

Oversigten over - og fordelingen af - anbefalinger 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.



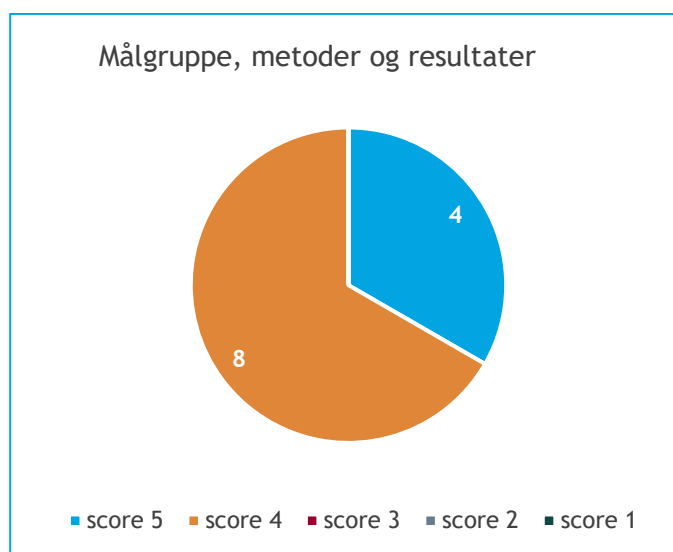
1.2 VURDERING AF TEMAER

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 12 tilbud.



Tilsynets vurdering er, at tilbuddene i høj grad lever op til indikatorerne inden for temaet *Målgruppe, metoder og resultater*. Fire tilbud opfylder indikatorerne for temaet i meget høj grad.

Tilsynet vurderer, at de fire tilbud, der opnår scoren 5, i meget høj grad opfylder indikatorerne for temaet. Det er tilsynets vurdering, at tilbuddene arbejder systematisk med relevante faglige tilgange og metoder. KRAP (Kognitiv Ressourcefokuseret Anerkendende Pædagogik) er den overordnede metodiske tilgang, som anvendes i praksis, hvor borgerne mødes med en anerkendende tilgang, og de medinddrages i det pædagogiske arbejde under hensyntagen til den enkelte borgers ressourcer. Medarbejderne kan i de forskellige tilbud redegøre for anvendelsen af øvrige faglige redskaber, såsom Ressourceblomsten, Måltrappen og Kaslinjen samt Empowerment og Recovery. Derudover anvender nogle tilbud redskaber inden for neuropædagogik, ligesom den motiverende samtale indgår i den helhedsorienterede indsats.

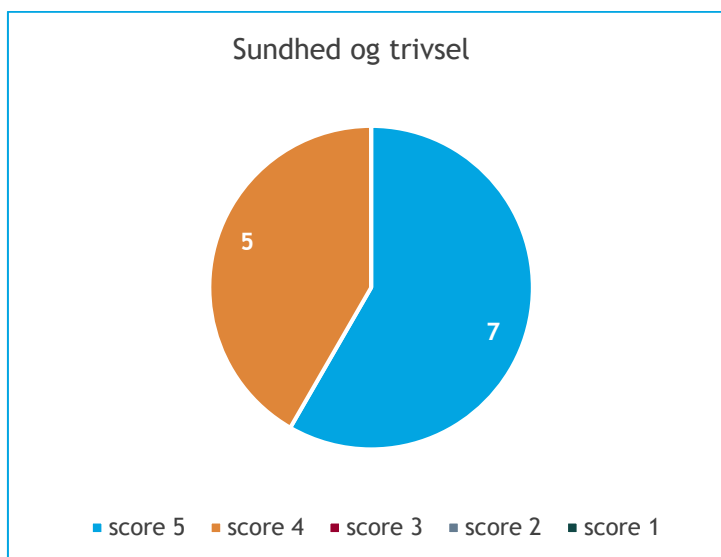
Tilsynet vurderer, at der på de visiterede tilbud arbejdes målrettet og systematisk med dokumentationen i relation til borgernes mål, delmål og med kontinuerlig opfølgning med beskrivelser af observationer og evaluering af delmålene. Tilbuddene anvender dokumentationen som et dynamisk arbejdsredskab, og flere steder inddrages borgerne i udarbejdelse af og evaluering af delmål.

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

Hos de otte tilbud, der opnår scoren 4, er indikatorerne opfyldt i høj grad. Tilsynet vurderer, at øvrige indikatorer fra tilbuddene med scoren 5 generelt er opfyldte. Tilsynet finder dog enkelte mangler af varierende årsager, fx gør det sig gældende, at seks tilbud ikke konsekvent dokumenterer indsatsmål og delmål, ligesom opfølgninger på indsatser ikke systematisk dokumenteres. Borgerne er som udgangspunkt bekendte med, og de kan oplyse om, egne delmål og indsatser. Til grund for vurderingen ved to andre tilbud gør det sig gældende i et tilbud, at der mangler implementering af elektronisk dokumentationssystem, og i et andet tilbud er der givet tre anbefalinger ift. at sikre, at personalenormeringen svarer til målgruppens behov, at den skriftlige dokumentation ensartes og systematiseres, samt at der er fokus på, at tilbuddet deltager i den visiterende kommunes handleplansmøder.

1.2.2 Sundhed og trivsel

Af nedenstående diagram fremgår fordelingen af scorer inden for temaet ”Sundhed og trivsel” for de 12 tilbud.



Tilsynets overordnede vurdering er, at tilbuddene samlet set opfylder indikatorerne for temaet *Sundhed og trivsel* i høj grad.

Tilsynet vurderer, at de syv tilbud, der opnår scoren 5, opfylder indikatorerne i meget høj grad. Tilbuddene arbejder her helhedsorienteret med borgernes sundhed og trivsel gennem anerkendelse af og respekt for den enkelte borger og dennes valg. Tilbuddene arrangerer et varierende udbud af aktiviteter, som understøtter borgernes fysiske aktiviteter, ligesom flere tilbud har relevant fokus på at tilbyde borgerne fx sunde mellemmåltider.

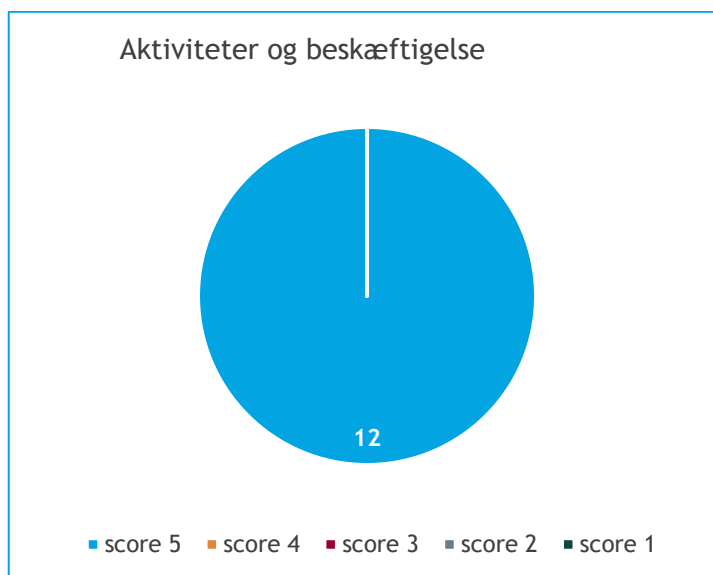
Medarbejderne redegør for, at den anvendte kommunikation og omgangstone er anerkendende og respektfuld, ligesom borgerne forsøges inddraget i beslutninger, fx igennem etablerede borger- og pårørenderåd. Medarbejderne kan redegøre for praksis vedrørende magtanvendelse samt forebyggende og konfliktnedtrappende pædagogiske tiltag, såsom fx at fjerne sig ved optræk til konflikter. Medarbejdernes viden om magtanvendelse holdes løbende ajourført gennem undervisning og e-learningkurser.

Borgerne giver indtryk af og udtryk for at blive hørt, respekteret og anerkendt i dagligdagen, og tilsynet iagttager flere steder, at der anvendes en anerkendende og respektfuld omgangsform. Tilsynets observerer ligeledes borgere i trivsel.

Tilsynet vurderer, at fem tilbud i høj grad opfylder indikatorerne, og dermed opnår scoren 4. På fire af tilbuddene gør det sig gældende, at medarbejderne ikke i tilstrækkelig grad kan redegøre for magtanvendelsesregler, ligesom et tilbud anbefales at følge op på en tilbagevendende borgersituation, hvor medarbejderne er usikre på, om de anvender magt. Et tilbud opnår scoren 4 med baggrund i, at medarbejderne mangler kendskab til ”Tegn til tale”, ligesom tilsynet vurderer et ledelsesmæssigt behov for at sikre stabilitet og trivsel i tilbuddet vedrørende medarbejdernes arbejdsmiljø.

1.2.3 Aktiviteter og beskæftigelse

Af nedenstående diagram fremgår fordelingen af scorer inden for temaet ”Aktiviteter og beskæftigelse” for de 12 tilbud.



Samtlige tilbud opnår scoren 5 vedrørende temaet *Aktiviteter og beskæftigelse*, og tilsynet vurderer, at indikatorerne er opfyldte i meget høj grad.

Det er tilsynets vurdering, at de 12 tilbud er opmærksomme på at tilrettelægge tilfredsstillende og meningsfulde aktiviteter tilpasset borgernes individuelle ønsker, behov og ressourcer. Aktivitetstilbuddene på de enkelte tilbud er varierede, og de består fx af samvær omkring e-sport, kreative aktiviteter, rollespil og opgaver i relation til dyrehold og dyrkning af grøntsager. I flere tilbud varetager borgerne reelle arbejdsopgaver, som fx cafédrift og skovhold, ligesom en del borgere profiterer af at udføre pakke- og montageopgaver for en legetøjsproducent.

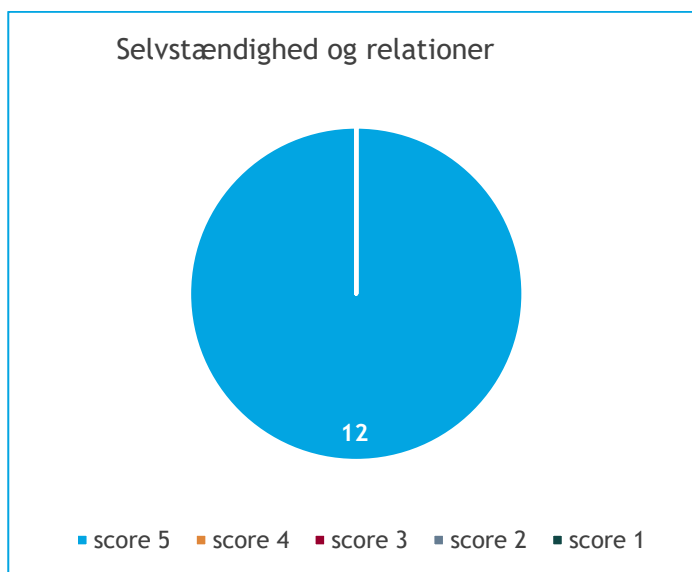
På de uvisiterede kontaktsteder er der primært fokus på borgernes mulighed for socialt samvær med både andre borgere og medarbejderne. Flere borgere vælger at medbringe fx håndarbejde, og borgerne oplyser om gode muligheder for at deltage i arrangementer og ture ud af huset.

Borgerne har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv med relevante aktivitets- og beskæftigelsesmuligheder, hvilket understøttes af de mange forskelligartede arbejdsopgaver, de forskellige tilbud udbyder.

Tilsynet observerer, at borgerne løser meget forskelligartede opgaver, der alle er individuelt tilpassede, hvilket betyder, at nogle borgere arbejder selvstændigt, mens andre løser opgaver i fællesskab eller sammen med medarbejderne. Flere borgere udviser stolthed over at indgå i de udvalgte opgaver.

1.2.4 Selvstændighed og relationer

Af nedenstående diagram fremgår fordelingen af scorer inden for temaet ”*Selvstændighed og relationer*” i de 12 tilbud.



Tilsynet vurderer, at de 12 tilbud i meget høj grad opfylder indikatorerne for temaet *Selvstændighed og relationer*, da samtlige tilbud opnår scoren 5.

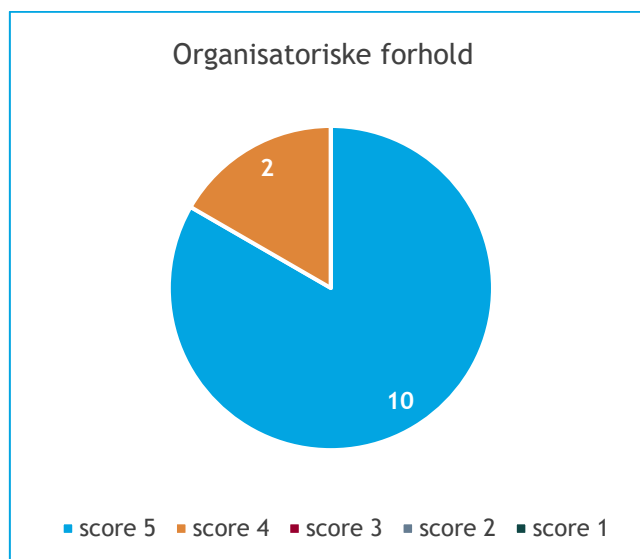
Tilbuddene har i deres indsats et relevant fokus på udvikling af borgernes sociale kompetencer og selvstændighed.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de opfordrer borgerne til at løse opgaver selvstændigt, samt at de understøtter borgerne i de opgaver, de ikke selv mestrer. Medarbejderne har relevant fokus på at inddrage borgernes ressourcer samt på at sikre, at tilbuddet imødekommer borgernes behov for social kontakt og dannelse af sociale relationer. Medarbejderne kan med flere eksempler redegøre for deres opmærksomhed på, at borgerne indgår i, for dem, meningsfulde relationer, som for nogle borgere går flere år tilbage.

Borgerne gives mulighed for at indgå i et varieret udbud af aktiviteter, som er tilpasset det enkelte tilbuds målgrupper og behov, fx træner nogle borgere deres evne til at mestre livet uden for tilbuddet ved at være deltagende i det omkringliggende samfund. Flere borgere udtrykker tilfredshed med det sociale liv på tilbuddene og med de deraf knyttede venskaber, mens andre borgere sætter stor pris på de afholdte sociale arrangementer.

1.2.5 Organisatoriske forhold

Af nedenstående diagram fremgår fordelingen af scorer inden for temaet ”Organisatoriske forhold” for de 12 tilbud.



Tilsynets overordnede vurdering er, at tilbuddene i høj grad lever op til indikatorerne for temaet *Organisatoriske forhold*.

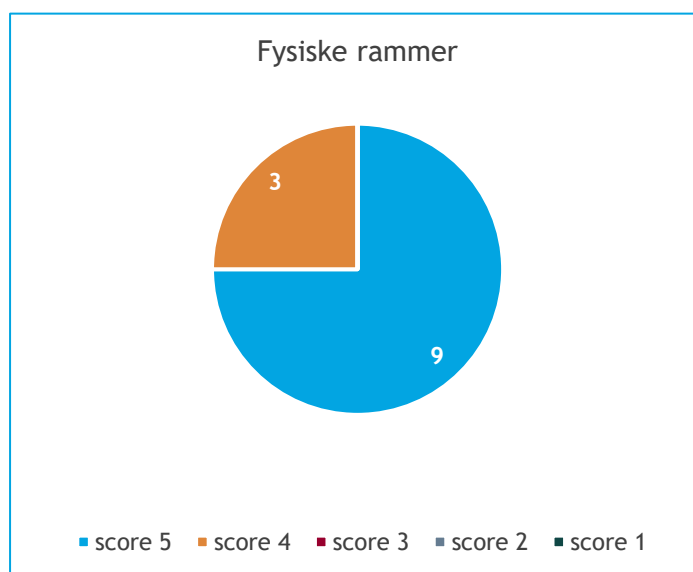
Ti tilbud opnår scoren 5, og her gør det sig gældende, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldte.

Tilsynet vurderer, at ledelse såvel som medarbejdere overordnet set har relevante kompetencer til målgrupperne, hvilket er opnået via uddannelse, opdateret viden og erfaring med målgrupperne og tilbuddenes faglige metoder. Medarbejderne er flere steder tværfagligt sammensat, tilpasset borgernes behov og tilbuddets samlede funktion. Medarbejderne tilbydes løbende kompetencegivende kurser og undervisning i relation til opgaverne, målgrupperne, faglige tilgange og metoder. Fastlagte møder afholdes systematisk med plads til vidensdeling og faglig sparring, og for tilbuddene, der scorer 5, beskrives arbejdsmiljøet og det interne samarbejde som velfungerende, ligesom ledelsens tilstedeværelse beskrives som høj og nærværende.

Scoren 4 er givet til to tilbud, hvor tilsynet i et tilfælde vurderer et behov for en øget opmærksomhed på, at ingen borgere efterlades alene ifm. udførelsen af plejeopgaver ved øvrige borgere, og på det andet tilbud er arbejdsmiljøet påvirket efter en presset periode, grundet langtidssygemeldinger og udskiftning blandt medarbejdere og flere konstituerede ledere. Der er givet en anbefaling i relation til de to tilbuds vurderinger.

1.2.6 Fysiske rammer

Af nedenstående diagram fremgår fordelingen af scorer inden for temaet ”Fysiske rammer” for de 12 tilbud.



Tilsynet vurderer, at tilbuddene i høj grad opfylder indikatorerne vedrørende temaet *Fysiske rammer*.

Ni tilbud opnår scoren 5, og her vurderer tilsynet, at de fysiske rammer er velegnede til formålet, og at de samtidig understøtter borgernes muligheder for en individuel tilrettelagt hverdag, der fremmer borgernes trivsel og udvikling. Der er stor variation i de fysiske rammer, som på de enkelte steder understøtter tilbudets formål. Både borgere, medarbejdere og ledelse udtrykker tilfredshed med de fysiske rammer.

Tre tilbud opnår scoren 4, og de har dermed opfyldt indikatorerne i høj grad. På disse tilbud ses der forskellige årsager til vurderingen. Medarbejderne på et tilbud oplyser, at pladsen på fællesarealet kan være trang, når mange borgere er samlet, hvilket påvirker støjniveauet, som medarbejderne dog er opmærksomme på at dæmpe. På to tilbud oplever medarbejdere og ledelse, at de fysiske rammer aktuelt er velegnede til formålet, og at de understøtter borgernes ønsker, men på begge steder vurderes et kommende behov for mere plads til fx skærmning i takt med, at målgruppernes behov ændrer sig.

1.3 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet har givet i alt 18 anbefalinger, der fordeler sig på 10 af i alt 12 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
Kontaktsted Bjerringbro		1					1
Center for Mestring	1	1					2
Aktivitetshuset Gimle	1	1			1	1	4
Hald Ege Miniregnskov	1						1
Dagtilbuddet Hatten	1	1					2
Botilbuddet Hjertebo	1						1
Kontaktsted Huset		1					1
Jobigen	1						1
Kontaktsted Karup							0
Aktivitetshuset Skrivervej	3					1	4
Kontaktsted Solsikken							0
Trepas	1						1
I alt	10	5			1	2	18

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 desuden 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:

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.