



# Tilsynsrapport Viborg Kommune

Kontaktsted Bjerringbro

Uanmeldt socialfagligt tilsyn  
April 2023



## Forord

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

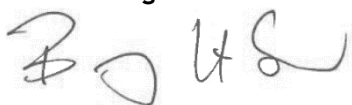
Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om tilbuddet.

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 Hoberg 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 Bjerringbro, Gudenåvej 5F, 8850 Bjerringbro

Leder: Gitte Skårup

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

Antal pladser: Tilbuddet er godkendt til 25 pladser

Målgruppebeskrivelse: Psykisk sårbare borgere

Dato for tilsynsbesøg: Den 13. april 2023, kl. 13.30 - 16.00

Deltagere i interviews:

- To medarbejdere
- Seks borgere i en gruppesamtale

Tilsynsførende:

Senior Manager Lene Sørensen, socialpædagog

## 1.1 Aktuelle vilkår

Tilbuddets leder er ikke til stede, da tilsynet ankommer. En medarbejder orienterer leder om tilsynet telefonisk. Tilsynet gennemføres med de to medarbejdere, der er tilknyttet Kontaktstedet.

Medarbejderne oplyser, at der aktuelt er fokus på, hvordan frivillighed kan inddrages som en ressource i forhold til tilbuddets målgruppe. Herunder er der fokus på at gøre brug af de tilbud, der er i lokalområdet. Medarbejderne oplyser, at de har deltaget i en temadag om emnet, hvilket har været et godt afsæt til at arbejde med emnet.

Derudover er medarbejderne optaget af at "holde fokus" på tilbuddet, der har en meget begrænset åbningstid på samlet syv timer om ugen, og som derfor let flyder sammen med indsatserne, der leveres i bostøtten.

## 1.2 Opfølgning

I forbindelse med sidste års tilsyn kom tilsynet med en anbefaling:

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

Medarbejderne oplyser, at der har været en ekstern konsulent, der har gennemgået regler og procedurer på området.

## 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 understøtter borgernes livskvalitet ved at danne rammen omkring et mødested, hvor borgerne kan mødes med ligesindede i et inkluderende socialt fællesskab.

Det vurderes, at tilbuddet i sin indsats har relevant fokus på ligestilling, rummelighed og borgernes mestring, hvilket bidrager til øget trivsel og stabilitet i borgernes øvrige liv også.

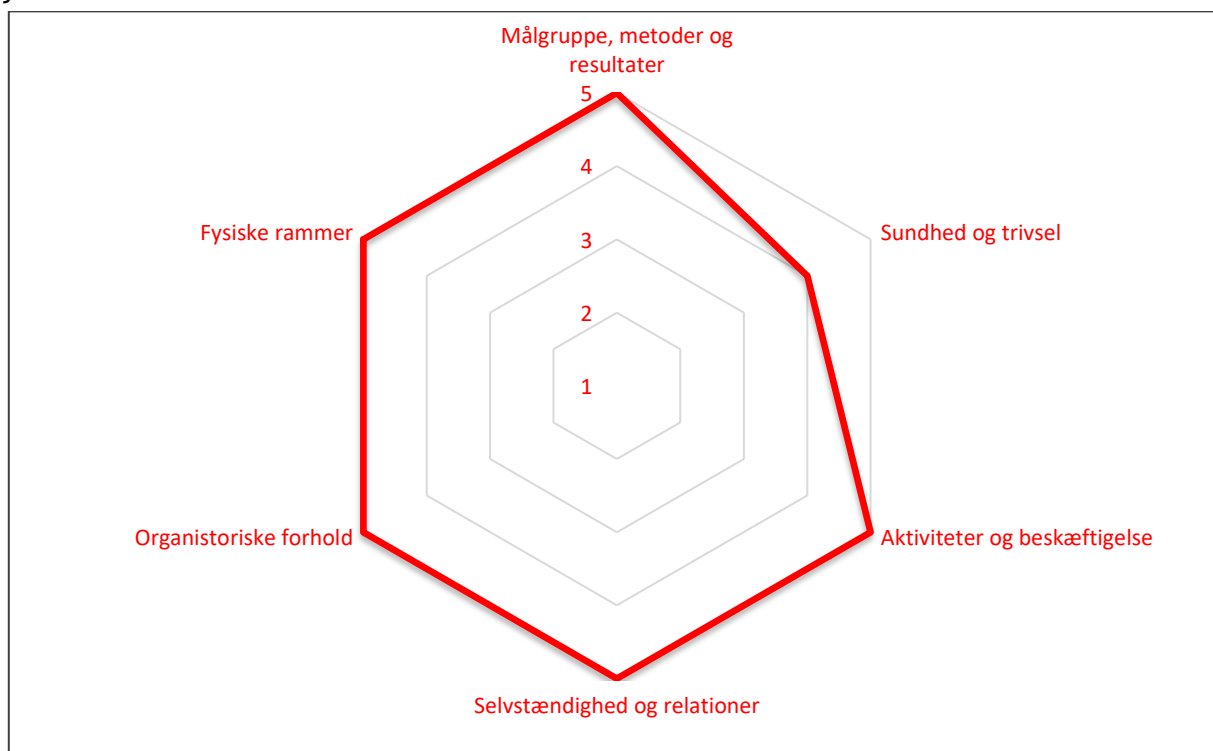
Det vurderes, at medarbejderne er engagerede og optaget af tilbuddets fortsatte udvikling. Det vurderes yderligere, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer i relation til tilbuddets formål og målgruppes behov.

Tilsynet vurderer, at borgerne ikke oplever at blive hørt og anerkendt i relation til en beslutning om, at der ikke længere skal være mulighed for at holde "borgeråbent" i tilbuddet. Tilsynet vurderer, at borgerne ikke forstår baggrunden for beslutningen, som borgerne beskriver som et løftebrud. Dette er beskrevet i en anbefaling.

### 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 bemærker, at tilbuddets åbningstid er begrænset til syv timer om ugen, fordelt på tre dage, hvilket betyder, at denne tilsynsrapport samt vurderingerne skal ses i relation til dette.

### 2.3.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at der er ledelsesmæssigt fokus på, at borgerne oplever sig hørt og anerkendt i relation til beslutningen om, at der ikke skal genetableres mulighed for "borgeråbent" i tilbudet.

## 3. Vurdering i forhold til temaer

### 3.1.1 Målgruppe, metoder og resultater

Score: 5

**Vurdering:**

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

Tilbuddet drives som et uvisiteret Kontaktsted, der har meget begrænset åbningstid. Tilbuddet er beliggende i samme bygning som bostøtten, hvor medarbejderne også er ansat. Medarbejderne oplyser, at tilbuddets overordnede formål er at skabe rammerne for et mødested, der kan give borgerne et socialt netværk, og der understøtter trivsel og stabilitet i borgernes hverdag.

Tilbuddets målgruppe er borgere med psykisk sårbarhed, der profiterer af fællesskab med ligesindede i trygge og uformelle rammer. Borgerne, der aktuelt bruger tilbuddet, er mellem 40 og 80 år, har berøring med behandlingspsykiateren i varierende omfang. Derudover har tilbuddet en ungegruppe, der mødes en eftermiddag om ugen. Medarbejderne oplyser, at ungegruppen er etableret med henblik på at kunne tiltrække og fastholde denne målgruppe, der har andre interesser og behov end den øvrige målgruppe. Medarbejderne uddyber, at flere fra ungegruppen er begyndt også at komme i tilbuddets øvrige åbningstid, hvilket medarbejderne oplever som en positiv udvikling for begge målgrupper.

Tilbuddets faglige tilgange tager afsæt i en Recoveryorienteret- og anerkendende tilgang. Medarbejderne beskriver, hvordan det i praksis udmøntes til et fokus på at "hjælpe borgerne videre gennem tilpasset støtte og små skub", der hjælper borgerne til at se egne muligheder og kompetencer. Medarbejderne oplyser, at de metodisk tager afsæt i KRAP (Kognitiv, Ressourcefokuseret og Anerkendende Pædagogik), hvilket mere skal ses som en forståelsesramme, som medarbejderne har, end som et praktisk værktøj. Medarbejderne uddyber, at tilbuddets åbningstid er så begrænset, at fokus er på fællesskabet og ikke på den individuelle borger, hvilket betyder, at der ikke arbejdes med individuelle skemaer og redskaber fra KRAB.

Tilbuddet er uvisiteret, og der er derfor ikke krav om skriftlig dokumentation.

### 3.1.2 Sundhed og trivsel

Score: 4

**Vurdering:**

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

Borgerne giver udtryk for, at de bliver mødt med anerkendelse og respekt, ligesom de oplever, at medarbejderne er gode at tale med, og at de altid har tid til en individuel snak, hvis borgerne har behov for det. Borgerne oplever ligeledes, at de indbyrdes også har en god omgangstone, respekt og forståelse for de udfordringer, de hver især har. Borgerne beskriver en rummelig og inkluderende kultur, hvor de tager sig af hinanden, og hvor de gerne hjælper, hvis de kan. Dette bekræftes af tilsynets observationer, hvor borgerne deler fælles bekymringer for en borger, som de oplever tiltagende dårlig. Borgerne beslutter at fortælle medarbejderne om deres iagttagelser og bekymringer.

Borgerne medinddrages i beslutninger vedrørende hverdagen i tilbuddet gennem husmøder, hvor indholdet i tilbuddet bliver drøftet. Medarbejderne oplyser, at borgerne i fællesskab sætter dagsordenen for, hvad indholdet i tilbuddet skal være, hvilket bekræftes af borgerne, der uddyber, at de ønsker at mødes omkring det sociale og ikke så meget omkring aktiviteter.

Borgerne fortæller, at de ikke oplever sig medinddraget i beslutningen om, at de ikke længere kan holde "borgeråbent" fredag formiddag. Borgerne uddyber, at de før Corona

havde "borgeråbent" i tilbuddet fredag formiddag, hvor de mødtes og lavede håndarbejde uden medarbejderes tilstedeværelse. Borgerne mener, at de blev lovet, at denne mulighed ville komme tilbage efter Corona, hvilket ikke har været tilfældet. Borgerne oplever, at de ikke har fået en forklaring på, hvorfor de ikke længere har denne mulighed, og de forstår ikke, at de ikke kan genoptage "fredagsåbent". Borgerne fortæller, at weekenden opleves som meget lang, efter de ikke kan komme i tilbuddet om fredagen.

Borgerne giver udtryk for, at de trives godt i tilbuddet, der har stor betydning for deres generelle trivsel. Borgerne oplyser, at de ser tilbuddet som et fristed, hvor de kan dele løst og fast med ligesindede, der forstår, hvad det vil sige at leve med psykisk sårbarhed. Borgerne uddyber, at de prioriterer deres besøg i tilbuddet meget højt, fordi de får "nye kræfter" og overskud til at overkomme deres øvrige liv bedre. Medarbejderne oplyser, at de er opmærksomme på borgernes fysiske og mentale sundhed, og at de har en rådgivende funktion i forhold til at opfordre borgerne til at kontakte de relevante instanser, hvis de kan observere et behov herfor.

Medarbejderne oplyser, at der ikke forekommer konflikter eller magtanvendelse i tilbuddet. Medarbejderne uddyber, at der løbende tales om omgangsform på husmøderne, hvor borgerne selv har lavet "Kulturen i Kontaktstedet", der er en form for husorden. Borgerne bekræfter, at de oplever et godt og trygt fællesskab uden konflikter.

Medarbejderne er bekendt med gældende regler på området og med tilbuddets procedure.

### 3.1.3 Aktiviteter og beskæftigelse

Score: 5

**Vurdering:**

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

Medarbejder oplyser, at de borgere, der aktuelt benytter tilbuddet primært, kommer for at være en del af det sociale fællesskab. Medarbejderne uddyber, at det overvejende er en gruppe på seks til syv borgere, der benytter tilbuddet fast, hvorimod de øvrige tilknyttede borgere kommer noget mere sporadisk. Medarbejderne oplyser, at borgerne ikke har et ønske om at deltage i aktiviteter, men de foretrækker samværet omkring bordet i fællesstuen, hvor de laver forskelligt håndarbejde eller andre kreative ting. Dette bekræftes af borgerne, der meget tydeligt udtrykker ønske om "bare at være her og være sammen". Borgerne anerkender medarbejdernes forsøg på at præsentere forskellige aktiviteter, men de forbeholder sig retten til at vælge det fra. Borgerne er enige om, at medarbejderne gør det i en god mening, og fordi "de vil os det bedste".

I ungegruppen kommer der fast seks unge, hvoraf de tre også er begyndt at komme i tilbuddet på en af de andre åbningsdage. Medarbejderne oplyser, at ungegruppen er mere aktiv og opsøgende på aktiviteter.

### 3.1.4 Selvstændighed og relationer

Score: 5

**Vurdering:**

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

Tilbuddet giver borgerne mulighed for at udvikling deres sociale kompetencer og selvstændighed. Medarbejderne oplyser, at de borgere, der kommer fast i tilbuddet, har gode og nære relationer til hinanden, der bidrager positivt til det sociale samvær. Dette ses også afspejlet i borgernes måde at modtage nye borgere på, der er meget inkluderende og imødekommende. På dagen for tilsynet er en ny borger på besøg i

tilbuddet, og tilsynet kan observere, hvordan borgerne er inddragende og opmærksomme på, at borgeren skal føle sig velkommen.

Borgerne oplyser, at de har et godt fællesskab, hvor de hjælper og støtter hinanden, både i og uden for tilbuddet. Således ser flere borgere også hinanden uden for tilbuddet, fx har en borger afholdt et fælles arrangement i påsken, hvilket de øvrige borgere taler om med stor glæde. Derudover fremhæver borgerne, at de selv arrangerer fællessture, hvor de tager på indkøb, skovtur, eller hvad de kan finde på.

### 3.1.5 Organisatoriske forhold

**Score: 5**

**Vurdering:**

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

Tilbuddets leder varetager ledelsen for flere enheder i kommunen, herunder andre kontaktsteder. Tilbuddets leder har både en pædagogisk, en sundhedsfaglig grunduddannelse og praksiserfaring med tilbuddets målgruppe. Derudover har leder ledelseserfaring og en lederuddannelse.

De to medarbejdere, der varetager tilbuddet, har relevant grunduddannelse, såsom pædagog og ergoterapeut samt erfaring i arbejdet med tilbuddets målgruppe. Medarbejderne er også ansat i bostøtten. Medarbejderne oplyser, at de begge har efteruddannelse i KRAP og Recovery. Medarbejderne oplyser, at der er afsat to timer om ugen til faglig sparring i relation til Kontaktstedet, og derudover afholdes der to årlige planlægningsmøder med leder. Derudover deltager medarbejderne i faglig sparring, supervision og kompetenceudvikling sammen med de øvrige enheder, der varetager væresteder, bostøtte og udsatteområdet, og som rummer ca. 40 medarbejdere. Medarbejderne oplyser, at der aktuelt er ekstern sparring hver 6. uge, hvilket afvikles med afsæt i KRAP.

Medarbejderne oplever et godt samarbejde omkring Kontaktstedet.

### 3.1.6 Fysiske rammer

**Score: 5**

**Vurdering:**

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

Tilbuddets fysiske rammer er beliggende i den ene ende af en bygning, hvor bostøtten og et andet Kontaktsted også er beliggende.

Tilbuddet består af et stort fællesrum, hvor et stort bord er centrum for samværet. Der er også mulighed for at benytte sofahjørnet eller udearealer, samt et mindre rum, der anvendes til individuelle samtaler.

Medarbejderne oplyser, at pladsen fortsat godt kan opleves trang, når mange borgere møder ind samtidigt, hvilket særligt skyldes lydniveauet. Medarbejderne uddyber, at borgerne er blevet bedre til at være opmærksomme på at holde lydniveauet på et niveau, så alle kan rumme det.

Borgerne udtrykker tilfredshed med de fysiske rammer, og de fremhæver særligt muligheden for at sidde sammen omkring det store bord. Borgerne udtrykker samtidigt, at der fortsat kan være udfordringer med lydniveauet, når mange taler højt eller i munden på hinanden. Borgerne understreger, at medarbejderne er gode til at minde om, at alle skal være opmærksomme på eget toneleje, udvise hensyn og på at tale en ad gangen.

Borgerne fastholder, at de ønsker at sidde sammen i stedet for at benytte rummets andre muligheder, selv om de godt ved, at det afstedkommer et højt lydniveau.



## 4. Vurderingsskema

I tilsynene i Viborg Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	<p><b>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen</li><li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler</li><li>• Tilsynet har ingen anbefalinger</li><li>• Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbage-meldingen og noteres som bemærkning i rapporten.</li></ul>
Score: 4	<p><b>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats</li><li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne</li><li>• Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt</li><li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li></ul>
Score: 3	<p><b>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mål-rettet indsats</li><li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne</li><li>• En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt</li><li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li></ul>
Score: 2	<p><b>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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</li><li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne</li><li>• Få elementer i indikatorerne er opfyldt</li><li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li></ul> <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 1	<p><b>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes</li><li>• Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne</li><li>• Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind</li><li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li></ul> <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.

