



Tilsynsrapport Viborg Kommune

Kontaktsted Huset

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
Kontaktsted Huset 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 Huset, St. Sct. Hansgade 6, 8800 Viborg
Leder: Gitte Skaarup
Tilbudstype og juridisk grundlag: Aktivitets-og samværstilbud, jf. SEL § 104
Antal plader: Ca. 100 borgere benytter tilbuddet, hvoraf ca. 20-25 dagligt kommer i tilbuddet
Målgruppebeskrivelse: Psykisk sårbare borgere
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 31. maj 2022, kl. 13.00 - 16.00
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Leder• To medarbejdere• Fire borgere
Tilsynsførende: Manager Lene Sørensen, socialpædagog Manager Merete Boe Dahl, socialrådgiver

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Leder redegør for, at tilbuddet løbende har opmærksomhed på, at tilbuddet skal være et godt sted for borgerne at være. Leder vægter, at tilbuddet er dynamisk og i bevægelse. Tilbuddet skal samtidigt kunne rumme bredden i målgruppen, hvorfor tilbuddet løbende har fokus på at tilpasse aktiviteterne og de fysiske rammer til borgernes behov.

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Der er ikke punkter til opfølgning.

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 BDO's overordnede vurdering, at Kontaktsted Huset yder velkvalificeret støtte og hjælp til borgere med psykisk sårbarhed. Tilbuddets metoder og tilgange understøtter en praksis med høj faglighed, der imødekommer borgernes særlige behov. Tilbuddets indsats tilpasses i høj grad den enkelte borgers behov og forudsætninger, og borgerne har mulighed for at deltage i både individuelt tilrettelagte forløb og gruppeforløb med undervisning, der sigter mod mestring i eget liv. Borgerne føler sig anerkendt og har indflydelse på deres eget forløb i tilbuddet. Borgerne udtaler, at det er betydningsfuldt for deres trivsel og mestring af deres psykiske sårbarhed, at de kan modtage støtte i tilbuddet, og derigennem møde andre ligesindede.

Det vurderes, at leder i tilbuddet er kompetent, og at leder har et udviklingsorienteret sigte samt fokus på en helhedsorienteret indsats gennem samarbejde med relevante tværfaglige samarbejdspartnere.

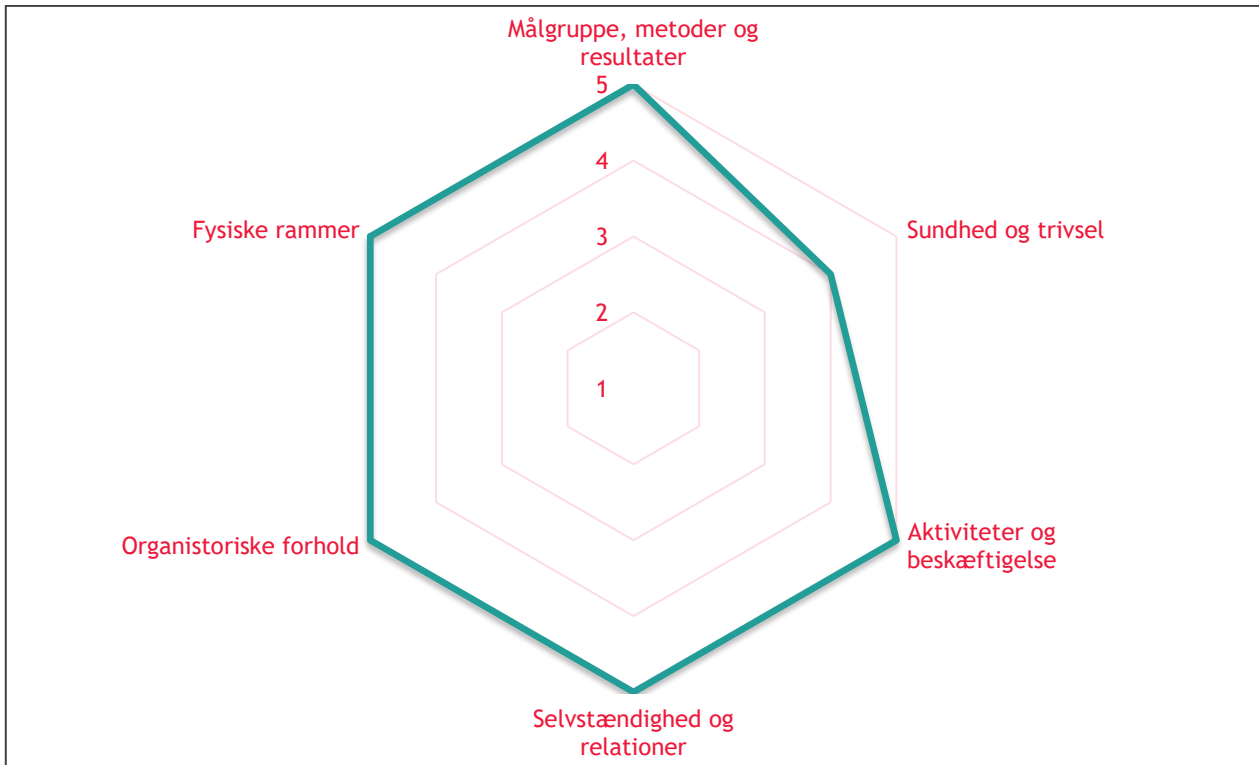
Det vurderes, at medarbejderne er engagerede, fagligt kompetente og har fokus på at tilpasse og udvikle indsatsen i tilbuddet med udgangspunkt i borgernes særlige behov for støtte.

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>Tilbuddets målgruppe er voksne borgere med psykisk sårbarhed, fx angst, ADHD, og skizofreni. Tilbuddets faglige tilgange tager afsæt i Recovery. Medarbejderne kommer med flere eksempler på, at det i praksis udmønter sig i at være anerkendende og undersøgende i forhold til borgernes interesser og trivsel. Metodemæssigt tager medarbejderne afsæt i KRAP (Kognitiv-Ressourcefokuseret-Anerkendende-Pædagogik). Medarbejderne giver eksempler på anvendelse af forskellige redskaber herfra, fx søjlemodellen, som de anvender til faglige drøftelser på teammøderne.</p> <p>Flere borgere udtrykker, at de gennem tilbuddet har fået skabt nye relationer, og at de er blevet præsenteret for nye aktiviteter, og ligeledes omtales gruppetilbuddene positivt. Nogle borgere har anvendt tilbuddet igennem flere år, mens andre borgere anvender tilbuddet i en afklarende periode, fx inden de skal i praktikforløb. Tilbuddet er uvisiteret, hvorfor der ikke er krav om dokumentation.</p> <p>Overordnet profiterer hovedparten af borgerne af struktur og forudsigelighed, og tilbuddet imødekommer dette ved at ophænge skema over ugens aktiviteter, ligesom et TV i storrummet giver informationer om tilbud til borgerne, eksempelvis tilbud om rygestop.</p> <p>Tilbuddet samarbejder aktivt med relevante parter omkring den enkelte borger, herunder myndighedsrådgiver og bostøttemedarbejdere. Leder fortæller, at de ligeledes samarbejder med Fremskudt Sagsbehandling, som holder til i samme hus, dette for at sikre en hurtig og lettere sagsbehandling for borgeren.</p> <p>Tilbuddet er uvisiteret, hvorfor der ikke er krav om skriftlig dokumentation af indsatsen for den enkelte borger.</p>
<p>Tema 2: Sundhed og trivsel</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne og borgerne fortæller, at omgangstonen i tilbuddet er karakteriseret af anerkendelse og respekt. Borgerne giver udtryk for, at de trives i tilbuddet, at de oplever en god stemning, og at de har muligheder for at drøfte de ting, som er svært, med både andre borgere og medarbejderne. Borgerne udtaler, at havde de ikke haft tilbuddet, ville deres livskvalitet have været ringere.</p> <p>En borger tilkendegiver, at Huset også kan anvendes som en mellemstation, inden borgeren skal ud at handle. Hver anden måned er der husmøde, hvor borgerne kan komme med input og ønsker. Medarbejderne og borgerne fortæller, at flere borgere også er aktive i borgerrådet.</p> <p>Lederen, medarbejderne og borgerne fortæller, at den fysiske sundhed understøttes gennem muligheder for fælles gåture og tilbud om fitness. Tilbuddet udbyder rygestopkurser via konsulent i Sundhedscenteret.</p> <p>Der tilbydes samtidig aktiviteter, der understøtter borgernes mentale sundhed, fx temagrupper med temaer som eksempelvis angst, og ADHD. Medarbejderne oplyser, at de er meget opmærksomme på, hvis en borger mistrives, og medarbejderne støtter gerne op om fx kontakt til egen læge, og bostøtte. Borgerne fortæller, at der også er plads til at have en dårlig dag, hvor de bare kan være til stede og ikke være aktivt deltagende i fællesskabet.</p>

	<p>Borgerne medinddrages i beslutninger i tilbuddet, fx gennem Husråd og Borgerrådet. Tilsynet taler med borgere, der oplyser, at alle borgere kan henvende sig til Borgerrådet eller sætte punkter på dagsorden til Husmødet. Borgerne har deres egen Facebookgruppe, hvilket de tilkendegiver at have stor gavn af, også hvis de i en periode har været fraværende i tilbuddet.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at tilbuddets pædagogiske tilgang bidrager til, at magtanvendelse så vidt muligt undgås, fx ved at medarbejderne trækker sig, såfremt der opstår konflikt med en borger. Medarbejderne beder borgeren om at dæmpe sig, trække sig fra fællesskabet eller i yderste konsekvens beder medarbejderne borgeren om at forlade tilbuddet. Såfremt borgeren ikke vil forlade stedet, og at borgeren er til skade for sig selv eller andre, kontakter medarbejderne politiet. Medarbejderne fortæller, at oftest vælger borgeren at forlade stedet og vender tilbage, når borgeren er klar til dette igen. Medarbejderne fortæller, at der har været en enkel episode, der førte til magtanvendelse. Episoden blev indberettet og efterbearbejdet mellem lederen, medarbejderne og borgerne.</p> <p>Borgerne fortæller, at det er en tryghed, at medarbejderne træder til, hvis en borger bliver udadreagerende.</p> <p>Lederen fortæller, at reglerne om magtanvendelse gennemgås en gang om året, og at der er planlagt ny gennemgang på et af de kommende personalemøder under deltagelse af ekstern konsulent. 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>Lederen og medarbejderne redegør for, at aktiviteterne i tilbuddet planlægges med afsæt i borgernes interesser, og der kommer løbende nye idéer til aktiviteter. Aktuelt er der tilbud om fx individuel rådgivning, e-sport, kreativgruppe, rollespil og enkelte gruppeforløb med temaer såsom angst, og ADHD. Borgerne viser tilsynet, at der ugentligt udarbejdes et aktivitetskema, som hænger på den fælles opslagstavle.</p> <p>Medarbejdere fortæller, at de i de forskellige aktiviteter træner kommunikation, ADL (almindelig daglig levevis) og socialfærdighedstræning. E-sport har været med til at tiltrække flere helt unge borgere. I e-sport har tilbuddet fået et Counterstrikehold, hvor borgerne spiller med andre hold uden for tilbuddet.</p> <p>Under tilsynet fortæller en borger, at hun deltager i e-sport, og andre borgere fortæller, at de deltager i temagrupperne. Under tilsynet observeres det, at en gruppe borgere har dialog ved et bord, og andre borgere har dialog i tilbuddets sofa med en medarbejder. Medarbejderne og borgerne fortæller, at borgerne har dannet en støtteforening, som arrangerer banko, fællesspisning mm. Disse arrangementer er drevet af borgere, hvilket betyder, at der ikke er medarbejdere til stede, og at borgerne får udleveret nøgle til tilbuddet og har ansvaret for afviklingen af arrangementet. Borgerne udtaler, at de finder aktiviteterne relevante og betydningsfulde for deres liv, og at de gennem aktiviteterne får redskaber til at mestre deres psykiske sårbarhed.</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>Leder og medarbejdere fortæller, at tilbuddet har fokus på at styrke borgernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og til at opnå selvstændighed. Borgernes selvstændighed understøttes fx ved, at de modtager støtte til at strukturere og overskue hverdagen, bl.a. praktiske opgaver, generel egenomsorg, støtte til selvstændigt at kontakte læge, sagsbehandler mv.</p>

	<p>I gruppeforløbene arbejder borgerne målrettet med social og personlig mestring, god kommunikation, og det at mestre en hverdag med de særlige behov og udfordringer, deres psykiske sårbarhed medfører.</p> <p>Dette understøttes af udsagn fra borgerne, som fortæller, at de modtager støtte fra tilbuddet til at styrke deres selvstændighed og til at skabe relationer til andre borgere med lignende udfordringer og kompetencer. Borgerne fortæller, at de gennem tilbuddet understøttes i at deltage i kulturelle arrangementer i byen uden for tilbuddets åbningstid, fx deltagelse i koncerter.</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>Leder har mange års praksiserfaring i arbejdet med målgruppen, og leder er uddannet pædagog og social- og sundhedsassistent. Leder har ledererfaring og lederuddannelse. Medarbejderne er uddannede pædagoger og ergoterapeuter. Medarbejderne har løbende muligheder for kompetenceudvikling, og de deltager løbende i de kurser, som forvaltningen udbyder. Fælles for alle medarbejderne er, at de har kendskab til Recovery og KRAP, som anvendes som de primære pædagogiske tilgange/metoder i tilbuddet. Der afholdes løbende personalemøder, og medarbejderne modtager supervision en gang om måneden. Medarbejderne fortæller, at der er et velfungerende internt samarbejde og et godt arbejdsmiljø. Interview af medarbejderne efterlader indtryk af, at de besidder høj faglighed, og et stort engagement. Ligeledes er det indtrykket, at medarbejderne er meget selvledende, hvilket vurderes hensigtsmæssigt, idet tilbuddets leder har flere ledelsesopgaver, og derfor ikke er til stede i tilbuddet dagligt. Leder kan dog altid træffes ved behov, og leder har kontor i bygningen, hvilket medarbejderne giver udtryk for er tilstrækkelig ledelsesmæssig støtte. Leder har gode visioner og mål for tilbuddet, hvilket afspejles i et fokus på, at de aktiviteter, der udbydes, skal give mening for borgerne, hvilket understøttes af, at de idéer og forslag, borgerne kommer med til husmøderne, iværksættes i det omfang, det er muligt.</p>
<p>Tema 6: Fysiske rammer</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Tilbuddet er beliggende i centrum af Viborg, så det er let for borgerne at transportere sig selv til tilbuddet. De fysiske rammer består af et ældre moderniseret hus, som indeholder et stort fællesrum, som er indrettet med flere små siddekroge, flere mindre rum, som anvendes til aktiviteter, eksempelvis e-sport, og samtalerum. Der forefindes en velindrettet gårdhave, som medarbejderne og borgerne fortæller, at de anvender til eksempelvis bål eller hyggeligt samvær.</p> <p>Lederen og medarbejderne fortæller, at de løbende, i samarbejdet med borgerne, tilpasser de fysiske rammer, så de tilgodeser borgernes behov, fx har de opdelt et stort bord i to, da dette gav borgerne bedre mulighed for at samles i mindre grupper. Borgerne tilkendegiver at være tilfredse med indretningen.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at det kan være svært for borgerne, når der sker ændringer i de fysiske rammer, men det er vigtigt, at tilbuddet afspejler samfundet, hvor der også sker ændringer, og de trygge rammer i tilbuddet kan således være øvebane for borgerne.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at ca. 100 borgere er tilknyttede tilbuddet, men at 20 til 25 borgere kommer i tilbuddet dagligt i åbningstiden, hvilket betyder, at de fysiske rammer er tilstrækkelige. Medarbejderne finder, at tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes særlige behov både for fællesskab og for individuelle samtaler. Borgerne tilkendegiver, at være tilfredse med indretningen.</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.