



## Disposition

1. Konklusion og opmærksomhedspunkter, side 1
2. Tilbudsportalen, side 2
3. Formalia, side 3
4. Baggrundsinformation, side 3
5. Resume af anbefalinger/opmærksomhedspunkter fra sidste års tilsynsbesøg samt opfølgning på disse, side 5

### 1. Konklusion – herunder vurdering, sammenfattende indtryk af tilbuddet

*Tilsynsenhed i Job & velfærd, Viborg kommune anvender fem graduerede vurderingsterminologier i den samlede bedømmelse af tilbuddene. De fem graduerede vurderingsterminologier er: Meget tilfredsstillende, Tilfredsstillende, Neutral, Mindre tilfredsstillende og Ikke tilfredsstillende.*

Det samlede indtryk af tilsynet på Kontaktsted Huset er meget tilfredsstillende 😊

Denne tilsynsrapport er en konklusion på interviewene samt indtrykkene under tilsynsbesøget. Tilsynsrapporten giver et øjebliksbillede af tilbuddet i det tidsrum, hvor den tilsynsførende effektuerede tilsynet.

Tilsynets samlede indtryk af det pædagogiske - og omsorgsmæssige arbejde samt den generelle faglige indsats er, at Kontaktsted Huset, er et meget velfungerende kontaktsted.

Det er tilsynets samlede indtryk, at den brugeroplevede kvalitet på Kontaktsted Huset, er meget høj. Indtrykket er dels baseret på dialogen med brugerne og dels på baggrund af tilsynets egne observationer.

Brugerne oplyser, at de er meget glade for, at komme på kontaktstedet. De nyder den sociale kontakt med de øvrige brugere og fremhæver desuden medarbejderne, som havende en afgørende rolle i den sammenhæng.

Det er desuden brugernes oplevelse, at kontaktstedet i høj grad bidrager til, at højne deres mulighed for socialt samvær og for at skabe et netværk. En af brugerne fortæller, at hun tidligere var meget ensom, men at dette ikke længere var tilfældet, hvilket hun i høj grad tilskriver kontaktstedet, som værende medvirkende til.

Tilsynet får indtryk af en engageret og faglig kompetent medarbejdergruppe, der har øje for den enkelte brugers støttebehov. Medarbejderne har en respektfuld og anerkendende tilgang til brugerne, hvor den socialfaglige indsats, tager udgangspunkt i en individuel psykosocial rehabiliterende indsats, således brugernes recoveryproces understøttes.

Medarbejderne har i den pædagogiske – og omsorgsmæssige indsats, fokus på brugernes selvbestemmelse og medindflydelse. Det vægtes, at brugerne føler sig godt modtaget og velkomne, hvilket understøttes af, at der hver dag er en medarbejder, der fungerer som Husvært, hvor man netop har til opgave, at være opmærksomme på nye brugeres ankomst samt på tilstedeværelse i fællesarealet.

Brugernes selvbestemmelse og medindflydelse understøttes af både Husmøder og af det Brugerråd, der er oprettet på kontaktstedet. Begge møder afholdes kvartalsvis.

På Husmøderne bliver brugerne orienteret om aktuelt nyt og derudover foregår der ønsker til og planlægning af kommende aktiviteter.

I Husets Brugerråd er der plads til fem brugerrådsrepræsentanter samt en medarbejderrepræsentant. Aktuelt er der kun to brugere i rådet, men der vil i den nærmeste fremtid være valg til rådet. Brugerrådets opgave er, at repræsentere brugernes interesser, herunder at bidrage konstruktivt til udvikling af Huset, medvirke ved tilrettelæggelsen af aktiviteter m.v. samt at styrke dialogen og samarbejdet mellem brugere og medarbejdere.

Medarbejderne oplyser, at der er et meget tilfredsstillende arbejdsmiljø, herunder fremhæves i særlig grad, at der er et godt kollegialt fællesskab. Medarbejderne er opmærksomme og omsorgsfulde overfor hinanden.

Der er medarbejdernes oplevelse, at der er den nødvendige ledelsesmæssige støtte opbakning, hvis behovet herfor skulle opstå, men oplever i hverdagen, sig selv som meget selvkørende og beslutningsdygtige.

Medarbejderne oplever tilfredsstillende rammer og muligheder for intern vidensdeling, sparring og erfaringsudveksling. Der er fastlagte møder til dette formål i form af personalemøder, herunder både internt i selve tilbuddet samt på tværs af øvrige kontaktsteder / bo-støtte i kommunen.

Der er tilbud om supervision ved ekstern supervisor fem gange årligt.

Medarbejderne oplever ligeledes tilfredsstillende rammer og mulighed for faglig udvikling, herunder kursus og efteruddannelse.

To af medarbejderne har været på KRAP uddannelse, der er en Kognitiv, Ressourcefokuseret og Anerkendende Pædagogik og en tredje medarbejder, skal ligeledes på dette kursus. Derudover har medarbejderne været på kursus i basispsykiatri og konflikthåndtering.

Alle medarbejdere har inden for det seneste år, fået tilbud om en individuel medarbejderudviklingssamtale.

Tilbuddets pædagogiske indsats bidrager til, at magtanvendelser undgås og tilsynet får oplyst, at der ikke har fundet nogle hændelser sted i det år, tilbuddet har eksisteret. Medarbejderne henviser til, at der generelt hersker et kravs-frit miljø på stedet, hvilket minimerer grundlaget for, at der kan opstå hændelser.

De fysiske rammer vurderes værende egnede for målgruppen. Rengøringsstandard af fællesarealerne vurderes at være tilfredsstillende, herunder de hygiejniske og oprydningmæssige forhold.

## 2. Tilbudsportalen

Kontaktsted Huset er at finde på Tilbudsportalen.

Enkelte oplysninger på portalen er mangelfulde og misvisende i forhold til at efterleve Bekendtgørelsen for Tilbudsportalen til fulde, hvorfor tilbuddet opfordres til, at gennemgå de indberettede oplysninger.

Der bør i den sammenhæng være opmærksomhed på målgruppen og på timetal i forhold til faggrupper. Desuden bør tilbuddets tilsynsrapporter uploades på portalen.

**I forhold til videreudvikling ser tilsynet følgende opmærksomhedspunkter/har følgende påbud og fremkommer derfor med følgende kommentar og anbefalinger:**

- Tilsynet anbefaler at oplysningerne på Tilbudsportalen gennemgås, så det sikres, at de samlede oplysninger er i overensstemmelse med Bekendtgørelse nr. 1558 af 19. december 2013 om Tilbudsportalen.

### 3. Formalia

#### Deltagere i tilsynet:

Ledelsen: Afdelingsleder Gitte R. Skårup.

Medarbejderrepræsentanter: Fire medarbejder deltog i interview.

Brugere: Tilsynet samtalte to brugere

#### Tilsynet er udført af:

Tilsynsenheden i Job & Velfærd, Viborg Kommune ved tilsynsførende Marianne Villekold.

#### Program for uanmeldt tilsyn d. 15. september 2015:

Kl. 08.25 – 08.30 Ankomst og planlægning af tilsynet

Kl. 08.30 – 09.35 Interview med medarbejdere

Kl. 09.35 – 09.50 Rundvisning på tilbuddet ved medarbejder

Kl. 09.50 – 10.10 Samtale med to brugere

Kl. 10.10 – 10.35 Afrunding af tilsynet med medarbejdere og afdelingsleder

### 4. Baggrundsinformation.

Det uanmeldte tilsyn på Kontaktsted Huset blev gennemført d. 15. september 2015 i tidsrummet fra kl. 8.25 – 10.35.

Ved tilsynsbesøget blev der foretaget dialogbaserede interview med ledelsen, medarbejdere og brugere. Dialogen blev kombineret med observationsperiode / samvær med brugerne med henblik på indsamling af data, som er nødvendige for, at målet med tilsynet kan opnås.

I den forbindelse, havde den tilsynsførende anledning til og mulighed for, at foretage observationer af medarbejdernes tilgang til og aktiviteter med brugerne, samt brugernes adfærd i den sammenhæng.

Den skriftlige tilsynsrapport, har været sendt til tilbuddet til gennemlæsning og kommentering med henblik på at sikre, at der ikke er faktuelle fejl i rapporten.

Viborg kommune ønsker at offentliggøre tilsynsrapporten på Kommunens hjemmeside samt på Tilbudsportalen.

Kontaktsted Huset er et u-visiteret kontaktstedstilbud for voksne borgere, hvor målgruppen er voksne, der har en psykiatrisk problemstilling eller som på grund af andre livsomstændigheder, har psykiske vanskeligheder.

At Kontaktstedet er u-visiteret, er ensbetydende med, at brugen af tilbuddet ikke kræver forudgående visitation og at borgerne dermed kan komme i tilbuddet på eget initiativ.

Formål med tilbuddet er, at give brugerne mulighed for samvær med ligesindede og for at skabe sociale netværk.

Tilbuddets juridiske grundlag udgøres af Servicelovens § 104.

Kontaktstedet Huset åbnede d. 4. august 2014 og har dermed netop fejret et års fødselsdag.

Kontaktstedet er centralt beliggende i Viborg centrum, tæt på offentlig transport, kulturelle tilbud og indkøbsmuligheder. Huset er beliggende i stueetagen og har en tilhørende gårdhave, som kan benyttes til forskellige udendørsaktiviteter.

Uanmeldt tilsynsrapport 2015  
Kontaktsted Huset  
St. Sct. Hansgade 6  
8800 Viborg



VIBORG  
KOMMUNE

Lokalerne er handicapvenlige. Der er opsat automatisk døråbner og der forefindes handicaptoilet. De fysiske rammer i tilbuddet er imødekomende og hyggeligt indrettet. Centralt i tilbuddet, er der et stort lyst lokale i forlængelse af køkkenet. Lokalet er indrettet med spisepladser og sofagrube. Enden af lokalet er indrettet til kreative aktiviteter og derforuden, er der yderligere tre rum, indrettet med hver deres formål.

Siden sidste års tilsyn, er der indrettet et værksted i kælderen, hvilket er udsprunget på baggrund af ønsker fra brugerne.

På husets 1 og 2 sal har afdelingsleder og medarbejderne fra "Bo-støtte Viborg" base.

Tilbuddet har ikke nogen fast pladsnormering og brug af tilbuddet kræver som nævnt ingen forudgående visitation. Det vanlige fremmøde udgøres af cirka 15 - 30 borgere, hvilket er en stigning siden sidste års tilsyn.

På tilsynstidspunktet, var der antallet af fremmødte væsentlig reduceret da der samtidig, var planlagt det ugentlige personalemøde, hvilket de faste brugere er bekendt med.

Konkret mødte tilsynet i alt fem brugere i det tidsrum, hvor tilsynet opholdte sig i tilbuddet.

Tilbuddets aktuelle åbningstider er mandage i tidsrummet fra kl. 8.00 – 15.00. Åbningstiden er dog om mandagen forlænget i tidsrummet mellem kl. 15.00 – 17.00, hvor Husets ADHD gruppe benytter kontaktstedet. ADHD gruppen drives af to medarbejdere på skift, hvor den ene er medarbejder i Huset og den anden medarbejder, har ansættelse i bostøtten.

Tirsdage, onsdage og torsdage er åbningstiden fra kl. 9.00 – 17.00, fredage kl. 9.00 – 15.00 samt lørdage i tidsrummet fra kl. 9.00-13.00.

Åbningstiderne bliver løbende tilpasset brugernes ønsker og behov.

Ud over de nævnte åbningstider, hvor der er medarbejdere tilstede, har brugerne mulighed for at benytte huset. Der er etableret et fleksibelt låsesystem, som gør det muligt for brugerne, at benytte kontaktstedet uden for normal åbningstid.

Formålet med Kontaktsted Huset er som nævnt, at understøtte brugernes muligheder for socialt samvær. Ud over det sociale samvær, er der en bred aktivitetsvifte, herunder både aktiviteter der foregår i huset, men også ud af huset. Brugere har desuden mulighed for samtale, råd og vejledning hos medarbejderne.

Aktivitetsviften udspringer alle på baggrund af brugernes ønsker, hvilket tilsynet ser som et udtryk for en høj grad af brugerinddragelse og medindflydelse.

Af aktuelle aktiviteter kan bl.a. nævnes Kreativitetsgruppen, Værkstedgruppen, Gåtursgruppen og en Spillegruppe samt en forestående fisketur.

Der kan forekomme brugerbetaling for deltagelse i aktiviteterne.

Der er et skærpet fokus på sammenhængskraften mellem bostøtten og kontaktstedet og i den sammenhæng, er der iværksat tværgående aktiviteter og tilbud til brugerne, der skal understøtte dette.

Der er tre faste medarbejdere tilknyttet kontaktsted Huset, fordelt på to medarbejdere, der har en uddannelsesmæssig baggrund som pædagog og en medarbejder, der er uddannet ergoterapeut.

Ud over de nævnte tre medarbejdere, er der en medarbejder i et vikariat med henblik på et fleksjob på kontaktstedet. Vedkommende har stor erfaring med målgruppen og har en sundhedsfaglig uddannelse som social – og sundhedsassistent.

Der foruden er der netop ansat en servicemedarbejder. Det er en bruger, der er blevet ansat i en ugentlig seks timers stilling til, at varetage pedellignende opgaver. Den pågældende medarbejder indgår i medarbejdergruppen på særlige betingelser og vilkår, grundet han stadig kommer som bruger i tilbuddet.

Der er aktuelt to frivillige tilknyttet kontaktstedet. Der er et ønske om, at få flere frivillige og i den sammenhæng, er der iværksat flere tiltag i bestræbelserne på, at tiltrække flere.

Ledelsen udgøres af en Afdelingsleder og en Strategisk leder for Psykiatriområdet.

Der er siden sidste års tilsyn sket ændringer i de ledelsesmæssige forhold i form af en ny afdelingsleder, der tiltrådte pr. 1. maj 2015.

Afdelingslederen er udover at være leder for Kontaktsted Huset i Viborg også leder for to andre Kontaktsteder i hhv. Karup og Bjerringbro samt for Bo-støtten i de tre pågældende områder.

Den strategiske leder er leder for samtlige afdelingsledere i tilbuddene inden for Psykiatriområdet.

Tilbuddet har hidtil ikke været registreret hos Fødevareregionen da de har haft status af, at være et anretter-køkken. Der er i mellemtiden sket ændringer i de aktiviteter, der foregår i køkkenet, der kan betyde, at tilbuddet er omfattet af registreringspligten og dermed omfattet af tilsyn herfra.

Tilsynet får oplyst, at leder vil tage kontakt til fødevareregionen for at få dette afklaret.

#### **5. Resume af anbefalinger/opmærksomhedspunkter fra sidste års tilsynsbesøg samt opfølgning på disse**

- Tilsynet påbyder at tilbuddet registreres på Tilbudsportalen. Alle aktivitets – og samværstilbud jf. SEL § 104, skal være oprettet på portalen uagtet, at der er tale om et u-visiteret tilbud.

Kontaktsted Huset er nu at finde på Tilbudsportalen, men portalen udgør fortsat et opmærksomhedspunkt.

- Tilsynet anbefaler en opmærksomhed på relationen og forholdet mellem de borgere, der kommer som faste brugere af Huset og de borgere, der benytter tilbuddet som et supplement til andre tilbud som f.eks. Fristedet.

Tilsynet får oplyst at der er sket nogle rammeændringer der bevirke, at den nævnte udfordring ikke længere er aktuel.