



Tilsynsrapport Viborg Kommune

Socialfaglige tilsyn
Kontaktsted Huset



Uanmeldt tilsyn
Juli 2018

VURDERING

1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Viborg Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt 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 overordnede indtryk af Huset er, at forholdene kan karakteriseres som

Særdeles tilfredsstillende

Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes med relevante tilgange og metoder, der i høj grad understøtter formålet med tilbuddet. Tilsynet bemærker positivt, at borgerne er meget bevidste om formålet med tilbuddet og måden, hvorpå der arbejdes med det.

Der er en høj grad af trivsel blandt borgerne. Borgerne har indflydelse på tilbuddet, og der er relevant fokus på sundhedsfremme. De valgte tilgange og metoder medvirker til at forebygge magtanvendelse.

Det vurderes, at borgerne har mulighed for at deltage i et bredt udvalg af aktiviteter, og at aktiviteter og samvær understøtter borgernes mestringsevne og mulighed for at indgå i relationer.

Medarbejderne har relevante faglige kompetencer og mulighed for kompetenceudvikling.

Det er endvidere tilsynets vurdering, at de fysiske rammer understøtter borgernes trivsel og formålet med tilbuddet.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentation og observationer. Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

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

1.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Anbefalinger

Tilsynet har ingen anbefalinger.

INDLEDENDE OPLYSNINGER

Adresse
St. Sct. Hans Gade 6, 8800 Viborg
Leder
Gitte Skaarup
Antal borgere
Uvisiteret tilbud. Det oplyses, at der kommer 25-35 borgere dagligt.
Målgruppe
Voksne borgere, som er psykisk sårbare
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
31. juli 2018, kl. 11.30 - 13.30
Tilsynets deltagerkreds
Tilsynet interviewede: To medarbejdere og tre borgere. Tilsynet havde endvidere dialog med andre borgere på fællesarealerne undervejs gennem tilsynet. Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til den ene medarbejder om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende
Manager Gitte Stentoft, pædagog, PD. i Specialpædagogik Manager Kathinka Skovbye Eriksen, pædagog

DATAGRUNDLAG

3.1 AKTUELLE VILKÅR OG STATUS

Data	<p>Leder har ferie, og anden leder i organisationen orienteres om tilsynet. Tilsynet tilrettelægges derefter i samarbejde med medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de seneste uger har været præget af, at det har været sommerferietid. Tilbuddet har været åbent hver dag, men det faste aktivitetsprogram har været på pause, normeringen har været reduceret, og der har været færre borgere. Hverdagen med fuldt aktivitetsprogram genoptages den følgende mandag.</p> <p>Som opfølgning på sidste års anbefaling oplyser medarbejderne, at der nu er idræt på programmet en gang om ugen, hvor indholdet planlægges sammen med borgerne. Indtil nu har der primært været tale om fodbold, men gruppen har planer om at afprøve forskellige andre aktiviteter. Endvidere har Huset taget initiativ til at arrangere en idrætsdag i samarbejde med Center for Mestring.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger.

3.2 METODE OG RESULTATER

Data	<p>Medarbejderne oplyser, at der overordnet arbejdes ud fra en recovery-orienteret tilgang, hvor målet ideelt set er, at borgerne gennem tilbuddet får skabt relationer, der også bliver bæredygtige uden for tilbuddet. Når borgeren ikke længere har behov for at komme i Huset og kan afsluttes, er målet nået.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de arbejder meget med <i>borger til borger</i> perspektivet, hvor borgerne selv skal tage ansvar for, at tilbuddet fungerer i dagligdagen, ligesom der lægges op til, at borgerne skal hjælpe hinanden, fx med at arrangere ture eller løse praktiske opgaver. Medarbejderne er klar til at støtte op om borgernes initiativer, men er opmærksomme på at trække sig igen, så snart borgerne er videre i forløbet.</p> <p>Som eksempler på ovenstående nævner medarbejderne, at borgerne selv skal sætte hold til fodbold, ligesom det i samtalegrupperne er borgerne, som skal føre ordet. Medarbejdernes rolle er at hjælpe med at sætte rammen og faciliterer processerne.</p> <p>De nævnte tilgange og metoder bekræftes af de borgere, som viser tilsynet rundt. De fortæller uopfordret om <i>borger til borger</i> perspektivet, der også er tydeliggjort ved en tavle, hvor borgerne med opslag kan henvende sig til hinanden. Borgerne er meget bevidste om formålet med tilbuddet og kan redegøre for det, omend de samme borgere holder meget af at komme i Huset dagligt.</p> <p>Da der er tale om et uvisiteret tilbud, er der ikke krav om dokumentation.</p>
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes med relevante tilgange og metoder, der i høj grad understøtter formålet med tilbuddet. Tilsynet bemærker, at borgerne er meget bevidste om formålet med tilbuddet og måden, hvorpå der arbejdes med det.

3.3 SUNDHED OG TRIVSEL

Data	<p>Medarbejderne oplyser, at de opretholder en respektfuld og anerkendende omgangstone, hvilket understøttes af tilsynets observationer. Det gælder både i forhold til den kollegiale kommunikation og i samspillet med borgerne.</p> <p>Borgerne oplever, at der generelt er en god atmosfære, hvor man tager hensyn til hinanden. En borger fortæller, at det respekteres, når man har en dårlig dag, og som regel er man i meget bedre humør, når man går hjem. Borgerne giver samstemmende udtryk for, at der er et godt fællesskab i Huset.</p> <p>Borgerne har formelt indflydelse gennem et brugerråd i organisationen. Endvidere holdes der husmøde hvert kvartal. Medarbejderne oplever en øget tilslutning til møderne, og at flere borgere bidrager aktivt. Borgerne oplyser, at de i høj grad har indflydelse, fx vedrørende aktiviteter, indretning mm. Fx har en borger taget initiativ til at etablere et akvarie.</p> <p>Der er relevant fokus på sundhedsfremme. Medarbejderne nævner, at de er bevidste om at være rollemodeller, og de oplever, at mange borgere har et ønske om at leve sundere. Som et af flere initiativer er der lavet en gruppe, hvor der er fokus på sund kost, ligesom alle kan deltage i sund fællesfrokost en gang om ugen.</p> <p>Medarbejderne er bekendte med regler og procedure vedrørende magtanvendelse, men oplyser, at de ikke anvender magt, end ikke verbalt. I enkelte tilfælde er der givet karantæne på grund af grænseoverskridende adfærd. I de tilfælde gør medarbejderne meget ud af at give borgeren en forståelse for hvorfor, og betragter det også som en skærmning af pågældende.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der er en høj grad af trivsel blandt borgerne. Borgerne har indflydelse på tilbuddet, og der er relevant fokus på sundhedsfremme. Det vurderes endvidere, at de valgte tilgange og metoder medvirker til at forebygge magtanvendelse.

3.4 AKTIVITETER OG BESKÆFTIGELSE

Data	<p>Medarbejderne oplyser, at borgere og medarbejdere sammen har lavet en aktivitetsplan, der evalueres og justeres hvert kvartal. Planen indeholder blandt andet kreative aktiviteter, bevægelsesaktiviteter og diverse samtalegrupper. Der skal være minimum tre borgere for at etablere en gruppe. Borgerne oplyser, at det motiverer dem til at møde op, når de ved, at gruppen bliver aflyst, hvis de ikke er minimum tre.</p> <p>Medarbejderne reflekterer over, at det borgerne i særlig grad profiterer af i samtalegrupperne er, at de har et trygt rum, hvor de kan dele deres viden og erfaringer. Tilsynet observerer en planche, hvor borgerne visuelt deler deres gode råd til, hvordan man kan bekæmpe tankemylder og søvnløshed.</p> <p>Medarbejderne er optagede af at tilbyde aktiviteter, så de rammer så bredt som muligt i borgergruppen og evt. kan tiltrække nye borgere. Blandt andet arbejder en medarbejder aktuelt på at kunne tilbyde E-sport.</p>
Tilsynets vurdering	Det vurderes, at borgerne har mulighed for at deltage i et bredt udvalg af aktiviteter, herunder samtalegruppe. Borgerne har stor indflydelse på, hvilke aktiviteter og grupper, der etableres.

3.5 SELVSTÆNDIGHED OG RELATIONER

Data	<p>Gennem en høj grad af borgerinddragelse, aktiviteter og samtalegrupper udvikles borgernes mestringsevne og dermed mulighed for at agere selvstændigt både i og udenfor tilbuddet.</p> <p>Endvidere understøttes borgernes sociale kompetencer og evne til at indgå i relationer. Det gælder både gennem ovennævnte aktiviteter og derudover almindeligt socialt samvær.</p> <p>Flere borgere nævner, at de har fået udvidet deres netværk gennem tilbuddet. Borgerne oplever, at fællesskabet er præget af tryghed og tillid, og at flere har knyttet venskaber, der også rækker ud over tilbuddet.</p> <p>En borger fortæller om en madgruppe, der laver mad og spiser sammen uden for tilbuddets åbningstid. De samme borgere er nu også begyndt at mødes privat og spise sammen.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der i høj grad arbejdes fagligt og relevant med udvikling af borgernes sociale kompetencer og selvstændighed.

3.6 ORGANISATORISKE FORHOLD

Data	<p>Medarbejderne har alle en relevant sundheds- eller socialfaglig uddannelse, blandt andet som sygeplejerske, social- og sundhedsassistent, pædagog og psykomotorisk terapeut. To af medarbejderne har halvdelen af deres arbejdstid i Huset og den anden halvdel i bostøtten.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de har et velfungerende og dynamisk samarbejde, hvor de supplerer hinandens kompetencer både fagligt og personligt.</p> <p>Medarbejderne er aktuelt optagede af deres nye leveregler, der skal danne grundlag for et styrket samarbejde, som gør det muligt at yde det bedste for borgerne. Levereglerne er udsprunget af et længere forløb med HR-afdelingen, og der arbejdes målrettet med implementeringen, blandt andet på personalemøderne.</p> <p>Der er planlagt medarbejderudviklingssamtaler til efteråret, og medarbejderne oplyser, at de generelt har gode muligheder for kompetenceudvikling.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de har et velfungerende samarbejde med eksterne samarbejdspartnere, blandt andre Center for Mestring, bostøtten og botilbud. Samarbejde med fx bostøtten omkring konkrete borgere sker kun med samtykke fra borgeren, og medarbejderne er meget bevidste om deres tavshedspligt.</p>
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer og mulighed for kompetenceudvikling. Der er et velfungerende samarbejde såvel internt som med eksterne samarbejdspartnere.

3.7 FYSISKE RAMMER

Data	<p>Tilbuddet er centralt beliggende, og lokalerne fremstår indbydende. Der er foretaget ændringer i indretningen af det store fællesrum, så det i højere grad indbyder til ophold og aktivitet i mindre grupper.</p> <p>Både borgere og medarbejdere giver udtryk for, at rammerne er gode og imødekommer behovet for aktivitet og samvær. Der er også mulighed for at opholde sig i mindre rum og fx sidde stille med en bog.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at de fysiske rammer understøtter borgernes trivsel og formålet med tilbuddet.</p>

KONTAKT

BIRGITTE HOBERG SLOTH
PARTNER

M: 2810 5680

E: BSO@BDO.DK

Projektansvarlig
KATHINKA SKOVBYE ERIKSEN
Manager

m: 2429 5032

e: kse@bdo.dk

www.bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensspændende BDO netværk har ca. 74.000 medarbejdere i mere end 160 lande.

Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.