



## Disposition

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

### 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 Center for Mestring 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.

Der er siden sidste års tilsyn, sket væsentlige ændringer i tilbuddet idet, der efter en kapacitetsanalyse af psykiatriområdet i Viborg Kommune, blev truffet en politisk beslutning om, at det daværende Daghus Viborg, skulle omdannes til "Center for mestring", med det formål, at styrke det mestrings -, uddannelses – og beskæftigelsesrettede fokus og indhold.

Desuden er der sket ændringer i ledelsesstrukturen. Hvor der før var to afdelingsledere, er der nu en afdelingsleder for hele tilbuddet.

Tilsynets samlede indtryk af det pædagogiske - og omsorgsmæssige arbejde og den generelle faglige indsats er, at Center for Mestring er et meget velfungerende aktivitets – og samværstilbud.

Det sidste år, har som nævnt, stået i omdannelsens tegn, hvor der på tilbuddet på en og samme tid, både har skulle finde udvikling og afvikling sted samtidig med, at tilbuddet hele tiden har været i drift. Både medarbejdere og leder giver udtryk for, at det har været et krævende år, men det er tilsynets indtryk, at forløbet og processen har fungeret på en måde, hvor alle parter såvel medarbejdere og borgere er blevet inddraget og hørt.

Det er tilsynets samlede indtryk, at der er en meget høj brugeroplevet kvalitet på Center for Mestring. Indtrykket er baseret på dialogen med borgerne og på baggrund af tilsynets egne observationer. Under tilsynet havde den tilsynsførende flere observationsperioder, herunder ved ophold i de enkelte grupper, hvor der var mulighed for, at observere tilgangen til borgerne og den generelle omgangstone og stemning.

De borgere tilsynet samtalte med, udtrykte alle stor tilfredshed med, at komme på Center for Mestring og fremhævede i den sammenhæng, muligheden for socialt samvær med ligestillede og oplevelsen af, at de blev inddraget og havde medbestemmelse i aktiviteterne på stedet.



Medarbejderne har en recovery understøttende og anerkendende tilgang i kontakten med borgerne, hvilket understøttes af den borgerinddragelse, der finder sted i praksis i form af bl.a. Husmøder og Borgerråd.

Det er tilsynets indtryk, at der er et tilfredsstillende arbejdsmiljø på Center for Mestring og at der er tale om en gruppe engagerede og faglig kompetente medarbejdere, som er fleksible og nærværende i deres tilgang til borgerne.

Der er et velfungerende forhold mellem leder og medarbejdere, hvor medarbejderne værdsætter de ledelsesmæssige egenskaber, som at være lyttende og inddragende.

Der er tilfredsstillende rammer og muligheder for intern vidensdeling og erfaringsudveksling. Der er fastlagte møder til dette formål i form af bl.a. teammøder og personalemøder. Desuden er der tilbud om ekstern supervision i alle teams.

Leder oplyser at der er stort fokus på kontinuerlig faglig udvikling hos medarbejderne og at kompetenceudvikling prioriteres høj i bestræbelserne på, at holde et høj fagligt niveau.

Medarbejderne har været inviteret til en individuel medarbejdersamtale inden for det seneste år. De medarbejdere, der havde været til MUS samtale med den afdelingsleder, der ikke længere har ansættelse, fik tilbud om en mini-medarbejdersamtale med den nuværende leder.

Tilbuddets pædagogiske indsats bidrager til, at magtanvendelser undgås, herunder er har medarbejderne været på kurser i forebyggelse af vold og trusler.

Tilsynet kan ligeledes konstatere, at der ikke er indberettet og registeret nogen magtanvendelser fra tilbuddet.

Rengøringsstandard af fællesarealerne vurderes at være tilfredsstillende, herunder de hygiejniske og oprydningsmæssige forhold.

## 2. Tilbudsportalen

Center for Mestring er at finde på Tilbudsportalen.

Der er divergerende oplysninger om antal pladser i tilbuddet på hhv. Tilbudsportalen og Servicedeclarationen. Af Tilbudsportalen fremgår, at der er i alt 105 pladser, fordelt på hhv. 93 pladser i Center for Mestring og 12 pladser i Psykiatrisk Fysioterapi. Af Servicedeclarationen fremgår, at tilbuddet er normeret til i alt 93 pladser i dagtilbud.

I øvrigt er servicedeclarationen ikke opdateret efter omdannelsen til Center for Mestring, herunder ligeledes de ledelsesmæssige oplysninger.

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

- Tilsynet anbefaler at Servicedeclarationen for Center for Mestring opdateres, så den afspejler de faktiske forhold i tilbuddet.
- 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 Heidi Kristensen.



Medarbejderrepræsentanter: Tilsynet samtalte under tilsynsbesøget med tre medarbejdere og med tillidsrepræsentanten.

Brugere: Tre borgere deltog i samtale og derudover havde tilsynet samvær med flere andre brugere.

**Tilsynet er udført af:**

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

**Program for uanmeldt tilsyn d. 18. november 2015:**

Kl. 08.35 – 08.40 Ankomst og planlægning af tilsynet

Kl. 08.40 – 09.15 Interview / samtale med medarbejder og borgere

Kl. 09.15 – 10.00 Interview med afdelingsleder

Kl. 10.00 – 10.15 Samtale med tillidsrepræsentant

Kl. 10.15 – 11.00 Observationsperiode i forskellige grupper, herunder samtale med medarbejdere og borgere

Kl. 11.00 – 11.10 Afrunding af tilsynet med afdelingsleder

**4. Baggrundsinformation.**

Det uanmeldte tilsyn på Center for Mestring blev gennemført d. 18. november 2015 i tidsrummet fra kl. 8.35 – 11.10.

Ved tilsynsbesøget blev der foretaget dialogbaserede interview med afdelingsleder, medarbejdere og borgere.

Dialogen blev kombineret med observationsperioder 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 borgerne, samt borgernes 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.

Center for Mestring er et aktivitets- og samværstilbud for voksne personer, som på grund af deres psykiske lidelse, har behov for en socialpsykiatrisk indsats for at mestre livet.

Tilbuddet rummer rehabilitering, undervisning og aktiviteter og består af i alt seks spor, der udgøres af:

**Spor for afklaring** der er indgangen til Center for mestring, hvor den enkelte borgers mål, ressourcer og vanskeligheder afklares for efterfølgende at tilrettelægge forløbet og indsatsen.

**Spor for praksis** er et tilbud, der består af en række forskellige praktiske aktiviteter.

**Sporet for personlig udvikling** henvender sig til personer, der er motiverede for forandring og som ønsker at indgå i et gruppeforløb.

**Spor for job & uddannelse** retter sig mod arbejdsmarkedet med beskæftigelsesrettede aktiviteter.

**Spor for undervisning** indeholder undervisning i forskellige fag og mestringkurser. Der er der direkte tilmelding via [www.mestring.viborg.dk](http://www.mestring.viborg.dk), hvorefter visitationen er uddelegeret til Center for Mestring.

**Spor for psykiatrisk fysioterapi** er et tilbud med en kropslig tilgang til de psykiatriske problemstillinger. Her visiteres der direkte til dette tilbud.



Ud over de seks spor er der en **Ungegruppe**, som er et mødested for unge i alderen 18-30 år, der har psykiatriske problemstillinger.

Borgerne kan være knyttet til flere spor afhængig af mål og indsats. På tværs af grupperne tilbydes der bl.a. aktiviteter som svømning, ridning, motion og musik.

Det juridiske grundlag udgøres af Servicelovens § 104.

Center for Mestring er beliggende i Viborg ved Søndersø, tæt på centrum og offentlig transport. De fysiske rammer består af en tre etagers bygning, der rummer administration, cafe, aktivitetslokaler, undervisningslokaler, motionslokale, grupperum og samtalerum. Der er gode udendørsarealer, som benyttes til forskellige aktiviteter.

Tidligere har Psykiatrisk fysioterapi og motionstilbud haft til huse i en nærliggende bygning, men disse funktioner er flyttet til Sundhedscenteret og desuden indeholdt i Søndersøparken 16.

Stueetagen og 1. sal kan benyttes af kørestolsbrugere da der er elevator og de fysiske rammer vurderes værende egnet til målgruppen.

Psykiatrisk fysioterapi, Café Toldboden og Psyk.Info er lokaliseret i Sundhedscenter Viborg Toldboden 1, som ligger centralt i byen lige ved banegården og rutebilstationen.

Tilbuddet har følgende åbningstider:

Mandag - torsdag fra kl. 8.00 til kl. 15.30 og fredag fra kl. 8.00 til kl. 13.00.

Center for Mestring er normeret til cirka 93 pladser i dagtilbud og herudover tilbydes undervisningsforløb og mestringskurser.

De ledelsesmæssige forhold udgøres af en Afdelingsleder og en Strategisk leder for Psykiatriområdet, der er leder for samtlige afdelingsledere i tilbuddene inden for det psykiatriske område.

Der er 35 fastansatte medarbejdere og derudover er der ofte ergoterapeut – og fysioterapeut studerende. Medarbejderne er tværfaglig sammensat idet medarbejdergruppen både består af ergoterapeuter, fysioterapeuter, sygeplejersker, pædagoger, en social – og sundhedsassistent, plejere, en økonomi, en ernæringsassistent og en rengøringsassistent.

Medarbejderne er opdelt i teams svarende til de forskellige spor.

Center for Mestring er registreret hos Fødevareregionen og har ved seneste tilsyn herfra i marts 2015, fået tildelt en Elite Smiley.

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

- Tilsynet påbyder tilbuddet at Tilbudsportalen opdateres. Flere oplysninger om tilbuddet er mangelfulde, hvorfor de samlede oplysninger, ikke lever op til de lovgivningsmæssige krav jf. Bekendtgørelse om Tilbudsportalen nr. 1558 af 19. december 2013.

Opdatering af Tilbudsportalen udgør fortsat et opmærksomhedspunkt.