



Tilsynsrapport Viborg Kommune

Center for Mestring

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
Maj 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: Center for Mestring, Sønderparken 16, 8800 Viborg
Leder: Heidi Kristensen
Tilbudstype og juridisk grundlag: Aktivitets-og samværstilbud, jf. SEL § 104
Antal plader: 170 borgere er tilknyttet tilbuddet. Der kommer ca. 50 borgere i tilbuddet om dagen
Målgruppebeskrivelse: Psykisk sårbare borgere
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 30. maj 2022
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Leder• Tre medarbejdere• Fire borgere Derudover har tilsynet talt med borgere og medarbejdere i forbindelse med rundvisning i tilbuddet
Tilsynsførende: Manager Lene Sørensen, socialpædagog Manager Merete Boe Dahl, socialrådgiver

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Leder oplyser, at der aktuelt er fokus på afslutningen af et pilotprojekt vedrørende levering af ydelser, jf. SEL §§ 82 a, 82 b. Projektet har varet i et år, og tilstrømningen af borgere har været større end forventet. Opgaven er blevet løst inden for tilbuddets normering, hvilket har presset medarbejderne. De beskriver, at det tiltagende ”er svært at få enderne til at nå sammen”. Leder forventer en snarlig afklaring vedrørende fremtidig løsning af opgaven. Både borgere, medarbejdere og leder er optagede af mulige planer om en flytning af tilbuddet. Grunden, tilbuddet er beliggende på, påtænkes anvendt til andet formål. Det er uklart, hvornår dette vil være endeligt afklaret.

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Der er ingen punkter til opfølgning

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Viborg Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Center for Mestring. 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 Center for Mestring understøtter borgernes trivsel og udvikling gennem tilbud om en bred vifte af aktiviteter og meningsfulde relationer.

Det vurderes, at tilbuddet i sin indsats har relevant fokus på medbestemmelse, ligeværdighed og rummelighed, hvilket bidrager til høj trivsel og øget mestringsevne hos borgerne.

Det vurderes, at medarbejderne er engagerede, fagligt kompetente og med deres tværfaglighed bidrager til refleksion og udvikling af indsatsen i tilbuddet.

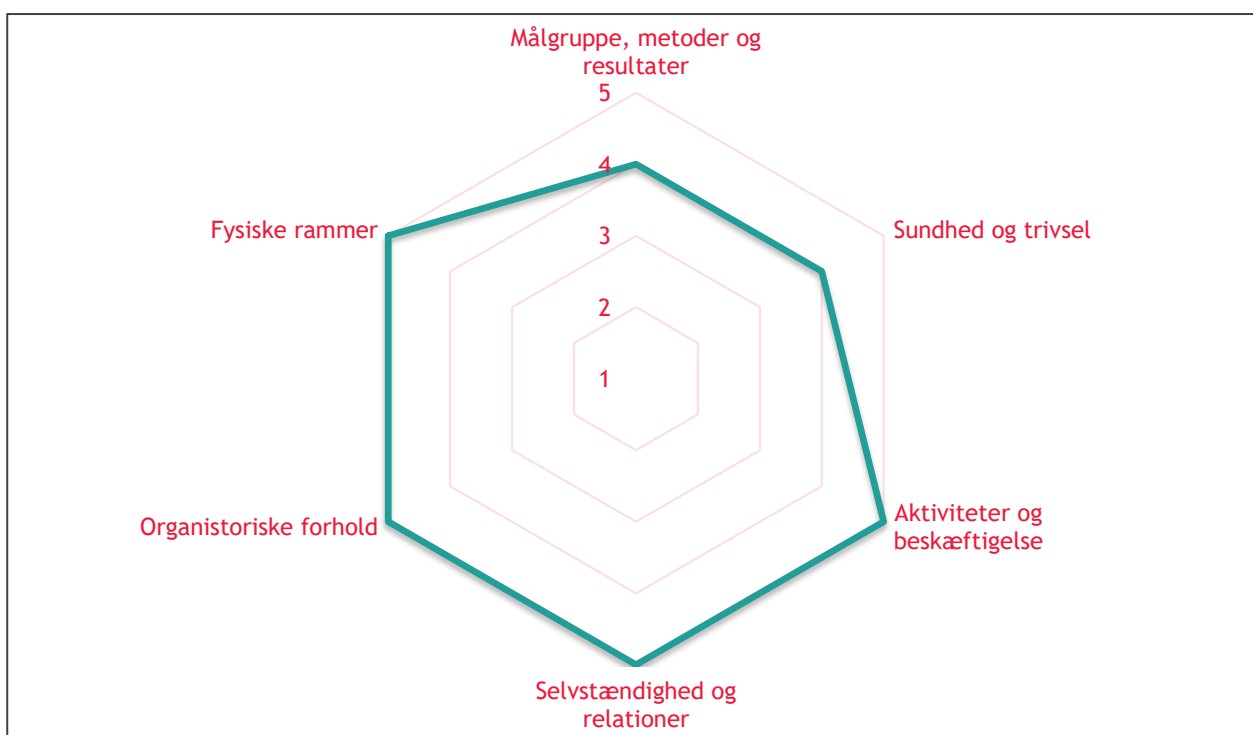
Det vurderes, at ledelsen i tilbuddet er udviklingsorienteret og bidrager med faglighed, engagement og nærvær til en helhedsorienteret indsats.

Tilsynet vurderer, at tilbuddet med fordel kunne optimere dele af indsatsen vedrørende dokumentation og gældende regler på området for magtanvendelse. Dette er beskrevet i to anbefalinger.

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 er ledelsesmæssigt fokus på, at dokumentation på delmål systematiseres yderligere, så fremgangsmåde og metode fremgår på alle delmål, samt at det beskrives konkret og anvendeligt.
2. Tilsynet anbefaler, at der er ledelsesmæssigt 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: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at tilbuddet i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Tilbuddets målgruppe er voksne borgere med psykisk sårbarhed. Tilbuddet har de sidste år haft en stigning i antallet af borgere med autismespektrumforstyrrelser. Der er, for at imødekomme en stigende søgning, oprettet en ungegruppe.</p> <p>Tilbuddets faglige tilgange tager afsæt i Recovery og Empowerment. Medarbejderne redegør for, at de med afsæt i de faglige tilgange har blik for det hele menneske og de livsvilkår, der spiller ind på et liv med psykisk sygdom. Der er fokus på, at møde borgerne med nysgerrighed, respekt og blik for den enkeltes ressourcer.</p> <p>Metodisk arbejdes der med afsæt i KRAP (Kognitiv Ressourcefokuseret og Anerkendende Pædagogik). Medarbejderne giver flere eksempler på anvendelse af forskellige redskaber herfra, fx Ressourceblomst, Kognitiv sagsfremstilling, og Ønskespejlet.</p> <p>Indsatsen i tilbuddet ydes på baggrund af de indsatsmål, myndighed har formuleret. Medarbejderne oplyser, at borgerne inddrages i udarbejdelse af konkrete delmål i det omfang, det er muligt. Medarbejderne kommer med eksempler på, hvordan kognitiv sagsfremstilling i flere tilfælde understøtter borgernes medinddragelse, både når det anvendes individuelt og i grupper. Borgerne bekræfter, at de løbende drøfter deres delmål med deres samarbejdsperson.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de har implementeret SMART-mål for alle borgerne. Det oplyses også, at delmålene evalueres mindst hvert halve år, hvor borgerne på baggrund heraf bl.a. vælger aktiviteter for det kommende halvår.</p> <p>Tilsynet gennemgår tre stikprøver, hvoraf den første stikprøve ikke indeholder delmål, idet borgeren er relativt ny i tilbuddet. De to øvrige stikprøver indeholder opdaterede delmål med afsæt i myndigheds indsatsmål. For den ene gør det sig gældende, at den beskrevne fremgangsmåde og metode ikke i tilstrækkelig grad er konkret og anvendelig i praksis. For den anden gør det sig gældende, at der ikke er beskrevet fremgangsmåde og metode til delmålene.</p> <p>Tilsynet vurderer, at tilbuddets dokumentation ikke i tilstrækkelig grad understøtter arbejdet med borgernes indsatsmål og delmål.</p>
<p>Tema 2: Sundhed og trivsel</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at tilbuddet i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Det vægtes i vurderingen, at borgerne giver udtryk for, at de trives i tilbuddet, hvor de oplever at blive mødt med respekt og anerkendelse, som de mennesker de er. Konkret oplever borgerne tilbuddet som et fristed, hvor de ikke hele tiden skal komme med forklaringer, fx siger en borger ”her er det ikke et tabu at have en psykisk sygdom”. Borgerne beskriver, hvordan medarbejderne er opmærksomme på at støtte dem i en hensigtsmæssig balance mellem tryghed og udfordring.</p> <p>Lederen og medarbejderne er bevidste om værdien af relationer, som en vigtig faktor i den indsats, der ydes i tilbuddet. Dette ses fx afspejlet i strukturen i tilbuddet, hvor alle borgerne har en samarbejdsperson, der varetager den tætte kontakt til borgeren. Borgerne beskriver relationen til deres samarbejdsperson, som meget værdifuld, udviklende og tryghedsskabende. Tilsynet kan observere en ligeværdig og anerkendende omgangstone i tilbuddet.</p>

	<p>Tilbuddet har relevant fokus på at understøtte borgernes sundhed. Der tilbydes forskellige former for fysisk aktivitet, fx gågrupper og styrketræning.</p> <p>Derudover kan borgerne benytte sig af tilbud om fysioterapiforløb i sundhedscentret og tilbud om rygestopkurser.</p> <p>Der tilbydes samtidig aktiviteter, der understøtter borgerens mentale sundhed, fx musikterapi og "popup" grupper med temaer, såsom sorggruppe eller identitet/ seksualitet. Medarbejderne oplyser, at de er meget opmærksomme, hvis en borger mistrives, og medarbejderne støtter gerne op om fx kontakt til egen læge, bostøtte og bosteder.</p> <p>Borgerne medinddrages i beslutninger i tilbuddet, fx gennem Borgerrådet. Tilsynet taler med to medlemmer af Borgerrådet, der oplyser, at alle borgere kan henvende sig til Borgerrådet eller lægge en seddel i postkassen med forslag til aktiviteter. Borgerne oplyser også, at repræsentanter fra Borgerrådet deltager i møder med socialudvalget to gange årligt. Der afholdes morgenmøder i de enkelte grupper, hvor dagen planlægges ud fra ugeskemaet.</p> <p>Tilbuddets faglige tilgange og metoder vurderes til at forebygge magtanvendelser. Medarbejderne kommer med eksempler på, hvordan de er bevidste om ikke at stille krav til borgerne, der kan udfordre dem unødigt. Ligeledes fremhæver de betydningen af relationen til borgerne og rummeligheden i tilbuddet, som vigtige faktorer i forebyggelsen.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne ikke i tilstrækkelig grad er bekendte med reglerne på magtanvendelsesområdet, herunder de seneste ændringer. Medarbejderne oplyser, at de har talt om magtanvendelse på personalemøder, men at de ikke har gennemgået reglerne. Leder oplyser, at der er planlagt gennemgang af gældende regler på området, herunder forebyggelse, på personalemøde først i juli.</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>Tilbuddet udbyder en bred vifte af aktiviteter, der understøtter borgernes muligheder for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv med relevante aktiviteter og/eller beskæftigelsesmuligheder.</p> <p>Borgerne vælger to gange årligt, hvilken gruppe de ønsker at være i det næste halve år. Aktiviteterne i grupperne afvikles primært som gruppeaktiviteter; fx værksted/kreativ, motionshold, skovhold, cafédrift og personlig udvikling.</p> <p>En borger fortæller, at flere aktiviteter i det kreative værksted afvikles uden dørs, fx "Pil i det fri". Medarbejderne og lederen oplyser, at tilbuddets reception betjenes på skift af borgerne, hvilket kan bidrage til ejerskab og en meningsfuld hverdag hos den enkelte borger.</p> <p>Ud over aktiviteterne i de enkelte grupper tilbydes der løbende "pop-up-kurser/grupper" med forskellige temaer, som borgerne har ønsket.</p> <p>Tilbuddet har dannet en ungegruppe for borgere mellem 18 og 30 år med henblik på at imødekomme denne gruppes særlige behov. Tilsynet møder ungegruppen, der er samlet i fællesrummet, og de taler begejstret om værdien af dette forum, hvor de kan være sammen med andre unge, de kan spejle sig i.</p> <p>Hvis borgerne er motiverede for det, kan de gennem tilbuddet få støtte til at kontakte relevante parter i forhold til mulig beskæftigelse og/eller job.</p>
<p>Tema 4: Selvstændighed og relationer</p>	<p>Tilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Tilbuddet har i sin indsats et relevant fokus på udvikling af borgernes sociale kompetencer og selvstændighed. Medarbejderne redegør for, hvordan de opfordrer borgerne til at løse opgaver i fællesskab med henblik på at understøtte</p>

<p>Score: 5</p>	<p>både sociale kompetencer og relationer. Medarbejderne oplyser yderligere, at flere gruppeforløb er direkte målrettet dette.</p> <p>Derudover er der hver morgen en halv times fællessamling i grupperne, hvor det sociale samvær er i fokus. Borgerne kommer med flere eksempler på, at de er blevet mere åbne og i højere grad har mod til at henvende sig til andre, som følge af deres dagligdag i tilbuddet. Borgerne udtrykker ligeledes, at de oplever et vigtigt fællesskab med de øvrige borgere, og at tilbuddet medvirker til, at de i højere grad kan håndtere deres øvrige liv. En borger beskriver, at de redskaber, han har fået i tilbuddet, ”hjælper med at få styr på tankerne”, hvilket betyder, at borgeren selvstændigt kan håndtere flere opgaver, også uden for tilbuddet.</p> <p>I det omfang, det er muligt, deltager borgerne i aktiviteter og fællesarrangementer i det omgivende samfund, fx biografture, koncerter og sportsbegivenheder. Flere af tilbuddets aktiviteter foregår i det omgivende samfund, fx skovgruppen og billedværksted.</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>Ledelsen og medarbejderne har relevante faglige kompetencer med uddannelser inden for det social- og sundhedsfaglige område. Leder har derudover lederuddannelse, ledelseserfaring og omfattende erfaring i arbejdet med tilbuddets målgruppe. Medarbejdernes kompetencer afspejler en bred tværfaglighed af pædagoger, ergoterapeuter, sygeplejersker mm. Også medarbejderne har relevant erfaring med tilbuddets målgruppe. Derudover har flere uddannelse eller viden inden for fx håndarbejde, musik, ernæring mm., der yderligere understøtter kvaliteten i de aktiviteter, der udbydes i tilbuddet.</p> <p>Lederen og medarbejderne vægter tværfaglig sparring med fokus på, hvordan indsatsen bedst muligt kan bidrage til udvikling og trivsel for borgerne.</p> <p>Medarbejderne deltager alle i ekstern supervision, og for medarbejderne i ungegruppen er der separat supervision.</p> <p>Leder deltager i supervision og sparring på tværs af ledelsen i psykiatrien. Leder oplyser, at der er forskellige relevante temaer på disse møder, fx var temaet sidst ”ledelse ud fra Recovery”.</p> <p>Lederen og medarbejderne beskriver løbende mulighed for kompetenceudvikling i tilbuddet. Senest har halvdelen af medarbejderne deltaget i Socialstyrelsens kursus ”Helhed og Sammenhæng”, der tager afsæt i Recovery. De resterende medarbejdere skal deltage senere på året.</p> <p>Både lederen og medarbejderne beskriver et velfungerende internt samarbejde. Ligeledes beskriver medarbejderne, at ledelsen i tilbuddet er løsningsorienteret, nærværende og tilgængelig.</p> <p>Medarbejderne beskriver et godt eksternt samarbejde med fx bostøtte, sundhedscenter og behandlingspsykiatrien.</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>Tilbuddets fysiske rammer vurderes at imødekomme målgruppens behov og give mulighed for udvikling og trivsel hos den enkelte borger.</p> <p>Rammerne er velegnede til de aktiviteter, der udbydes i tilbuddet. Samtidig råder tilbuddet over flere mindre rum, hvor det er muligt at trække sig tilbage til enten individuelt eller i små grupper. Borgerne udtrykker tilfredshed med rammerne såvel inde som ude. På en del af udearealerne er der i forbindelse COVID-19 etableret et overdækket fliseområde, der bruges til fysiske aktiviteter mm. Dette er blevet så populært, at der stadig foregår mange forskellige aktiviteter i dette område, fx styrketræning, pileflet mm.</p>

	<p>Tilbuddets receptionen og café danner en god ramme om fællesskabet og fremstår imødekomende og hyggelige.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der ikke er elevator til 2. sal, hvilket tilbuddet, jf. leder, kan tage højde for i planlægningen af aktiviteter og undervisning for borgere, som er gangbesværede, hvis det skulle blive aktuelt.</p> <p>Det bemærkes yderligere, at fx ungegruppen har lokale på 2. sal, hvilket vil gøre det umuligt for en borger med gangbesvær at deltage.</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.