




Tilsynsrapport  
**Viborg Kommune**

Socialfaglige tilsyn  
Center for Mestring



Uanmeldt tilsyn  
Oktober 2018

# VURDERING

## 1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

### Særdeles tilfredsstillende

Center for Mestring formår på yderst kvalificeret vis at tilpasse indsatsen til borgerne ud fra deres individuelle behov. Tilbuddet følger, trods en bred målgruppe, en stringent faglig linje, hvor den overordnede metode er KRAP med Recovery for øje.

Borgerne har stor glæde af tilbuddets mange aktiviteter og forløb, som de kan deltage i under strukturerede forhold. Tilbuddet understøtter endvidere borgernes sociale hverdagsliv ved, at caféen skaber rum og mulighed for borgerne til at mødes i en mere uformel sammenhæng.

Medarbejderne er yderst kompetente og engagerede, og de fysiske rammer understøtter i høj grad borgernes udvikling og trivsel.

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.

## 1.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

### Anbefalinger

Tilsynet har ingen anbefalinger.

# INDLEDENDE OPLYSNINGER

<b>Adresse</b>
Søndersøparken 16, 8800 Viborg
<b>Leder</b>
Heidi Kristensen
<b>Målgruppe</b>
Borgere fra 18 år med psykiske lidelser
<b>Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg</b>
Den 10. oktober 2018, kl. 08.30 - 11.30
<b>Tilsynets deltagerkreds</b>
Tilsynet interviewede: To medarbejdere og fem borgere. Tilsynet havde endvidere dialog med medarbejdere og borgere på fællesarealerne undervejs gennem tilsynet. Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet til medarbejder med tillidsmandsfunktion.
<b>Tilsynsførende</b>
Manager Kathinka Skovbye Eriksen, pædagog Senior Consultant Michela Nygaard, cand.pæd.ant og socialrådgiver

# DATAGRUNDLAG

## 3.1 AKTUELLE VILKÅR OG STATUS

<b>Data</b>	<p>Center for Mestring har siden seneste tilsyn gennemgået en udbygning af de fysiske rammer, og ledelse og medarbejdere har brugt mange ressourcer på at udvikle rammerne, så tilbuddets målgruppe kan inddrages optimalt. Der er blandt andet etableret nyt indgangsparti med reception, hvor borgere og gæster mødes af tilbuddets borgere.</p> <p>Tilbuddet har tidligere haft en del borgere i ressourceforløb, og rammerne er derfor indrettet herefter. Der visiteres dog aktuelt ikke så mange borgere til ressourceforløb, hvilket har givet nogle udfordringer i forhold til anvendelsen af ressourcerne.</p> <p>Både leder og faglig koordinator var fraværende på tilsynsdagen.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet har ingen kommentarer.

## 3.2 METODE OG RESULTATER

<b>Data</b>	<p>Tilbuddet favner umiddelbart meget bredt, og der er næsten ingen begrænsninger i forhold til målgruppen, som tages ind i huset.</p> <p>Nogle borgere er kommet i tilbuddet gennem flere år, mens andre kommer i kortere forløb. For nogle borgere er det en del af målet, at de skal videre efter et kortere forløb, mens andre har varigt behov for tryghed, støtte og struktur. Det er ifølge medarbejderne deres spidskompetence at understøtte borgernes Recovery-proces og sikre, at borgerne ikke lades alene, når indsatsen ophører.</p> <p>Formålet med indsatsen er overordnet at støtte borgerne til at nærme sig arbejdsmarkedet samt indgå i sociale kontekster og netværksdannelse. Udgangspunktet er Recovery og psykosocial rehabilitering, og det fælles metodeafsæt er KRAP.</p> <p>Det er ifølge medarbejderne vigtigt, at de kan iværksætte en relevant indsats, når borgerne er klar, og tilbuddet arbejder målrettet på at gøre tilgængeligheden for at benytte tilbuddet nemmere.</p> <p>Nogle af borgerne er på kontanthjælp, hvorfor tilbuddet har samarbejde med Jobcenteret.</p> <p>Alle borgere i tilbuddet har en samarbejdsperson, som er en medarbejder, der varetager ansvaret for opfølgning af borgernes handleplan. Der arbejdes kontinuerligt med borgernes mål i gruppesammenhæng.</p> <p>Tilbuddet arbejder ud fra SMART-mål i deres dokumentationspraksis. Tilsynet gennemgår enkelte handleplaner, hvor der er opstillet konkrete og relevante mål med opfølgende evaluering.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Det er tilsynets vurdering, at tilbuddet arbejder efter relevante faglige metoder og tilgange. Medarbejderne kan på relevant og meget kompetent vis redegøre for anvendelse af KRAP og tænkningen er med udgangspunkt i Recovery.</p> <p>Tilbuddet arbejder endvidere struktureret med SMART-mål i dokumentationen, og metoden understøtter, at tilbuddet løbende følger op og foretager revidering af borgernes mål.</p>

### 3.3 SUNDHED OG TRIVSEL

<b>Data</b>	<p>Medarbejderne lægger stor vægt på, at borgerne mødes på en måde, der gør dem trygge, og så de føler sig velkomne. Medarbejderne prioriterer at være nærværende og bruge tid sammen med borgerne. Endvidere er medarbejderne bevidste om, at deres arbejdsglæde har afsmittende effekt på borgernes trivsel.</p> <p>De borgere, som tilsynet taler med, giver udtryk for stor tilfredshed med tilbuddet. De oplever, at der er en god tone og atmosfære med plads til alle.</p> <p>Det er hensigten, at borgerne ikke skal opleve, at der foregår noget hen over hovedet på dem. Derfor er de inddraget i alt omkring deres eget forløb, hvilket understøttes af udtalelser fra borgerne. Formelt har borgerne medindflydelse gennem et brugerråd og husmøder. Medarbejderne er bevidste om borgernes forskellige behov for indflydelse. Nogle borgere har ikke behov for samme grad af medindflydelse som andre, men finder det tilstrækkeligt at blive informeret om, hvad der skal ske.</p> <p>Der anvendes velfærdsteknologi som infoskærme, der giver borgere og gæster informationer om, hvad der sker i huset.</p> <p>Tilbuddet har fokus på borgernes sundhed. Der tilbydes rygestopkurser, og borgerne har mulighed for at købe sund kost i caféen. Borgerne kan tillige få kostvejledning, og tilbuddet har et træningsrum, der er populært. Ifølge medarbejderne efterspørger borgerne selv træningsprogrammer. Tilbuddet har oprettet en gågruppe, og gruppen slutter dagen af med en fælles gåtur i lokalområdet.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de ikke anvender nogen form for magt, men de er bekendte med regler og procedurer på området.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Det er tilsynets vurdering, at borgerne trives og medinddrages i hverdagens praksis, bl.a. gennem borgerråd og husmøder. Endvidere at der er relevant fokus på sundhedsfremme.</p>

### 3.4 AKTIVITETER OG BESKÆFTIGELSE

<b>Data</b>	<p>Tilbuddet har en bred vifte af strukturerede aktiviteter og forløb til målgruppen, der understøtter borgernes mulighed for mestring i eget liv. Aktiviteterne er tilrettelagt ud fra målgruppens behov for udvikling og tilpasset i en ramme, så de tilgodeser den enkelte borgers behov.</p> <p>Aktiviteter og forløb dækker bl.a. over muligheder for kreative udfoldelser, sundhedsfremme og socialt samvær.</p> <p>Der er stor variation i borgernes brug af tilbuddet. Nogle borgere kommer på fastlagte dage og deltager i strukturerede aktiviteter. Alle borgere kommer på fastlagte/aftalte dage og tidspunkter, men der er stor variation i borgernes mål og dermed brug af tilbuddet: Nogle kommer kun en enkelt gang om ugen, andre kommer dagligt, nogle kommer til meget strukturerede aktiviteter, mens andre kommer til mere sociale aktiviteter, hvor der er større mulighed for at påvirke dagens program.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Det er tilsynets vurdering, at borgerne har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv med relevante aktiviteter.</p>

### 3.5 SELVSTÆNDIGHED OG RELATIONER

<b>Data</b>	<p>Tilbuddet har fokus på borgernes sociale liv og har oprettet en gruppe, hvor formålet er at styrke borgernes selvstændighed og relationer. Medarbejderne fortæller, at en borger har deltaget i gruppen og resultatet er, at borgeren nu er kommet ud af isolation.</p> <p>Tilbuddet har videre fokus på de unge, som typisk er isolerede. Center for Mestring har oprettet en ungegruppe, og tilbuddet faciliterer aktiviteter for de unge uden for huset. Det er medarbejdernes oplevelse, at der er behov for at være meget insisterende for at bevare de unges motivation.</p> <p>Overordnet forsøger medarbejderne konstant at graduere udviklingen hos borgerne med fokus på samtidig at udfordre dem. Styrkelse af relationer og selvstændighed kan også indgå i et bredere perspektiv som en del af borgernes mestring i hverdagen.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Det er tilsynets vurdering, at tilbuddet i høj grad understøtter udvikling af borgernes sociale kompetencer og selvstændighed.</p> <p>Tilbuddet støtter borgerne i at indgå i sociale kontekster og understøtter borgernes positive udvikling ved synlighed og tilgængelighed.</p>

### 3.6 ORGANISATORISKE FORHOLD

<b>Data</b>	<p>Medarbejderne har mange forskellige kompetencer og repræsenterer flere faggrupper; herunder ergoterapeuter, pædagoger, social- og sundhedsassistenter, sygeplejersker, økonomaer og en enkelt akademiker. Medarbejderne har gennemgået relevant kompetenceudvikling - også i forhold til de valgte tilgange og metoder, herunder KRAP. Medarbejderne oplyser, at de tilsammen har en bred viden, hvilket er nødvendigt for at kunne løfte opgaven.</p> <p>Tilbuddet er opdelt i teams, som er sat sammen i forhold til gruppeaktiviteter og interesser. Hvert team har ekstern supervision, som er rammesat. Medarbejderne har også mulighed for uformel sparring i hvert team og på tværs af disse.</p> <p>Der er generelt lydhørhed og velvilje til relevante kurser for medarbejderne, hvis der er økonomisk og ressourcemæssige muligheder. Medarbejderne har for nylig været på temadag med fokus på det dobbelte KRAM: Sundheds-KRAM'et (kompetencer, relationer, accept, mestring) og Helbreds-KRAM'et (Kost, rygning, accept, mestring).</p> <p>Der afholdes årlige MUS (medarbejderudviklingssamtaler)</p> <p>Tilbuddet gør meget ud af at tage ansvar for kommende professionelle fagpersoner og tager kontinuerligt studerende ind.</p> <p>Der arbejdes målrettet på at gøre tilbuddet synligt, både for samarbejdspartnere og borgere, og tilbuddet deltager på den baggrund i relevante arrangementer i lokalområdet.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Det er tilsynets vurdering, at tilbuddets ledelse og medarbejdere samlet set har en bred vifte af relevante faglige kompetencer. Medarbejderne er yderst kompetente og har mulighed for faglig udvikling gennem tilegnelse af kompetencer og supervision.</p>

## 3.7 FYSISKE RAMMER

<b>Data</b>	<p>Tilbuddet har som tidligere nævnt udbygget og renoveret indgangspartiet. Medarbejderne oplyser, at der i processen for ombygningen er taget stilling til målgruppen og læringsperspektivet. Fx i forhold til, hvad tilbuddet ønsker at signalere ved modtagelse af folk, som kommer til tilbuddet.</p> <p>Ifølge medarbejderne sætter de fysiske rammer begrænsninger for indretningen af huset, da bygningen er fredet. Tilbuddet har lagt vægt på, at huset er åbent, og at alle kan bevæge sig frit rundt i huset, der er indrettet, så det fremstår særdeles indbydende.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Det er tilsynets vurdering, at udbygningen af indgangspartiet har gjort en stor forskel i oplevelsen af at komme ind i huset. Indgangspartiet er åbent, lyst og indbydende og indrettet med sans for detaljerne, ligesom resten huset i øvrigt. De fysiske rammer bidrager i høj grad til borgernes trivsel og udvikling.</p>

## KONTAKT

BIRGITTE HOBERG SLOTH  
PARTNER  
M: 2810 5680  
E: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig  
KATHINKA SKOVBYE ERIKSEN  
Manager  
m: 2429 5032  
e: kse@bdo.dk

[www.bdo.dk](http://www.bdo.dk)

*BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, en 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 verdensomspændende BDO netværk har godt 64.000 medarbejdere i 154 lande.*

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