



Tilsynsrapport Randers Kommune

Mestringsvejlederne - Center for socialt udsatte

Anmeldt socialfagligt tilsyn
November 2020

1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om tilsynet
Navn og Adresse: Mestringsvejlederne - Center for socialt udsatte, Gl. Hadsundvej 1, 8900 Randers
Leder: Gine Nørager
Tilbudstype og juridisk grundlag: Støtte, jf. SEL §85, og tidsbegrænset støtte, jf. SEL §82b
Antal pladser: Aktuelt modtager 17 borgere støtte jf. § 82 og 43 jf. § 85.
Målgruppebeskrivelse: Borgere, som er socialt udsatte
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 24. november 2020, kl. 13.00 - 16.00
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Leder• To medarbejdere• En borger, der modtager støtte jf. §82b• En pårørende til en borger, der modtager støtte jf. §85 via ACT-teamet
Tilsynsførende: Manager Kathinka Skovbye Eriksen, Plejer og Pædagog

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder oplyser, at medarbejderne havde kontakt med alle borgere under COVID-19 nedlukningen over telefon eller Skype, og mestringsvejledningen i sin vanlige form blev genoptaget, så snart det var muligt. Medarbejderne arbejdede hjemmefra, hvilket de fortsat gør i vid udstrækning.</p> <p>Tilbuddet har udelukkende gode erfaringer med at yde støtte, jf. SEL §82b. En del borgere visiteres efter endt forløb til støtte, jf. §85, men på et langt bedre afklaret grundlag end tidligere, hvilket medvirker til at kvalificere indsatsen. Andre borgere klarer sig uden støtte efter endt forløb.</p> <p>Virksomhedsplanen med fokus på personlig mestring er blevet forlænget et år. Der er planlagt en stop-op-dag til februar, og leder oplyser desuden, at de skal i gang med et projekt, hvor medarbejderne skal undervise borgerne i at give sig selv modgift ved overdosis.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Der er ikke punkter til opfølgning.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

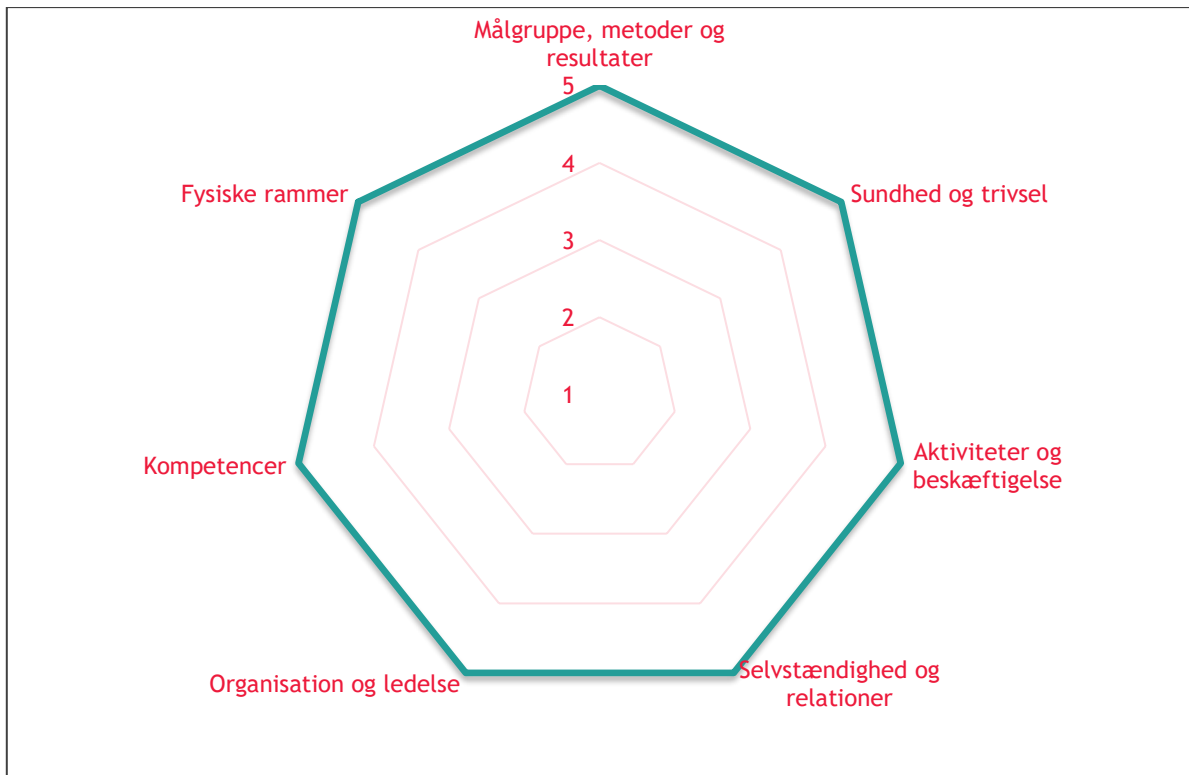
BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et anmeldt tilsyn hos Mestringsvejlederne i Center for Særlig Social Indsats. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at borgerne på et velkvalificeret fagligt grundlag, tilbydes relevant støtte til at opnå og mestre en mere stabil livsførelse. Der er relevant fokus på borgernes fysiske og mentale sundhed, og tilbuddet understøtter borgernes mulighed for at genetablere relationer og indgå i fællesskaber. Leder og medarbejdere er engagerede og kompetente.

2.2 SCORE

For hvert overordnede 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

Tilsynet har ingen anbefalinger.

3. VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
<p>Tema 1: Målgruppe, metoder og resultater</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til tilbuddets målsætning og målgrupper, herunder blandt andet praktisk færdighedstræning, neuropædagogik, kognitiv metode og MI (Motiverende Samtale). Gennem en anerkendende tilgang anvender medarbejderne fx redskaber fra MI til at afdække borgerens eget perspektiv og motivation.</p> <p>Indsatsen for borgere, der modtager mestringsvejledning, tilrettelægges med afsæt i indsatsmål fra myndighed. Indsatsmålene nedbrydes i delmål, hvilket fremgår af de tre stikprøver, tilsynet gennemgår. Delmålene er specifikke og målbare, og metodevalg samt fremgangsmåde til at nå målet er beskrevet. Der følges op på indsatsmål med scoringer og tilhørende notater hvert kvartal, og borgernes eventuelle progression synliggøres ved en graf.</p> <p>Tilbuddet samarbejder aktivt med relevante parter omkring den enkelte borger for at understøtte, at borgernes mål opnås. Det gælder fx Jobcenteret og Rusmiddelcentret.</p> <p>En borger, der gennem fem måneder har modtaget støtte, jf. §82b, har opnået meget positive resultater og mener at kunne klare sig uden hjælp igen efter endt forløb.</p>
<p>Tema 2: Sundhed og trivsel</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne bliver mødt med respekt og forståelse for deres livssituation, og indsatsen tilrettelægges altid i et samarbejde med borgeren. Førretalte borger beskriver samarbejdet meget positivt både i forhold til den første kontakt med en medarbejder fra fremskudt rådgivning, og den medarbejder, der varetager forløbet. Borgeren udtrykker, at vedkommende har fået fornyet håb og mod.</p> <p>Borgerne modtager støtte i forhold til relevante sundhedsydelse, fx i form af kontakt til læger, misbrugsbehandlere, ledsagelse til undersøgelser mm.</p> <p>Medarbejdernes viden vedrørende borgernes fysiske og mentale sundhed modsvares borgernes behov og omsættes fx i form af gåture og anden fysisk aktivitet. Medarbejderne understreger, at borgerne finder mental ro ved at få styr på fx deres økonomi og boligsituation, hvilket understøttes af udtalelser fra en borger.</p> <p>Medarbejdernes pædagogiske tilgang bidrager til forebyggelse af konflikter og magtanvendelse, og de er fx meget bevidste om deres kropssprog, sprogbrug og stemmeleje. Medarbejderne er bekendte med reglerne for magtanvendelse, og de seneste ændringer vil blive gennemgået efter næstkommende LMU-møde.</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 understøtter borgernes mulighed for et aktivt og meningsfuldt hverdagsliv. Medarbejderne formidler information til borgerne om Psykiatriens Hus, hvor de kan deltage i fx kreative aktiviteter og it-café, samt andre tilbud, der er relevante for målgruppen, fx SAM foreningen. Nogle borgere modtager ligeledes støtte til at opsøge foreningslivet, fx den lokale fodboldklub, hvor første skridt kan være, at medarbejderen ledsager borgeren.</p> <p>Som nævnt under tema 1 samarbejder tilbuddet med Jobcentret med henblik på at understøtte borgernes eventuelle forløb der.</p>

	<p>Borgeren, der modtager støtte, jf. §82b, udtrykker stor tilfredshed med, at vedkommende føler sig klar til at genoptage sit uddannelsesforløb. En anden borger hjælper med praktiske opgaver på et hestestutteri en gang om ugen.</p>
<p>Tema 4: Selvstændighed og relationer</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad lever op til indikatorerne. Tilbuddet styrker kompetencer til at indgå i sociale relationer og opnå selvstændighed.</p> <p>Det overordnede formål er at understøtte borgernes mestringsevne til i størst muligt omfang at opretholde en selvstændig tilværelse med mindst mulig støtte. For nogle borgere handler det først og fremmest om at få styr på basale forhold som boligsituation og økonomi, som forudsætning for at kunne mestre en mere stabil og rolig livsførelse. Herigennem styrkes også borgernes evne til og mulighed for at genetablere tidligere relationer og indgå i nye fællesskaber.</p> <p>Medarbejderne opfordrer borgerne til at benytte tilbud, som fx Café Rusfri og Boblberg.dk, der er en digital platform, hvor borgere kan komme i kontakt med ligesindede, der har fælles interesser.</p>
<p>Tema 5: Organisation og ledelse</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad lever op til indikatorerne. Tilbuddet har en faglig kompetent og ansvarlig ledelse. Medarbejdergruppen er meget selvkørende, leder deltager ved møder og er tilgængelig ved behov. Medarbejderne værdsætter, at de har en høj grad af frihed under ansvar.</p> <p>Der afholdes aktuelt medarbejderudviklingssamtaler, hvor leder har fokus på medarbejdernes mulighed for følelsesmæssig "afgiftning".</p> <p>Teammøder sikrer medarbejderne tilstrækkelig mulighed for faglig sparring, og de deltager kontinuerligt i ekstern supervision.</p> <p>Der er udpræget stabilitet i medarbejdergruppen, dog er der aktuelt udsigt til enkelte udskiftninger grundet medarbejdere, der går på pension. Sygefraværet er lavt.</p>
<p>Tema 6: Kompetencer</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad lever op til indikatorerne. Tilbuddets medarbejdere har samlet set relevant uddannelse, opdateret viden og erfaring med målgruppen og tilbuddets metoder. Medarbejderne har forskellig uddannelsesmæssig baggrund, fx som pædagog, social- og sundhedsassistent og ergoterapeut, og senest er der ansat en psykomotorisk terapeut. Stort set alle medarbejdere har gennemgået kurser i relation til de anvendte metoder, herunder MI.</p> <p>Leder har målrettet fokus på kompetenceudvikling, og aktuelt deltager medarbejderne i et kursus om traume og hjemløshed. Der afholdes årligt en temadag om konflikthåndtering. Medarbejderne reflekterer over, at de kan blive bedre til systematisk at drøfte ny viden, når de har deltaget i kurser.</p>
<p>Tema 7: Fysiske rammer</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad lever op til indikatorerne. Mestringsvejledningen foregår i borgernes hjem eller på andre matrikler, der er relevante for borgeren.</p> <p>Medarbejderne har base i en centralt beliggende bygning, hvor de har deres egne lokaler. Medarbejderne har hver deres arbejdsstation, og de har mulighed for at arbejde forholdsvis uforstyrret, fx når de dokumenterer eller har telefonsamtaler.</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.

Partneransvarlig
Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig
Kathinka Skovbye Eriksen
Senior Manager
Mobil: 2429 5032
Mail: kse@bdo.dk