



# Tilsynsrapport Randers Kommune

Mestringsvejlederne - Center for Psykiatri

Anmeldt socialfagligt tilsyn  
November 2020

# 1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om tilsynet
Navn og Adresse: Mestringsvejlederne - Center for Psykiatri, Gl. Hadsundvej 3, 8900 Randers
Leder: Majbritt Schiønning Olsen
Tilbudstype og juridisk grundlag: Støtte, jf. SEL §85, og tidsbegrænset støtte. jf. SEL §§82a og 82b
Antal pladser: Aktuel modtager 245 borgere støtte, jf. §85, og ca. 110, jf. §82b
Målgruppebeskrivelse: Borgere, som er psykisk sårbare
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 23. november 2020, kl. 10.00 - 13.00
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"><li>• Leder</li><li>• Tre borgere</li><li>• Tre medarbejdere</li></ul>
Tilsynsførende: Manager Kathinka Skovbye Eriksen, pædagog og plejer

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder oplyser, at alle borgere modtog mestringsvejledning under COVID-nedlukningen i form af telefonsamtaler, sms, over Skype og som "walk and talk". Enkelte borgere foretrækker det fortsat sådan for at begrænse smitterisiko, mens mestringsvejledningen for hovedparten af borgerne er genoptaget på vanlig vis.</p> <p>Tilbuddet har succes med §82 forløb, enten som eneste tilbud eller som en afklaring ift. yderligere støtte. Leder formoder, at et antal af de borgere, der profiterer tilstrækkeligt af et tidsbegrænset og målrettet forløb, tidligere ville have været henvist til §85-støtte. Individuelle forløb, jf. §82b, igangsættes kort tid efter, at borgeren har henvendt sig i Fremskudt rådgivning, hvorimod der aktuelt er venteliste til gruppeforløb, jf. §82a.</p> <p>Leder oplyser desuden, at flere års dårlig økonomi nu er genoprettet, hvilket bl.a. har gjort det muligt at købe nye og opdaterede arbejdstelefoner til medarbejderne. Enkelte medarbejdere er tilbudt omplaceringer som følge af budgettilpasning. Vakante stillinger ifb. med afskedigelser efter langtidssygdom eller ved egenopsigelser er ikke genbesatte.</p>

## 1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
<p>Som opfølgning oplyser leder, at de aktuelt afprøver ikke at score på delmål, men udelukkende på indsatsmål. Tilsynet konstaterer ved gennemgang af dokumentation, at det fortsat er et udviklingspunkt at tydeliggøre fremgangsmåde og metode i relation til borgernes mål.</p>

## 2. TILSYNSRESULTAT

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

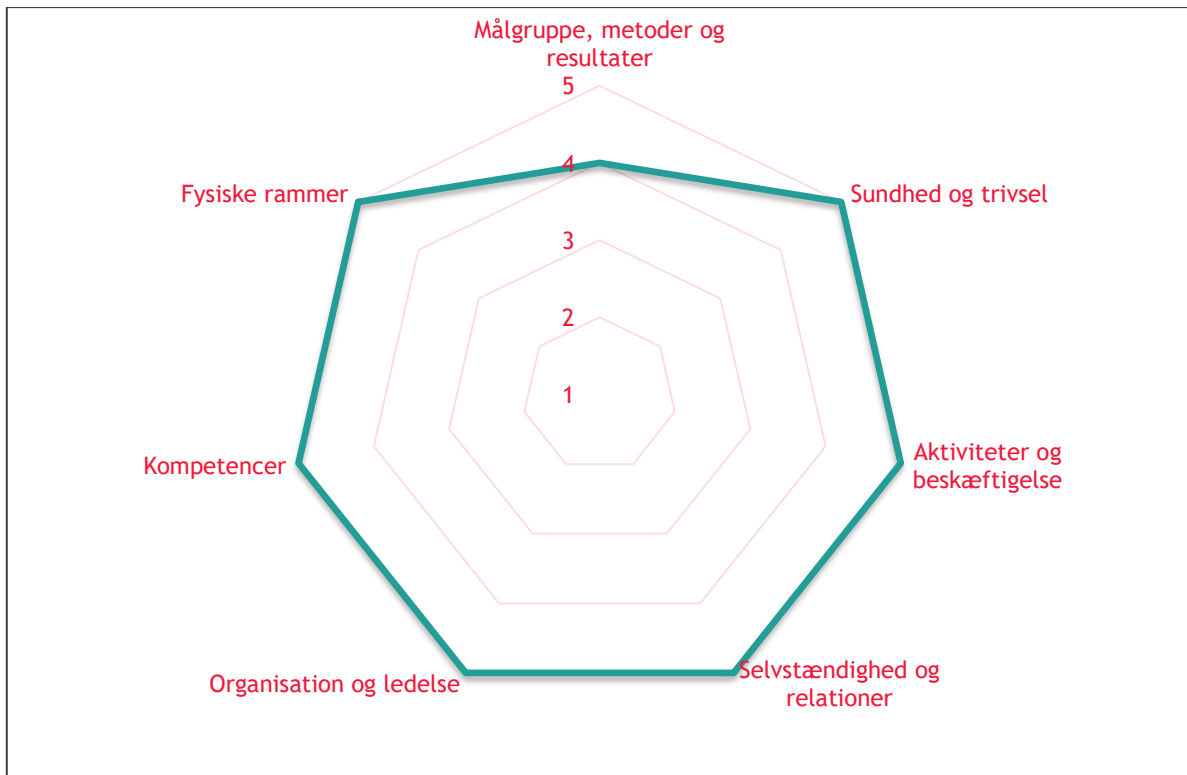
BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et anmeldt tilsyn hos Mestringsvejlederne i Center for Psykiatri. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at tilbuddet ved anvendelse af relevante faglige tilgange og metoder understøtter borgernes udvikling, herunder livsmestring og mulighed for at indgå i sociale relationer. Medarbejderne er kompetente og engagerede, og leder har målrettet fokus på at understøtte fagligheden i tilbuddet.

### 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

1. Tilsynet bemærker, at det entydigt ligger borgerne på sinde at fremhæve Randers Kommunes positive indstilling og samlede indsats i forhold til mennesker, der har behov for hjælp.
2. Tilsynet bemærker, at der er divergerende opfattelser i ledelsen og blandt medarbejderne i forhold til, om medarbejderne skal arbejde med delmål, eller om de blot kan udelade at score på delmålene.

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at indsatsmål nedbrydes i konkrete og målbare delmål, hvis indsatsmålet ikke i sig selv er konkret og målbart.
2. Tilsynet anbefaler, at fremgangsmåde og metode i relation til borgernes mål tydeliggøres i dokumentationen.

### 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>Medarbejderne oplever, at borgerne i højere grad end tidligere er motiveret til at skabe positive forandringer.</p> <p>Med afsæt i en recoveryorienteret og anerkendende tilgang, arbejder medarbejderne neuropædagogisk. De anvender desuden redskaber inden for metoden MI (Motiverende Samtale), fx i dialogen med borgeren i fremskudt rådgivning, hvor medarbejderen skal afdække, hvad der er vigtigst for borgeren. I forbindelse med gruppeforløb formidler medarbejderne deres viden om neuropsykologi til borgerne, så borgerne derigennem opnår forståelse og selvindsigt i relation til egne følelser og reaktionsmønstre.</p> <p>Indsatsen for borgere, der modtager mestringsvejledning, tilrettelægges med afsæt i indsatsmål fra myndighed. Tilsynet gennemgår tre stikprøver i dokumentationen, hvor der i alle tilfælde er fulgt op på indsatsmålene med scoringer og relevante notater. Fremgangsmåden til at nå målet fremgår ikke tydeligt af dokumentationen, hvilket en medarbejder begrundes med, at de ikke længere arbejder med delmål.</p> <p>I forhold til gruppeforløb udfylder borgerne et spørgeskema, når de starter, midt i forløbet og når forløbet afsluttes. Derigennem synliggøres borgernes udbytte af forløbet.</p> <p>Tilbuddet samarbejder aktivt med relevante parter omkring den enkelte borger for at understøtte, at borgernes mål opnås, fx myndighed, jobcenter og Psykiatriens Hus.</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 oplever sig i høj grad hørt, respekteret og anerkendt. For to borgers vedkommende gør det sig gældende både i forhold til deres møde med teamet i fremskudt rådgivning og sidenhen med de medarbejdere, der varetager deres forløb. En tredje borger udtrykker stor tilfredshed i forhold til samarbejdet med sin mestringsvejleder. Borgerne inddrages i og har indflydelse på beslutninger vedrørende eget forløb, og enkelte borgere er aktuelt inddraget i ansættelse af nye medarbejdere.</p> <p>Borgerne modtager støtte i forhold til relevante sundhedsydelser, fx i form af ledsagelse til undersøgelser samt tilbud om årligt helbredstjek. Borgerne har desuden mulighed for at få råd og vejledning af en diætist og sygeplejerske fra sundhedscentret med fremskudt funktion i Psykiatriens hus. Medarbejdernes viden og indsats vedrørende borgernes fysiske og mentale sundhed understøttes af konkrete tiltag, fx indgår kropslige øvelser i alle gruppeforløb. Der er, ligeledes i forbindelse med gruppeforløbene, fokus på, at borgerne er i følelsesmæssig balance, når de bryder op efter en session.</p> <p>Tilbuddets pædagogiske tilgang bidrager til, at magtanvendelse så vidt muligt undgås. Undtagelsesvis har der for nylig været anvendt magt i forhold til at hindre en borger i at udsætte sig selv for fare. Medarbejderne er bekendte med gældende regler for magtanvendelse.</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 har et tæt samarbejde med Psykiatriens Hus, og en stor del af borgerne benytter aktivitetstilbuddene der. Derudover henvises borgerne til andre relevante tilbud som fx IFS (Idræt For Sindet) og Selvhjælp Randers, der understøtter frivillighed.</p> <p>Som nævnt under tema 1 samarbejder tilbuddet med Jobcentret omkring den enkelte borgers mål og en rådgiver fra Jobcentret kommer fast i Psykiatriens Hus. Nogle borgere har tilknytning til arbejdsmarkedet i form af fleksjob eller beskyttet beskæftigelse, hvor mestringsvejledningen bidrager til, at borgerne formår at opretholde en fast struktur og døgnrytme.</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.</p> <p>Tilbuddet styrker kompetencer til at indgå i sociale relationer og opnå selvstændighed. Borgernes selvstændighed understøttes fx ved, at de får støtte til at strukturere og overskue hverdagen, herunder bl.a. praktiske opgaver, aktiviteter og generel egenomsorg. Ligeledes støttes borgerne i selvstændigt at kontakte fx en sagsbehandler ved, at borgeren har forberedt sig sammen med en medarbejder.</p> <p>I gruppeforløbene arbejder borgerne målrettet med social og personlig mestring, god kommunikation og det at komme sig efter chok og traume. Dette understøttes af skriftlige udsagn fra borgere, hvorigenem de belyser deres oplevelse og udbytte af gruppeforløbene.</p> <p>Medarbejderne er opmærksomme på at formidle viden til borgerne om sociale arrangementer og relevante tilbud i det omgivende samfund.</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.</p> <p>Tilbuddet har en faglig kompetent og ansvarlig leder, og den daglige drift varetages i samarbejde med en koordinator. En organisationsændring siden seneste tilsyn har gjort det muligt for leder at være mere tilgængelig og nærværende i samarbejdet med medarbejderne. Dette omtales positivt af begge parter. Medarbejderne har tilstrækkelig mulighed for faglig sparring, dels i det daglige samarbejde og dels til teammøder, og tilbuddet benytter ekstern supervision.</p> <p>Medarbejderne er organiseret i tre teams, der er sammensat på ny alt efter kompetencer, samt hvilke funktioner og ydelser medarbejderne varetager.</p> <p>Personalegennemstrømning og sygefravær er ikke højere end på sammenlignelige tilbud. Aktuelt er der ingen langtidssygemeldte, 1 deltidssygemeldt og et lavt korttidssygefravær.</p>
<p>Tema 6: Kompetencer</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne har samlet set relevant uddannelse, opdateret viden og erfaring med målgruppen og tilbuddets metoder. Medarbejderne er uddannede pædagoger, ergoterapeuter eller social- og sundhedsassistenter og har gennem deres ansættelse gennemgået kurser i relation til de valgte tilgange og metoder.</p> <p>Der er gode muligheder for kompetenceudvikling, fx deltager alle medarbejderne i neuropædagogisk undervisning, og aktuelt skal en medarbejder på uddannelse i MI med henblik på at virke som ressourceperson i organisationen.</p>

<p>Tema 7: Fysiske rammer</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Individuel støtte foregår oftest i borgernes hjem, og gruppeforløb afholdes i vel-egnede lokaler i Psykiatriens Hus.</p> <p>Medarbejderne har fået en ny base med egne lokaler og et mindre køkken. Det har forbedret deres mulighed for fx at dokumentere uforstyrret.</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](mailto:bsq@bdo.dk)

### **Projektansvarlig**

Kathinka Skovbye Eriksen

Senior Manager

Mobil: 2429 5032

Mail: [kse@bdo.dk](mailto:kse@bdo.dk)



