



Tilsynsrapport Gladsaxe Kommune

Carlshuse

Anmeldt socialfagligt tilsyn
November 2024

Forord

Dette er afrapporteringen af et anmeldt 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



Niels Kristoffersen

Partner

Mobil: 28 99 80 63

Mail: nsk@bdo.dk

Partneransvarlig



Lene Sørensen

Manager

Mobil: 51 58 61 05

Mail: lesor@bdo.dk

Projektansvarlig

*Tilsynet er altid udtryk
for et øjebliksbillede og
skal derfor vurderes ud
fra dette.*



1. Oplysninger

Generelle oplysninger om tilsynet

Navn og adresse: Carlshuse, Carl Blochs Allé 7, 2860 Søborg

Leder: Anne Bjerre Schmidt

Tilbudstype og juridisk grundlag: Uvisiteret Aktivitets- og samværstilbud, jf. SEL § 104

Antal pladser: Ca. 50 borgere benytter ugentligt tilbuddet

Dato for tilsynsbesøg: Den 21. november 2024, kl. 13.30 - 17.00

Deltagere i interviews:

- Leder
- To medarbejdere
- Tre borgere

Derudover har tilsynet ved rundvisning beset de fysiske rammer.

Tilsynsførende:

Manager Michela Nygaard, socialrådgiver

1.1 Aktuelle vilkår

Leder har et stort fokus på ledelse af grupper og de dynamikker, der er blandt flere fagligheder i tilbuddet, herunder både social- og sundhedsfaglige kompetencer. Leder oplyser, at medarbejderne er selvledende på flere punkter, hvilket stiller krav til leder med fokus på den daglige drift.

Tilbuddet yder støtte til borgerne i relation til deres post og økonomi, og leder oplever, at dette i stigende grad fylder meget for borgerne, og at medarbejderne bruger meget tid på dette sammen med borgerne, hvilket er udfordrende i forhold til ressourcerne i tilbuddet.

1.2 Opfølgning

Kort opsummering af, hvordan der er fulgt op på anbefalinger fra sidste års tilsyn:

1. *Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at medarbejderne har tilstrækkelig viden om tilbuddets metoder og tilgange, så de kan omsætte disse i praksis.*

Leder redegør for, at der i tilbuddet er arbejdet målrettet med anbefalingen, og at en medarbejder bl.a. har undervist den resterende medarbejdergruppe i MI. Der har desuden været et skærpet fokus på CHIME som metodisk greb, der er relateret til den Recovery-orienterede tilgang.

2. *Tilsynet anbefaler, at der fortsat er et ledelsesmæssigt fokus på tilpasning af tilbuddets fysiske rammer i forhold til manglende plads og rod.*

Tilbuddet har det seneste år haft fokus på tilpasningen af de fysiske rammer, hvilket ses ved tilsynets rundvisning.

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Gladsaxe Kommune foretaget et anmeldt tilsyn på Carlshuse. 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 er et velfungerende aktivitets- og samværstilbud til målgruppen af borgere med psykisk sårbarhed.

Tilbuddet anvender relevante faglige tilgange og metoder, og det er tilsynets indtryk, at medarbejderne relevant kan redegøre for, hvordan de omsætter metoderne til praksis.

Tilbuddets faglige fundament er den Recovery-orienterede tilgang, der sammen med CHIME (Connection, Hope, Identity, Meaning and Empowerment) er grundkernen for tilbuddets aktiviteter, samvær og samtaler. Metodisk anvendes MI (Motiverende Interview).

Tilsynet vurderer, at tilbuddet i høj grad vægter inddragelse af og medindflydelse for borgerne. Der afholdes månedlige husmøder, hvor borgerne har mulighed for at drøfte relevante emner, ønsker og forslag til forbedringer i tilbuddet. Tilbuddet har desuden et brugerråd, der mødes hvert kvartal, ligesom der er opsat en postkasse for at sikre borgernes medindflydelse. Også i hverdagen sikres det, at borgerne bliver hørt, anerkendt og respekterede.

Det er tilsynets vurdering, at tilbuddet har et relevant fokus på borgernes trivsel, herunder ikke mindst deres fysiske og mentale sundhed. Borgerne tilbydes individuelle samtaler efter behov, og tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed gennem den Recovery-orienterede tilgang.

Tilsynet vurderer, at tilbuddet giver borgerne mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt aktivitets- og samværstilbud, hvor aktiviteterne er tilpassede målgruppens ønsker og behov. Tilbuddet har et aktivitetskatalog, hvor tilbuddets udbud af aktiviteter og kurser er beskrevet, og disse afspejler borgernes ønsker. Desuden er det tilsynets vurdering, at tilbuddet arbejder relevant med udvikling af borgernes selvstændighed og sociale kompetencer, hvilket understøttes af de mange tilbud om deltagelse i gruppeaktiviteter og fællesskaber.

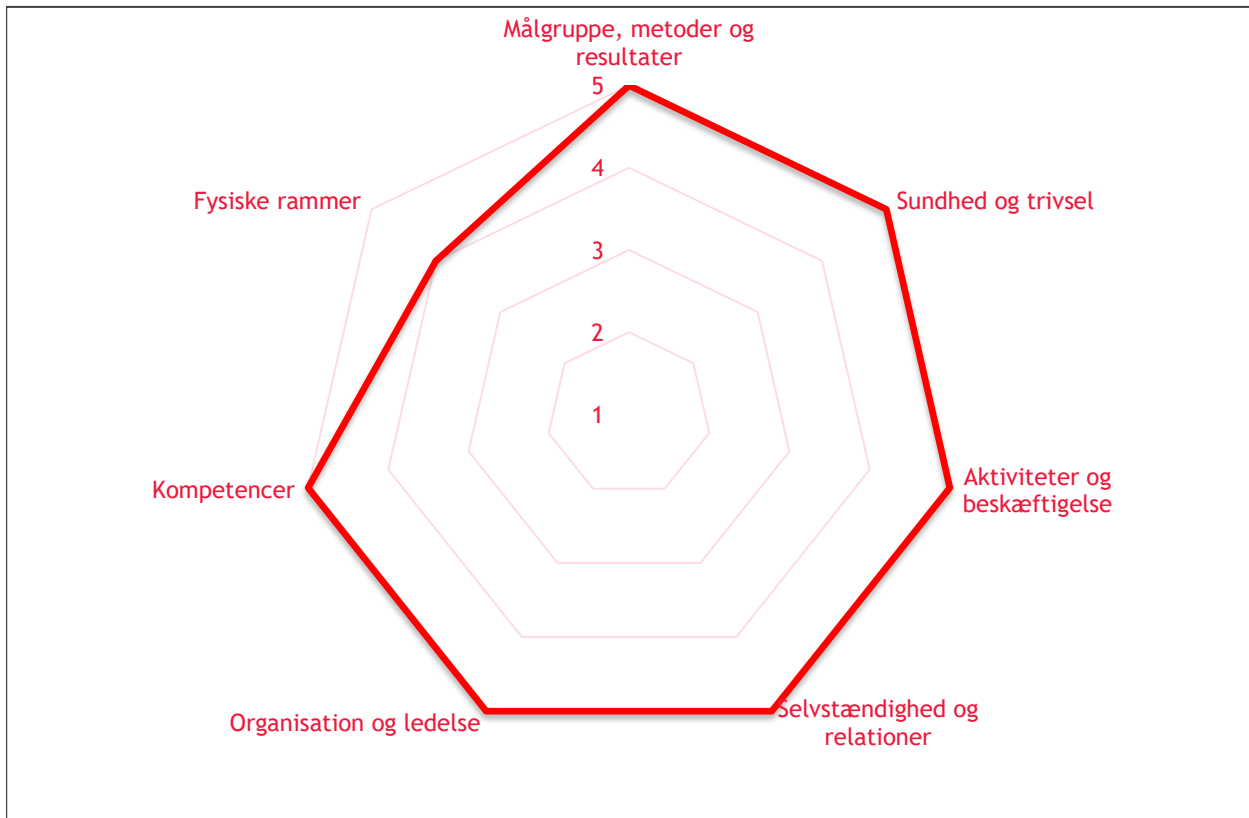
Tilsynet vurderer, at både leder og medarbejdere har relevante faglige kompetencer og stor erfaring i arbejdet med tilbuddets målgruppe. Medarbejderne faglige kompetencer understøttes af regelmæssig faglig supervision, ligesom der er mulighed for løbende intern supervision og sparring.

Tilsynet vurderer, at tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes behov for udvikling og trivsel. Der opleves dog udfordringer flere steder qua rammernes beskaffenhed. Borgerne oplever træk i tilbuddets café, som er samlingspunktet i tilbuddet. Derudover observerer tilsynet stærke lugtgener, som muligvis skyldes gamle rør 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 i forhold til tilbuddets fremadrettede udvikling:

2.3.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

2.3.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at det sikres, at tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes mulighed for trivsel og udvikling.

3. Vurdering i forhold til temaer

3.1.1 Målgruppe, metoder og resultater

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Tilbuddets målgruppe er borgere med forskellige grader af psykisk sårbarhed, hvoraf flere har komorbiditet. Leder redegør for, at målgruppen over tid har ændret sig, så der i højere grad kommer flere unge end tidligere, ligesom mange af borgerne har rusmiddelmisbrug og økonomiske problematikker inde på livet. Fælles for borgerne i målgruppen er, at de har behov for et ligeværdigt fællesskab, ligesom de profiterer af tilbuddets aktiviteter og den Recoveryorienterede og rehabiliterende tilgang.

Medarbejderne oplyser supplerende, at tilbuddet senest har fået en anden borgergruppe ind i tilbuddet, der er borgere med udviklingshæmning, hvilket, ifølge medarbejderne, tilbuddet godt kan rumme. Medarbejderne oplever, at der generelt er god rummelighed blandt borgerne, og at tilbuddet har tilstrækkelig plads.

Tilbuddet har, for at imødekomme et stigende behov for yngre borgere, etableret en ungegruppe for borgere fra 18 til 40 år, der drives som et "Peer to Peer" tilbud. Ungegruppen mødes to gange om ugen, hvilket har stor betydning for netop denne gruppe. Leder tilkendegiver, at ungegruppen imødekommer de yngre borgeres behov, og understøtter i nogen udstrækning, at de yngre borgere kan blive i egen bolig i stedet for i et botilbud.

Medarbejderne redegør for, at tilbuddets faglige fundament er den Recoveryorienterede tilgang, der sammen med CHIME (Connection, Hope, Identity, Meaning and Empowerment) er grundkernen for tilbuddets aktiviteter, samvær og samtaler. Metodisk anvendes MI (Motiverende Interview). Medarbejderne beskriver uddybende, at deres erfaring med målgruppen generelt, og kendskabet til den enkelte borger specifikt, ligeledes understøtter tilgangen i tilbuddet. Den Recoveryorienterede tilgang er ifølge medarbejderne styrende i aktiviteterne, og medvirker til, at borgerne får øje på deres egne ressourcer i forhold til deres personlige recoveryproces og i forhold til deres omverden. Medarbejderne understøtter borgerne relevant efter behov, mens de har fokus på at give borgerne ansvaret tilbage for fx løsning af opgaver og aktiviteter.

Leder redegør for, at tilbuddet samarbejder med en bred vifte af samarbejdspartnere omkring borgerne. Tilbuddets fysiske rammer bruges af forskellige relevante parter, herunder bl.a. frivillighedsindsatsen, hjemmeplejen og §85-støttekorps. Derudover samarbejder tilbuddet med myndighed, ligesom nye borgere ofte kommer ind i tilbuddet via relevante parter, som fx jobcenteret, psykiatrien og rusmiddelcenteret.

Tilbuddet er uvisiteret, hvorfor der ikke er krav til dokumentation.

3.1.2 Sundhed og trivsel

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Medarbejderne redegør for, at der i tilbuddet afholdes månedlige husmøder, hvor borgerne har mulighed for at drøfte relevante emner, ønsker og forslag til forbedringer i tilbuddet. Tilbuddet har desuden et brugerråd, der mødes hvert kvartal, ligesom der er opsat en postkasse for at sikre borgernes medindflydelse.

Medarbejderne oplever, at der er en stor grad af borgerinddragelse, både i hverdagen og på husmøderne, hvor borgerne opfordres til fremmøde og aktiv deltagelse. Borgerne har fx selv lavet regler for begrænsning af telefonsamtaler i tilbuddets café.

Medarbejderne beskriver uddybende, hvordan de i hverdagen sikrer, at borgerne bliver hørt, anerkendt og respekterede. Medarbejdernes tilstedeværelse i tilbuddet og tilgængelighed over for borgerne bidrager til, at borgerne oplever sig anerkendt. Medarbejderne redegør videre for, at der er stort fokus på inddragelse af borgerne i hverdagen, hvilket ofte kræver motivationsarbejde. Medarbejderne uddyber, at nogle af borgerne er begrænsede af fysiske udfordringer, og medarbejderne er derfor opmærksomme på at forventnings- og realitetsafstemme med borgerne.

Borgerne giver i høj grad udtryk for, at de trives i tilbuddet, som de tillægger stor betydning i deres hverdag, idet det giver dem noget at stå op til og et fællesskab, hvor de kan være sig selv, uanset dagsformen.

Borgerne bekræfter, at der afholdes månedlige husmøder, hvor de har mulighed for at komme med forslag og idéer, fx til nye afgrøder i tilbuddets drivhus. De oplever, at medarbejderne er gode til at lytte, og de føler sig anerkendt og respekterede. Borgerne fremhæver, at medarbejderne bruger deres tid sammen med borgerne i caféen eller rundt om i tilbuddets værksteder, hvilket bidrager til, at det er rart og trygt for borgerne at bruge tilbuddet.

Borgerne oplever tillige, at de har medbestemmelse og indflydelse på hverdagen i tilbuddet, og de nævner, at der i tilbuddet er opsat en IBG-skærm (en digital informationsløsning), hvor borgerne kan følge med i dagsprogrammet i tilbuddet i forhold til aktiviteter og menu, ligesom de kan tilmelde sig fællesspisning og aktiviteter via en app på deres telefon. Borgerne beskriver, at referater fra tilbuddets husmøder bliver lagt på IBG.

Medarbejderne afdækker borgernes trivsel gennem samtaler med borgerne samt med en undersøgende tilgang, hvis de oplever en borger, der ikke trives. Medarbejderne uddyber, at de ofte bruger MI (Motiverende Interviewsamtale) som metodisk redskab, og at de har mange 1:1 samtaler.

Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed gennem den Recovery-orienterede tilgang og strukturen i tilbuddet, der bidrager til udvikling og trivsel for den enkelte borger. På Recovery-kurserne for borgerne arbejdes der med mental sundhed som et fokusområde. Medarbejderne har desuden mulighed for at henvise borgerne til at benytte motionscaféen, som er et tilbud i Gladsaxe Kommune for målgruppen. Ifølge medarbejderne er der behov for fokus på sundhed for flere af borgerne, der kommer i tilbuddet, der bl.a. lider af svær overvægt.

Medarbejderne beskriver, at der generelt er et stort fokus på borgernes sundhed, hvilket bl.a. afspejles i tilbuddets udbud af aktiviteter, som bl.a. omfatter gåture i naturen, yoga og mindfulness. Tilbuddet har aktuelt et forløb med sund kost og fokus på sanselighed. Medarbejderne oplyser, at flere borgere ikke bruger tilbuddet ud over deres deltagelse i udvalgte aktiviteter.

Borgerne fortæller, at de deltager i flere af tilbuddets mange aktiviteter, som både er tilrettelagte kursusforløb og mere spontane aktiviteter. Ifølge borgerne er de mange aktivitetstilbud sammensat med henblik på at give borgerne mulighed for aktiviteter, der har fokus på både fysisk og mental sundhed, herunder bl.a. stolegymnastik, yoga og gåture. Ligeledes serveres der sund og varieret mad, og borgerne har mulighed for at deltage i ryge-stopkurser og kurser i stresshåndtering og negative tanker.

Der er et relevant fokus på at forebygge magtanvendelser i tilbuddet. Medarbejderne arbejder forebyggende i forhold til konflikter. De bærer alle alarmer, og de drøfter regelmæssigt brugen af Low Arousal. Medarbejderne oplever, at de er gode til at passe på hinanden indbyrdes, og de arbejder konfliktnedtrappende med afsæt i tilbuddets faglige tilgange og deres kendskab til borgerne. Medarbejderne beskriver, at de for nyligt har deltaget i kursus om magtanvendelse, og at de ofte guider borgerne i tilspidsede konfliktsituationer.

3.1.3 Aktiviteter og beskæftigelse

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Tilbuddet giver borgerne mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt aktivitets- og samværstilbud, hvor aktiviteterne er tilpassede målgruppens ønsker og behov. Ifølge medarbejderne er det vigtigste, at borgerne kommer i tilbuddet.

Medarbejderne redegør for, at nye borgere bliver taget imod af enten en medarbejder eller nogle borgere, der viser dem rundt i tilbuddet. Tilbuddet er uvisiteret, og borgerne kommer generelt uden forudgående aftale.

Borgerne glæder sig over, at tilbuddet har åbent hver dag, herunder også om søndagen, hvor tilbuddet er borgerdrevet. Organisationen SIND giver økonomiske midler til morgenmad til borgerne om søndagen, hvilket kræver forudgående tilmelding.

Adspurgt, beskriver medarbejderne, at de via samtaler med nye borgere afdækker borgernes interesser, behov og færdigheder. Tilbuddet har et aktivitetskatalog, hvor tilbuddets udbud af aktiviteter og kurser er beskrevet. Disse afspejler borgernes ønsker. Således udbydes der en bred vifte af tilbud, fx samtalegrupper, Mindfulness, Recovery-kurser mm. Borgerne kan deltage uforpligtende i mange af aktiviteterne og møde fra gang til gang, mens andre forløb er afgrænsede, og kræver tilmelding for planlægning.

Tilbuddet vægter borgernes muligheder for at udnytte deres fulde potentiale i forhold til rehabilitering og udvikling. Medarbejderne redegør for, at nogle af borgerne selv holder oplæg eller har kursusforløb. Tilbuddet tilbyder regelmæssigt, at flere borgere gennemgår en Peer-uddannelse. En borger har fx gennemført en Recovery-mentor uddannelse, og har fået job i tilbuddets ungegruppe. Medarbejderne oplever, at der er en god kultur i tilbuddet med henblik på at igangsætte nye projekter. Medarbejderne støtter op om initiativer, der kommer fra borgerne, og borgerne ved, at initiativerne typisk skal komme fra dem selv. Medarbejderne beskriver, at de hjælper borgerne uden at presse dem, og de støtter dem uden at skubbe dem ud over deres grænse for deres potentiale.

Medarbejderne redegør for, at de tilrettelægger opgaverne i tilbuddet, så borgerne kan deltage i forskellige praktiske opgaver, som fx at hjælpe til i tilbuddets køkken, hvor der tilberedes mad til fællesspisning. Ifølge medarbejderne bliver det ofte her tydeligt, hvor meget eller hvad borgerne kan klare af praktiske opgaver, og medarbejderne sørger for at tilpasse opgaverne til den enkelte borger.

Det er, ifølge medarbejderne, meget forskelligt, hvordan borgerne bruger tilbuddet. Nogle kommer fast i tilbuddets café for det sociale samvær, andre deltager i de forskellige aktiviteter, mens nogle kun kommer for at få hjælp til post og økonomi.

Borgerne udtrykker, at de, ud over aktiviteterne i tilbuddet, også bruger tilbuddets café, hvor de kommer og drikker en kop kaffe eller deltager i fællesspisning. Borgerne er glade for, at de både har mulighed for at deltage i interessante aktiviteter, og at de bare kan komme i tilbuddets café og drikke en kop kaffe.

3.1.4 Selvstændighed og relationer

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Medarbejderne har et kontinuerligt fokus på det sociale fællesskab i tilbuddet og borgernes sociale kompetencer. De arbejder relevant med udvikling af borgernes selvstændighed og sociale kompetencer, hvilket understøttes af de mange tilbud om deltagelse i gruppeaktiviteter og fællesskaber. Ifølge medarbejderne er deres rolle i høj grad at fungere som tilbagetrukket facilitator. De arbejder med fokus på at motivere borgerne

til at deltage i og byde ind i det fælles sociale samvær og aktiviteter. Medarbejderne beskriver, at de afstemmer i konteksten i forhold til borgernes ressourcer. En stor del af borgerne kommer for at være en del af et fællesskab samtidigt med, at de oplever en tryghed ved medarbejdernes tilstedeværelse. Medarbejderne oplever, at flere af borgerne har dannet venskabelige relationer, hvor de hjælper hinanden i hverdagen. Medarbejderne beskriver, at borgerne anvender tilbuddets rammer som øvebane for at være i et fællesskab.

Tilbuddet arbejder i en dialogbaseret tilgang med borgerne om fx konflikter, der er opstået uden for tilbuddet, og medarbejderne er her ofte konfliktmæglere. Medarbejderne har løbende samtaler med borgerne om, hvordan de kan være i en social kontekst generelt og i tilbuddets fællesskab specifikt. Medarbejderne spejler borgerne, og opstiller forskellige perspektiver for dem, hvilket har en positiv effekt.

Borgerne bekræfter, at de har oplevet flere tilspidsede episoder mellem andre borgere, men de oplever, at medarbejderne er gode til at træde til og skærme den øvrige borgergruppe.

Medarbejderne oplever, at borgerne er gode til selvstændigt at arrangere ture ud af huset, og med støtte fra medarbejderne opslås kommende arrangementer og ture. Ifølge medarbejderne har flere borgere forskellige ansvarsområder og opgaver i tilbuddet, og medarbejderne har løbende overvejelser om, hvordan rammen for aktiviteterne bedst struktureres, så borgerne aktivt kan bidrage med undervisning eller hjælp i tilbuddet. Medarbejderne har i den forbindelse fokus på processen for at understøtte borgernes selvstændighed.

Medarbejderne gør over for borgerne meget ud af, at de ikke er eksperter, men at de understøtter borgerne, og hjælper dem til at finde svar på spørgsmål og løsning af problemer. Borgerne er glade for, at de i tilbuddet kan få brugbare strategier, der understøtter deres selvstændighed, og at de lærer nye sider af sig selv at kende.

Tilbuddet har fokus på, at borgerne altid har mulighed for en samtale med en medarbejder. Medarbejderne oplever, at borgerne gerne deler meget om dem selv, og at der er stor åbenhed om psykisk sårbarhed, hvilket stort set alle borgerne er prægede af. Medarbejderne beskriver, at mange af borgerne ofte beder om samtaler med medarbejderne, og medarbejderne er opmærksomme på at rammesætte samtalerne og afgrænse emnerne, idet mange af borgerne ofte har et stort behov for samtaler.

Borgerne fortæller, at de i høj grad kommer for det sociale fællesskab, der er i tilbuddet, og flere af borgerne ses privat.

Tilbuddet bruger det omgivende samfund i det omfang, det er relevant. Der arrangeres bl.a. gåture i Dyrehaven, og tilbuddet har deltaget i Gladsaxe Trivselsdag med fællesaktiviteter på tværs og sammen med andre tilsvarende tilbud.

3.1.5 Organisation og ledelse

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Tilbuddet er organisatorisk placeret sammen med udekørende, opsøgende og frivillighedsteamet, der tilsammen yder en helhedsorienteret indsats til tilbuddets målgruppe. Tilbuddets leder har ledelsesansvaret for den samlede organisation.

Leder har relevante faglige og ledelsesmæssige kompetencer og derudover praksiserfaring i arbejdet med tilbuddets målgruppe. Leder fremtræder udviklingsorienteret og med blik for betydningen af en helhedsorienteret indsats med fokus på rehabilitering.

Tilbuddet benytter sig af ekstern faglig supervision. Derudover er der mulighed for løbende intern supervision og sparring, der forestås af frivillighedskoordinatoren, der har en længerevarende uddannelse inden for Recovery.

Medarbejderne oplyser, at de sparrer indbyrdes, herunder også med leder. De oplever, at der er en stor grad af tillid i medarbejdergruppen, og de er meget opmærksomme på ikke at blive ramt af forråelse.

Tilbuddet har en fastlagt mødestruktur med ugentlige teammøder og månedlige personalemøder. Derudover afholdes der møder efter behov.

Tilbuddet holder aftenåbent to gange ugentligt, og de har desuden valgt at holde søndagsåbent som et borgerdrevet tilbud. Det er leders oplevelse, at borgerne er gode til at indgå aftaler og at bytte vagter indbyrdes.

Leder har et særligt fokus på at passe på medarbejderne, idet mange af borgerne er dårligt fungerende og ofte klager. Ifølge leder fordrer det stor tillid til medarbejderne samtidigt med, at medarbejderne sættes fri til at yde den daglige praksis.

Leder redegør for, at der i tilbuddet er formuleret enkelte husregler, der bl.a. omfatter, at alle er velkomne, og at borgerne skal tale med hinanden og ikke om hinanden. Dette har, ifølge leder, skabt ro hos såvel medarbejdere som borgere. Borgerne oplever, ifølge leder, at medarbejderne er tilgængelige og kan sætte relevante grænser.

Medarbejdergennemstrømningen er aktuelt lav, ligesom sygefraværet ikke er højere end på sammenlignelige tilbud.

3.1.6 Kompetencer

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Tilbuddets medarbejdere er primært uddannede socialpædagoger. Derudover er der ansat en akademiker, en ergoterapeut og en SOSU-assistent. Flere medarbejdere er enten i løntilskud eller i flexjob, og samtidigt også brugere af tilbuddet. Tilbuddet benytter desuden en peermedarbejder, frivillige medarbejdere, ligesom der aktuelt er en pædagogstuderende tilknyttet.

Tilbuddet har udarbejdet en plan for kompetenceudvikling af medarbejderne, og der arbejdes med bevidst metodevalg ved drøftelser på tilbuddets teammøder. Der er fokus på indbyrdes faglig sparring og arbejdet med Recovery som metodisk tilgang.

Leder oplyser, at medarbejderne har efterlyst undervisning i konflikthåndtering, hvilket leder aktuelt er ved at undersøge. Leder redegør endvidere for, at der er fokus på at klæde medarbejderne fagligt på til pårørendesamarbejdet, der kan fylde meget for medarbejderne.

Ifølge medarbejderne er det positivt og givende, at de har forskellig faglig baggrund og kompetencer. De bringer deres forskellige kompetencer i spil i hverdagen, ikke mindst på de ugentlige teammøder, hvor de sparrer indbyrdes.

Adspurgt, om kompetencerne i tilbuddet er rette og tilstrækkelige, tilkendegiver medarbejderne, at de kunne ønske en socialrådgiver i fremskudt position, idet en del af medarbejdernes opgaver ofte er at hjælpe borgerne med ansøgninger eller at forestå breve fra offentlige myndigheder.

Leder har fokus på forebyggelse af forråelse blandt medarbejderne, og er i løbende dialog med medarbejderne om, hvordan de bedst kan støttes i arbejdet med borgere med misbrug, som er styrende for deres liv. Medarbejderne har, ifølge leder, altid mulighed for at ventilere, hvordan de påvirkes af borgerne.

Tilsynet observerer i forbindelse med interview og rundvisning med medarbejderne, at de fremstår refleksive, og at de har relevante kompetencer i samspillet med borgerne.

3.1.7 Fysiske rammer

Score: 4

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Tilbuddet er centralt beliggende i en ældre bygning i flere etager. Bygningen rummer mange mindre rum, der anvendes til forskellige aktiviteter, fx kreativt værksted, yoga eller undervisning. Caféen, der er omdrejningspunktet i tilbuddet, råder over et opholdsrum med et åbent køkken.

Tilbuddet gør en stor indsats for, at rammerne ikke fremstår institutionelle, og der er en hyggelig stemning og et stimulerende miljø. Tilbuddet kan, ifølge leder, være udfordret af manglende plads, særligt i caféen, hvor pladsen kan blive trang, når der sidder 25 mennesker, fx ved måltiderne. Det betyder ofte, at nogle trækker sig til andre lokaler. Leder har fokus på problematikken med den trange plads, som primært mærkes i forbindelse med måltiderne om aftenen. Leder beskriver uddybende, at der ofte opstår konflikter mellem borgerne i caféen, men tilkendegiver, at det er svært at løse problematikken.

Borgerne har typisk mange idéer til aktiviteter, hvilket kræver kreative løsninger fra medarbejdernes side, grundet begrænsninger i de fysiske rammer.

Medarbejderne er opmærksomme på, at det er borgernes hus, og de har fokus på åbenhed over for nye borgere.

Borgerne oplever, at der ofte er træk i tilbuddets café, og at det har været på tale at løse problemet med gardiner. Derudover tilkendegiver borgerne, at tilbuddets rammer er hyggeligt indrettede med en god og behagelig stemning, der understøtter borgernes trivsel.

Tilsynet bemærker stærke lugtgener flere steder i tilbuddets rammer. Adspurgt oplyser medarbejderne, at der kontinuerligt bliver gjort grundigt rent, men at det ikke har været muligt at spore, hvor lugtgenerne kommer fra. Medarbejderne nævner, at lugtgenerne kan stamme fra gamle rør i huset.

4. Vurderingskema

I tilsynene i Gladsaxe 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 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 plejehjem, 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.