



# Tilsynsrapport Gladsaxe Kommune

Café Carl

Anmeldt socialfagligt tilsyn  
September 2022

## 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 den beskyttede beskæftigelse.

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 den 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 JØRGENSEN

Partner

Mobil: 2810 5680

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

Partneransvarlig



Lene Sørensen

Manager

Mobil: 5158 6105

Mail: [lesor@bdo.dk](mailto: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: Café Carl, Carl Blochs Allé 7, 2860 Søborg
Leder: Anne Bjerre Schmidt
Tilbudstype og juridisk grundlag: Uvisiteret Aktivitets- og samværstilbud, jf. SEL § 104
Antal plader: Ca. 50 borgere benytter tilbuddet ugentligt
Målgruppebeskrivelse: Borgere med psykisk sårbarhed
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 22. september 2022
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"><li>• Leder</li><li>• Tre medarbejdere</li><li>• Tre borgere</li></ul> Derudover har tilsynet foretaget observation og talt med borgere i forbindelse med rundvisning i tilbuddet. Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til leder.
Tilsynsførende: Manager Lene Sørensen, socialpædagog Senior Consultant Michela Nygaard, socialrådgiver

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Aktuelt har de to faste medarbejdere i tilbuddet sagt op, hvilket betyder, at der ikke er faste medarbejdere i Café Carl. Leder oplyser, at der er igangsat en ansættelsesproces, og at der starter en ny medarbejder 1. november. Det har den konsekvens, at tilsynet gennemfører medarbejderinterview med ansatte fra andre enheder, der også har deres gang og funktion i huset. Leder oplyser, at der er planer om en ny enhed, der skal understøtte en helhedsorienteret indsats på tværs af pædagogisk støtte, omsorg og pleje til borgerne i deres hjem. Enheden skal forankres i huset, hvor Café Carl også har sine lokaler.

## 1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Ved sidste tilsyn gav tilsynet en anbefaling: <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Tilsynet anbefaler, at leder og medarbejdere drøfter tidspunkter for måltiderne i caféen med borgerne.</i></li></ul> Leder redegør for, at der er fulgt op på anbefalingen gennem borgerinddragelse i både planlægning og tilberedning af måltiderne.

## 2. TILSYNSRESULTAT

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Gladsaxe Kommune foretaget et anmeldt tilsyn på Café Carl. 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 imødekommer borgernes behov for samvær og aktiviteter på en inddragende, respektfuld og motiverende måde, der bidrager til at øge borgernes rehabilitering og trivsel. Indsatsen ydes med afsæt i relevante faglige tilgange og metoder, der er tilpasset målgruppens behov.

Det vurderes yderligere, at tilbuddets leder fremstår visionær og med fokus på sin rolle som leder for den samlede organisation, hvilket understøtter en helhedsorienteret indsats.

Tilbuddet er aktuelt uden faste medarbejdere, hvilket vurderes at påvirke stabiliteten i den indsats, der ydes til borgerne.

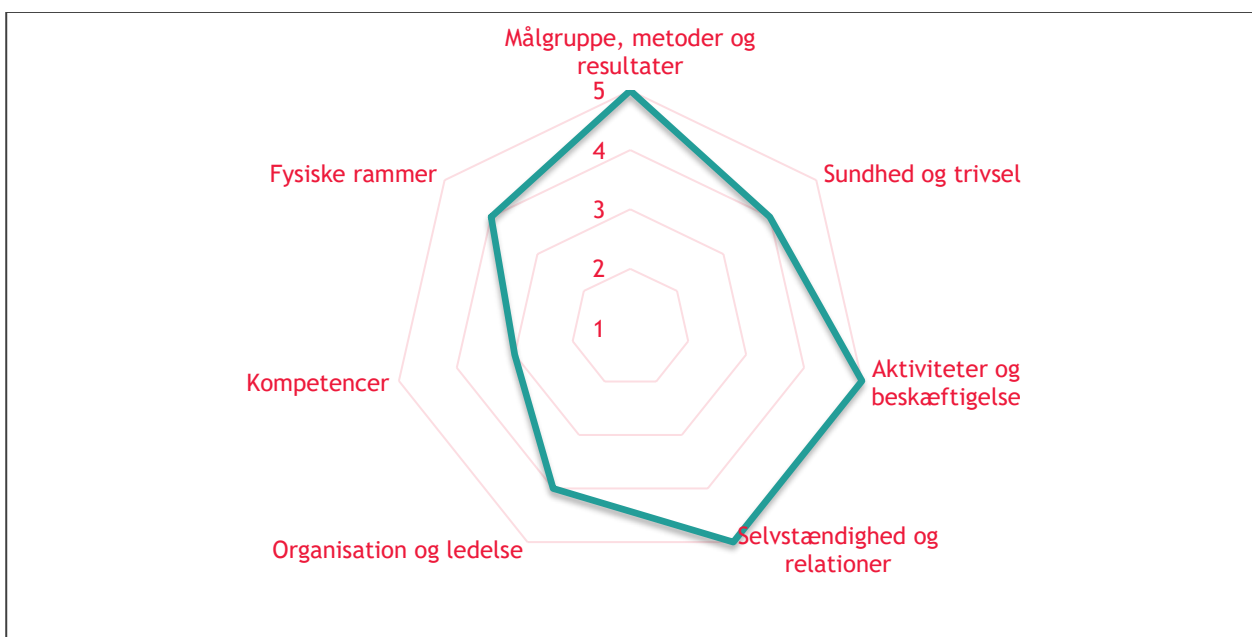
Det vurderes, at tilbuddets fysiske rammer i nogen grad understøtter målgruppens behov, men at borgere med behov for skærmning, begrænset stimuli eller plads omkring sig kan have svært ved at opholde sig i tilbuddet, hvor pladsen kan være trang og lydniveauet højt.

Der er givet enkelte anbefalinger, som afspejler tilbuddets aktuelle situation.

### 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 bemærker, at borgerne i ungegruppen efterlyser en udvidelse af netop dette tilbud, både hvad angår åbningstid og mulighed for eksterne aktiviteter

### Anbefalinger

- Tilsynet anbefaler, at tilbuddets medarbejdere løbende opdateres på gældende regler på magtanvendelsesområdet.
- Tilsynet anbefaler, at der er ledelsesmæssigt fokus på at rekruttere og fastholde medarbejdere i tilbuddet
- Tilsynet anbefaler, at der er ledelsesmæssigt fokus på tilpasning af tilbuddets fysiske rammer i forhold til manglende plads og støjgener.

### 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>Tilbuddets målgruppe er borgere med forskellige grader af psykisk sårbarhed, hvoraf flere har komorbiditet. Leder oplyser, at der er tilgang af borgere med autismespektrumforstyrrelser, der, ifølge leder, oplever at de passer bedre ind her end i kommunens tilbud til borgere med kognitive funktionsnedsættelser. Fælles for målgruppen er, at de har behov for et ligeværdigt fællesskab, ligesom de profiterer af tilbuddets aktiviteter og den Recoveryorienterede og rehabiliterende tilgang. Leder oplyser yderligere, at tilbuddet, for at imødekomme et stigende behov for et tilbud målrettet yngre borgere, har etableret en ungegruppe for borgere fra 18 til 40 år, der drives som et ”Pier to Pier” tilbud. Ungegruppen mødes to gange om ugen, hvilket har stor betydning for netop denne gruppe. En borger beskriver tilbuddet ”som et frirum mellem behandlingspsykiatrien og den almindelige verden”.</p> <p>Leder redegør for, at tilbuddets faglige tilgange tager afsæt i en rehabiliterende tilgang, der sammen med Recovery omsættes i praksis gennem fokus på borgerne ressourcer og tro på, at ”alle kan komme sig” efter psykisk sygdom. Metodisk anvendes MI (Motiverende Interview), og måleredskabet SHIME, der særligt er målrettet borgernes personlige Recovery. Tilsynet kan observere, at der flere steder i tilbuddet er ophængt plancher med SHIME, der har været anvendt til Recovery-kurser for borgerne. Dette bekræftes af en borger, der viser tilsynet rundt, og borgeren fortæller, hvordan der arbejdes med metoden i praksis.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at Recovery er fundamentet for dagligdagen i tilbuddet og for dialog og samvær med borgerne.</p> <p>Tilbuddet er uvisiteret, hvorfor der ikke er krav til dokumentation.</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>Borgerne, som tilsynet taler med, giver i høj grad udtryk for, at de bliver hørt, respekteret og anerkendt i tilbuddet. De beskriver yderligere, at det store fokus, der er på den enkeltes ressourcer, betyder, at de får mulighed for at være en aktiv medspiller i tilbuddets dagligdag, hvilket udløser anerkendelse og en oplevelse af succes. Borgerne oplever sig inddragede i beslutninger vedrørende hverdagen i tilbuddet, og de beskriver, hvordan de ser tilbuddet som et ”fælles projekt, hvor alle løfter i flok”, uanset om man er leder, borger eller medarbejder. Borgerne oplyser yderligere, at de også er repræsenteret ved ansættelsessamtaler. Formelt har borgerne indflydelse gennem brugerrådet, hvor seks repræsentanter er valgt af borgerne. Ud over den formelle rolle har brugerrådet også en aktiv rolle i tilbuddets dagligdag. Tilsynet bliver vist rundt i tilbuddet af en repræsentant for brugerrådet, der kommer med flere eksempler på brugerrådets aktiviteter, fx borgeråbne dage, undervisning i Recovery og rundvisninger af gæster. Derudover afholdes der hver anden uge husmøder i tilbuddet, hvor der både orienteres fra tilbuddets leder og drøftes punkter og forslag fra borgerne.</p> <p>Leder oplyser, at borgerinddragelse er et fokusområde, som tilbuddet har arbejdet målrettet med, og som har afstedkommet en kulturændring, der ses afspejlet i dagligdagen i tilbuddet.</p>

	<p>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.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at borgernes fysiske og mentale sundhed understøttes gennem den Recoveryorienterede tilgang og strukturen i tilbuddet, der bidrager til udvikling og trivsel for den enkelte borger. Medarbejderne oplyser yderligere, at de mange aktivitetstilbud er sammensat med henblik på at give borgerne mulighed for aktiviteter, der har fokus på både fysisk og mental sundhed</p> <p>Der er et relevant fokus på at forebygge magtanvendelser i tilbuddet. Medarbejderne redegør for, at de arbejder konfliktnedtrappende med afsæt i tilbuddets faglige tilgange og deres kendskab til borgerne. Derudover fremhæver de tilbuddets samværsregler, der er udarbejdet af borgerne, som et godt redskab til sikring af en god omgangsform og et lavt konfliktniveau. Medarbejderne oplyser, at det er længe siden, de sidst har gennemgået gældende regler på magtanvendelsesområdet samt tilbuddets procedure, hvilket leder bekræfter.</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 giver borgerne mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt aktivitets- og samværstilbud, hvor aktiviteterne er tilpasset målgruppens ønsker og behov. Medarbejderne redegør for, at omdrejningspunktet i tilbuddet er et aktivitetskatalog, der udbyder aktiviteter og kurser, der afspejler borgernes ønsker (er udleveret til tilsynet). Således udbydes der en bred vifte af tilbud, fx samtalegrupper, svømning, Mindfulness, Recovery-kurser mm.</p> <p>Derudover mødes ungegruppen to gange om ugen, hvilket borgerne i denne gruppe oplever som for lidt. En borger uddyber, at der ikke er andre tilbud til lige denne målgruppe, og at der derfor er et ønske om mere åbningstid og flere muligheder for eksterne aktiviteter og ture.</p> <p>Ud over aktiviteter og kurser er tilbuddets samlingspunkt Caféen, hvor borgerne kan komme og gå, som de ønsker. Borgeren, der viser tilsynet rundt, fortæller, at mange borgere kommer i Caféen for at opnå socialt samvær med andre, og andre borgere kommer for at tale med en medarbejder eller købe et måltid mad.</p> <p>Leder redegør for, at borgernes muligheder for at udnytte deres fulde potentiale i forhold til rehabilitering og udvikling vægtes meget højt. Således overvejes det altid, hvorvidt en borger kan løse en given opgave i tilbuddet. Dette uddybes af medarbejderne, der beskriver, hvordan flere borgere har ansvarsområder i tilbuddet, ligesom flere gennemgår en Pier-uddannelse i tilbuddet.</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 arbejder relevant med udvikling af borgernes sociale kompetencer, hvilket understøttes af de mange tilbud om deltagelse i gruppeaktiviteter og fællesskaber. Derudover beskriver medarbejderne, hvordan tilbuddets afsæt i rehabilitering og Recovery sikrer fokus på borgernes ressourcer og på, sammen med borgeren, at sætte dem i spil.</p> <p>Borgerne beskriver, at de er blevet mere selvstændige og i højere grad tror på egne evner og muligheder, efter at de er begyndt at komme i tilbuddet. Særligt fremhæver borgerne den tillid, medarbejderne viser dem, som betydningsfuld i forhold til at tro på sig selv.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de arbejder med borgernes relationelle kompetencer gennem en god introduktion til tilbuddet, og de har opmærksomhed på, hvilke borgere, der gennem fælles interesser, kan udvikle en meningsfuld relation.</p>

	<p>Borgene oplyser, at de relationer, de har fået i tilbuddet, har stor betydning for deres dagligdag. De beskriver, hvordan, det at være en del af et fællesskab, gør en stor forskel for deres livskvalitet og mulighed for stabilitet og rehabilitering.</p> <p>Borgerne gives mulighed for at indgå i sociale aktiviteter i det omgivende samfund i det omfang, det er relevant. Det fremgår af tilbuddets aktivitetskatalog, at de fleste aktiviteter foregår i tilbuddet, dog er der enkelte aktiviteter, der foregår i eksterne lokaler. Medarbejderne oplyser, at de bruger lokalområdet til fx gåture eller besøg på biblioteket.</p>
<p>Tema 5: Organisation og ledelse</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at tilbuddet i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>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.</p> <p>Leder har relevante faglige kompetencer, både socialfagligt og ledelsesmæssigt, og derudover praktiserer erfaring i arbejdet med tilbuddets målgruppe. Leder fremtræder udviklingsorienteret og med blik for betydningen af en helhedsorienteret indsats med fokus på rehabilitering.</p> <p>Tilbuddet benytter sig af ekstern faglig supervision, hvilket medarbejderne beskriver som meget relevant og brugbart. Derudover er der mulighed for løbende intern supervision og sparring, der forestås af frivillighedskoordinatoren, der har en længerevarende uddannelse inden for Recovery.</p> <p>Leder redegør for, at tilbuddet aktuelt står i den situation, at begge de faste medarbejdere i Caféen har sagt op, hvilket betyder, at tilbuddet i høj grad bemannes af frivillige, ligesom åbningstiden kan være begrænset. Det betyder, at borgerne ikke, i forhold til deres behov, har tilstrækkelig kontakt til medarbejdere med relevante kompetencer. Leder redegør videre for, at der er ansat en ny medarbejder, og at det forventes, at der ansættes yderligere en inden årets udgang. Leder er opmærksom på, at det har været en turbulent tid for borgerne, men prioriteten har været at holde tilbuddet åbent så meget som muligt. Borgerne bekræfter dette, og de kommer med eksempler på de udfordringer, det har medført for en borgergruppe, der i forvejen er særligt sårbare, fx utryghed og konflikter mellem borgerne. Borgerne udtrykker samtidig tro på, at det nok skal blive bedre, når de nye medarbejdere starter, og hverdagen igen bliver forudsigelig.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejdergennemstrømningen aktuelt er høj, da hele den faste medarbejdergruppe er stoppet. Leder oplyser yderligere, at sygefraværet ikke er højere end på sammenlignelige tilbud.</p>
<p>Tema 6: Kompetencer</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at tilbuddet i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder redegør for, at de to nye medarbejdere, der ansættes, skal have en socialfaglig uddannelse samt erfaring med tilbuddets målgruppe. Derudover består medarbejdergruppen af tre medarbejdere i løntilskud og en i fleksjob.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at de løbende opdateres på tilbuddets faglige tilgange og metoder via intern underviser, ligesom alle nye medarbejdere gennemgår et uddannelsesforløb i Recovery. Medarbejderne oplyser yderligere, at de er i gang med ekstern uddannelse i MI (Motiverende Interview), hvilket de finder yderst relevant i sammenhæng med tilbuddets øvrige faglige tilgange og metoder.</p> <p>De medarbejdere, som tilsynet taler med, er ikke ansat i Caféen, men i de øvrige enheder i organisationen. Tilsynet kan derfor ikke iagttage samspil mellem borgere og tilbuddets medarbejdere med henblik på at vurdere, hvorvidt det afspejles i samspillet, at medarbejderne har relevante kompetencer.</p>



<p>Tema 7: Fysiske rammer</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at tilbuddet i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>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 åbent køkken. Tilsynet kan iagttage, at de fysiske rammer fremstår noget trange, henset til målgruppen og antallet af borgere, der benytter tilbuddet. Dette bekræftes af borgerne, der beskriver, hvordan flere borgere må forlade tilbuddet, når der møder for mange op. Borgerne uddyber, at det handler om for lidt plads, men i høj grad også om støj, særligt fra det åbne køkken, hvor støj fra madlavning og køkkenmaskiner er forstyrrende.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de fysiske rammer fungerer, men at der er afholdt temadag om, hvordan pladsen bedre kan udnyttes i huset.</p> <p>Tilbuddet råder også over en mindre have, hvor borgerne oplyser, at der er sat et nyt ”rygeskur” op, hvilket har været et borgerønske.</p>
---	--

## 4. VURDERINGSSKEMA

Nedenfor ses BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på indikatorniveau.

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
SCORE: 5	<p><b>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler</li> <li>• Tilsynet har ingen anbefalinger</li> <li>• Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten</li> </ul>
SCORE: 4	<p><b>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne</li> <li>• Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger</li> </ul>
SCORE: 3	<p><b>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne</li> <li>• En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul>
SCORE: 2	<p><b>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne</li> <li>• Få elementer i indikatorerne er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul> <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
SCORE: 1	<p><b>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at kunne afhjælpes</li> <li>• Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne</li> <li>• Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul> <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.