

TILSYNSRAPPORT

Anmeldt tilsyn hos Stoppestedet, Fredericia Kommune

Onsdag den 7. december 2016 fra kl. 9.00

Indledning

Vi har på vegne af Fredericia Kommune aflagt tilsynsbesøg hos Stoppestedet. Formålet med tilsynet er generelt og konkret at tilse såvel den pædagogiske som den socialfaglige kvalitet af opgaveløsningen, herunder at opgaverne løses på en ordentlig måde.

Ved tilsynet har vi generelt og konkret vurderet forholdene, indsatsen og metoderne samt gennemgået forskelligt skriftligt materiale vedrørende driften i almindelighed.

Herudover har vi koncentreret os om stemning og atmosfæren i al almindelighed.

Konklusionerne vedrørende besøget fremgår af afsnittet *Hovedkonklusioner*. Herefter følger afsnittet *lagttagelser og anbefalinger*, hvor vi uddyber, hvad der har ført til konklusionerne, og hvor vi eventuelt også fremsætter forslag og anbefalinger til justering af fremgangsmåder m.v.

I afsnittet *Formål og fremgangsmåde* beskrives grundlaget for tilsynet, og hvordan tilsynsbesøgene er blevet afviklet.

Hovedkonklusioner

- Det er vores vurdering, at borgerne hører til målgruppen
- det er vores umiddelbare vurdering, at lokalerne fremstår lyse, rene, velholdte og hensigtsmæssigt indrettet i forhold til de forskellige aktiviteter. Politisk, har der været tale om, at tilbuddet på sigt skal flytte til andre lokaler, hvilket brugerne skriftligt har udtrykt deres bekymringer for
- selvom der pågår forandringer, er det vores vurdering, at brugerne fortsat har mulighed for at udvikle sig personligt, mødes med ligesindede og skabe netværk. Det vores indtryk, at brugerne profiterer af tilbuddet og at det bidrager til livskvalitet
- det er vores vurdering, at medarbejdernes kompetencer imødekommer brugernes behov. Her er et velfungerende samarbejde medarbejderne imellem og med andre samarbejdspartnere. Medarbejderne har positive forventninger til samarbejdet med deres nye leder
- der er indført nyt dokumentationssystem og vi kan konstatere, at man er i proces i forhold til at lære systemets anvendelsesmuligheder og forventningsafstemme med myndighedsafdelingerne i forhold til den fremtidige dokumentation
- magtanvendelse forekommer ikke. Der kan i sjældne tilfælde forekomme udadreagerende adfærd. Det er vores umiddelbare vurdering, at medarbejderne har kendskab til gældende regler for magtanvendelse, herunder også indgriben i brugernes selvbestemmelsesret.

lagttagelser og anbefalinger

Opfølgning

Her er ikke konkrete punkter til opfølgning.

Målgruppe

Stoppestedet er et visiteret § 104 tilbud jævnfør Serviceloven(SEL). Tilbuddet henvender sig til voksne psykisk sårbare borgere.

Aktuelt er der 110 brugere tilknyttet Stoppestedet. Brugerne visiteres til hele og halve pladser. En del af borgerne modtager støtte i egen bolig henhold til SEL § 85.

Der er igangsat en udviklingsproces, hvor tilbuddet fremadrettet skal have en mere udviklende og markedsorienterede profil. Der har været iværksat flere faglige tiltag gennem efteråret blandt andet med konsulentbistand udefra, for at skabe og udvikle fælles sprog og profil.

På baggrund af samtale med medarbejderne og samvær med brugerne, er det vores vurdering, at brugerne hører til målgruppen.

De fysiske rammer

Tilbuddet har til huse i lokaler, der benyttes af andre tilbud i organisationen, som bostøtte og distriktspsykiatrien.

Som en del af forandringerne, har det politisk været drøftet, at tilbuddet skal flytte. På opslagstavlerne observerer vi og orienteres af brugerne om, at de har skrevet til udvalget og tilkendegivet deres bekymring. Ifølge det oplyste, foreligger der endnu ingen afgørelse.

Det er vores umiddelbare vurdering, at lokaler fremstår lyse, rene, velholdte og hensigtsmæssigt indrettet med effekter og udstyr alt efter de forskellige aktiviteter.

De pædagogiske og omsorgsmæssige forhold

Da vi ankommer, sidder flere brugere samlet over morgenkaffen. Her er en afslappet stemning og god tone mellem brugerne og medarbejderne. Flere brugere kommer til i løbet af formiddagen. Medarbejderne er tilgængelige og opmærksomme på den enkelte brugers behov. For de hvor det måtte være aktuelt, er det muligt at trække sig eller have individuelt kontakt med en medarbejder.

Formålet med Stoppestedet er, at tilbyde meningsfyldte aktiviteter, der kan være med til at udvikle brugernes selvstændighed og mestring af eget liv som medborgere. For at understøtte denne proces kan brugeren deltage i forskellige sociale fællesskaber som er henholdsvis personlig-, arbejds- og/eller interesse og hobbyrelaterede. Det kan blandt andet være NADA-, stemmehørings-, kommunikations-, cafe, receptions-, monterings- eller strikke- og/eller musikgrupper.

Der er fokus på KRAM faktorerne og i kælderens er der indrettet motionsrum.

Brugere giver udtryk for, at medarbejderne med en værdig og anerkendende tilgang formår at støtte og guide dem i dagens udfordringer. De får indsigt og udvikler/øver forskellige strategier, således de kan indgå i fællesskaber og bidrage med deres ressourcer, alt efter dagsform og aktuelle funktionsniveau. Det observerer vi blandt andet, da der kommer monteringsvarer. Flere af brugerne rejser sig og deltager aktivt, hvilket vidner om et engagement og ansvarlighed for fællesskabet. De der er i monteringen til daglig får information fra leverandøren og bliver således allerede fra starten inddraget og delagtiggjort som medansvarlige i den fremadrettede proces.

Flere af brugerne fortæller, at de har udviklet relationer, der gør de også mødes privat eller i andre sammenhænge.

Brugere giver udtryk for, at de løbende er blevet inddraget og orienteret om forandringerne der pågår i kommunen. De oplever sig inddraget i udvikling og udbuddet af aktiviteter. Brugere giver udtryk for, at

der er et tillidsfuldt og konstruktivt samarbejde med medarbejderne i støttecenteret, bostøtten og evt. andre aktuelle aktører.

Det er vores umiddelbare vurdering, at den inddragende og anerkendende tilgang er med til at styrke brugernes styring i eget liv og bidrager til mestring og livskvalitet i hverdagen. Tilbuddets differentierede tilbud, erfaringer og viden er et kvalificeret supplement, i den videre udvikling af kommunens tilbud til psykisk sårbare borgere.

Medarbejderforhold og faglige forudsætninger

I stoppestedet er der ansat 3 faste medarbejdere og en seniorjobber. Det er planen, at der i starten af 2017 tiltræder ny leder. Der er flere nye tiltag, der skal implementeres fremadrettet i forbindelse med forandringsprocessen. Blandt andet fastholdelse af erfaringerne fra kompetenceudviklingsforløbet, en mere udviklings- og arbejdsmarkedsorienterede indsats i henhold til Servicelovens § 103 og dermed også udvikling af samarbejdet med jobcenteret.

Det er vores indtryk, at både brugere og medarbejdere har accepteret situationen og er gået positivt ind i processen. De ser nye muligheder som eksempelvis en mere udadgående funktion, samskabelse med lokalsamfundet og andre relevante samarbejdspartnere. I den sammenhæng, er det vores umiddelbare indtryk, at ledelsen og medarbejderne har fokus på brugerperspektivet idet de vil skabe og sikre sammenhæng og kontinuitet for brugeren i denne helhedsorienterede indsats.

Medarbejderne oplever sig fagligt opdaterede og roser processen med at skabe et fællesprog. Samarbejdet med bostøtten og andre aktører beskrives som velfungerende. Alle har deltaget på systemteoretiske kurser og man deltager i kollegial supervision med bostøtten hver 5. uge, hvilket er med til at fremme samarbejdet og kommunikationen.

Medarbejderne giver udtryk for at have et godt kollegialt samarbejde og de har positive forventninger til samarbejdet med deres nye leder.

Den skriftlige dokumentation

Man har indført nyt dokumentationssystem, som nu hænger sammen med myndighed. Vi orienteres om, at man er i proces, med at tillære sig det tekniske og opdatere dokumentationen. I den forbindelse har receptionen udarbejdet laminerede vejledninger til brug for medarbejderne.

Som et led i en mere inddragende og målrettet indsats, skal man til at arbejde med SMART mål. Det er medarbejderne positive overfor. De giver udtryk for, det bliver mere konkret og håndterbart, et fælles samarbejdsprojekt mellem bruger og medarbejder. Medarbejderne udtrykker dog bekymring i forhold til tid og ramme for dokumentation.

Der er lavet en proces- og handleplan i samarbejde med myndighed for udviklingen af den fremadrettede dokumentation.

Magtanvendelse

Ifølge medarbejderne, er der ikke behov for at anvende magt.

Der kan forekomme udadreagerende adfærd verbalt som fysisk. Det er vores umiddelbare vurdering, at medarbejderne er bevidste om at forebygge konfliktoptrapping. Der er en tillidsfuld og åben kultur for ikke at bagatellisere voldsforebyggelse.

Medarbejderne er bekendt med gældende regler for magtanvendelse, herunder også indgriben i borgernes selvbestemmelsesret.

Opfølgning til det kommende tilsynsbesøg

Tilsynet har ikke yderligere kommentarer og her er ikke punkter til opfølgning.

Formål og fremgangsmåde

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 har kommunalbestyrelsen pligt til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses.

Formålet med tilsynet er at påse, at borgerne får den hjælp, de har ret til og krav på ud fra det kommunale serviceniveau, der er fastsat i kvalitetsstandarderne. Samtidig vurderes atmosfæren og den måde, hvorpå hjælpen ydes.

Som grundlag for vurderingerne og konklusionerne anvender vi Service- og Retssikkerhedslovens bestemmelser og tilknyttede vejledninger. Herudover anvender vi de gældende kvalitetsstandarder og foreliggende skriftlige materiale samt erfaringer og god praksis på området.

Vi har hilst på enkelte medlemmer og har opholdt os omkring dagens aktivitet. Vi har endvidere inddraget repræsentanter blandt det personale, der var på arbejde samt ledelsen.

Kropsprog, atmosfæren på stedet og gennemgangen af den skriftlige dokumentation, der beskriver samarbejdet indgår endvidere i grundlaget for vores vurderinger.

Vi har forud for afgivelsen af denne rapport diskuteret resultaterne af tilsynsbesøget med ledelsen på stedet.

Aalborg, den 31. december 2016

REVAS APS
AF 1/2 2004

Kathinka Eriksen

Henning Jacobsen