



Tilsynsrapport Viborg Kommune Hjertebo

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
oktober 2022

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt 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



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



Lene Sørensen
Senior Manager
Mobil: 51586105
Mail: 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: Hjeretebo, Hvamvej 105, 9620 Aalestrup
Leder: Birthe Roesdahl
Tilbudstype og juridisk grundlag: Fripøleboliger, jf. Lov om Fripøleboliger
Antal pladser: 15 boliger
Målgruppebeskrivelse: Borgere med kognitive funktionsnedsættelser
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 19. oktober 2022 kl. 12.30 - 16.00
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Leder og faglig koordinator• Tre medarbejdere• En borger i interview, og flere borgere i forbindelse med rundvisningen Tilsynet har foretaget observation i forbindelse med ophold i tilbuddet. Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen
Tilsynsførende: Senior Manager Lene Sørensen, socialpædagog.

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Ledelsen oplyser, at flere komplekse borgerproblematikker har fyldt i tilbuddet. Der har været hentet ekstern supervision ind i forbindelse med håndteringen af dette. Derudover er ledelsen aktuelt optaget af arbejdet med tilbuddets nye takstgrundlag, der lige er blevet afsluttet.

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
<ol style="list-style-type: none">1. Tilsynet anbefaler, at evaluering af delmål dokumenteres systematisk, fx i forbindelse med, at målene drøftes på teammøder. Ledelsen oplyser, at der er arbejdet med målene, og at det fortsat er et fokusområde. Der er prioriteret plads til dette på teammøder, hvor der både kan foregå drøftelser og egentlig dokumentation.
<ol style="list-style-type: none">2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder fokus på faglige tiltag, der kan understøtte medarbejdernes trivsel i relation til kerneopgaven. Ledelsen oplyser, at den nævnte problematik ikke længere er aktuell. Der har været ledelsesmæssigt fokus på at sikre nærvær og tilstedeværelse, hvilket har bidraget til øget trivsel. Dette bekræftes af medarbejderne.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Viborg Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Hjertebo. 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 Hjertebo er et velfungerende botilbud, der danner en god ramme om borgernes hverdagsliv samt understøtter deres trivsel og udvikling.

Det vurderes, at tilbuddet i sin indsats har relevant fokus på borgernes selvstændighed, selvbestemmelsesret og behov for anerkendelse, hvilket bidrager til øget trivsel og livskvalitet hos borgerne.

Det vurderes, at medarbejderne er engagerede, fagligt kompetente og med deres tværfaglighed bidrager til udvikling af indsatsen i tilbuddet. Det vurderes yderligere, at medarbejderne er bekendt med tilbuddets faglige tilgange og metoder, hvilket udmøntes i praksis, gennem nærvær og med fokus på den gode relation.

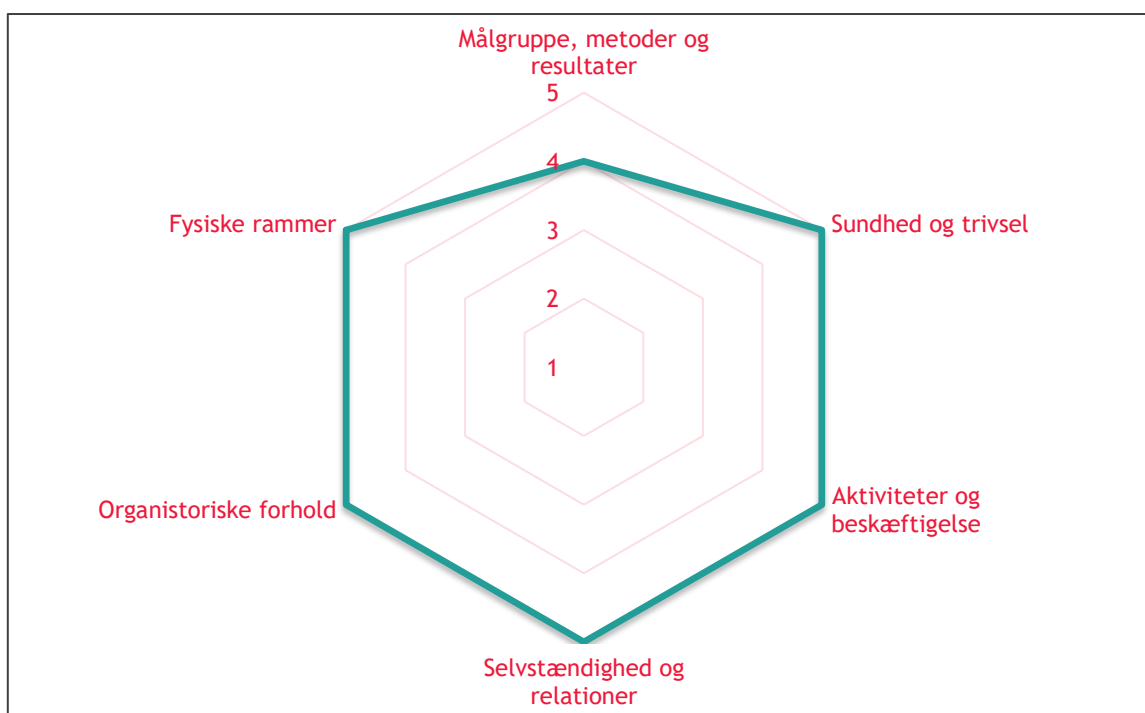
Det vurderes, at ledelsen i tilbuddet er udviklingsorienteret, og med afsæt i tilbuddets værdier bidrager til en tydelig retning og en helhedsorienteret indsats.

Tilsynet vurderer, at tilbuddets skriftlige dokumentation ikke i tilstrækkelig grad understøtter løbende opfølgning på borgernes delmål. Dette er beskrevet i en anbefaling.

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 har ingen bemærkninger

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at der foretages løbende opfølgning på borgernes delmål, og at dette dokumenteres i direkte relation til delmålet.

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>Ledelsen redegør for, at tilbuddets målgruppe er borgere med udviklingshæmning, flere med komorbiditet. Derudover har flere af borgerne fysiske funktionsnedsættelser, heraf er flere kørestolsbrugere. Den nuværende borgergruppe er meget bredt sammensat, både hvad angår kognitivt og fysisk funktionsniveau.</p> <p>Tilbuddets faglige tilgange er neuropædagogik, der sammen med en anerkendende tilgang udgør det faglige fundament. Metodemæssigt anvendes KRAP (Kognitiv, Ressourcefokuseret og Anerkendende Pædagogik) som det primære pædagogiske værktøj. Medarbejderne beskriver, hvordan de i praksis bruger elementerne fra KRAP til at målrette indsatsen til borgerne, fx var en borger pludselig meget urolig, hvilket medarbejderne tog op i teamet, hvor de gennem brug af Søjlemodellen fik forståelse for borgerens reaktion og kunne handle derefter. Medarbejderne redegør yderligere for, at indsatsen tilrettelægges ud fra borgernes dagsform, fokus på tværfaglighed og redskaber fra neuropædagogik og KRAP, fx strukturtavler, der understøtter borgernes visuelle overblik.</p> <p>Tilbuddet er en del af Kristelig Handicapforening, hvilket afspejles i dagligdagen gennem et kristent livs- og menneskesyn, der er tilbuddets værdigrundlag. Medarbejderne uddyber, at værdierne i praksis ses afspejlet i dagenes rytme, hvor der er andagt før måltiderne, bibellæsning og tilbud om aftensang.</p> <p>Ledelsen oplyser, at de stadig er i gang med at opgradere dokumentationen, hvorfor faglig koordinator deltager i teammøder med henblik på at understøtte systematik og ensartet implementering.</p> <p>Ledelsen oplyser, at delmål udarbejdes på baggrund af indsatsmål fra myndighed. I det omfang, det er muligt for borgerne, jf. deres funktionsniveau, inddrages de i udformningen af delmål samt opfølgning herpå.</p> <p>Tilsynet gennemgår tre stikprøver sammen med ledelsen, og der foreligger indsatsmål og delmål for alle tre borgere. Der er ligeledes beskrevet metode og konkrete handlinger til alle delmål. Tilsynet kan konstatere, at der ikke foretages opfølgning i direkte relation til delmålene, men i borgernes dagbog, hvor opfølgningen foretages som notater. Det er således ikke muligt at følge borgerens udvikling i relation til delmålene, ligesom det ikke er muligt at aflæse sammenhængen mellem indsatsen og borgernes reaktion eller udvikling. Tilsynet drøfter med ledelsen, hvordan opfølgning i direkte relation til delmålene kan give et bedre afsæt til løbende vurdering af borgerens progression samt justering af indsatsen herefter.</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 giver indtryk af og udtryk for, at de bliver hørt, respekteret og anerkendt i dagligdagen, og tilsynet iagttager en anerkendende og respektfuld omgangsskema. En borger giver udtryk for, at hun selv bestemmer i sin bolig, samt at medarbejderne er gode at tale med og at tage med på råd. Borgeren oplyser yderligere, at der afholdes beboermøder, hvor borgerne kan få indflydelse på fællesskabet, fx madplanen, aktiviteter eller udflugter. Medarbejderne reflekterer over, at omfanget af inddragelse tilpasses individuelt til den enkelte borgers funktionsniveau.</p> <p>Ledelsen oplyser, at støtteforeningen "Hjertebos venner" forestår pårørendearrangementer og møder, der sikrer inddragelse af de pårørende.</p>

	<p>Borgerne giver indtryk af og udtryk for, at de trives i tilbuddet, hvilket understøttes af tilsynets observationer, der afspejler borgere i trivsel.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at borgertrivsel generelt er høj, samt at mistrivsel altid vil afstedkomme en reaktion, hvor medarbejderne, i samarbejde med borgeren, vil forsøge at afdække problematikker og afhjælpe disse.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at flere borgere i tilbuddet har komplekse problemstillinger, herunder somatiske lidelser og omfattende behov for pleje. Dette understøttes gennem en tværfaglig indsats, hvor de sundhedsfaglige medarbejdere er tovholdere på opfølgning og ændring af indsatsen.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan den pædagogiske indsats understøtter borgernes mentale sundhed gennem tilbud om individuel kontakt, genkendelig struktur og fællesskab. Den fysiske sundhed imødekommes dels gennem tilbud om fysisk aktivitet og dels gennem en varieret kost. Tilsynet kan iagttage, at tilbuddet råder over forskellige træningsfaciliteter, der kan anvendes af borgerne, ligesom tilbuddet råder over en stor sansehave, målrettet tilbuddets målgruppe. Tilsynet kan iagttage, at borgerne ved hjemkomsten fra deres dagtilbud tilbydes et sundt mellemmåltid i fællesstuen, hvor de sammen med medarbejderne hyggesnakker, inden de går til deres individuelle gøremål.</p> <p>Ledelsen redegør for, at der kan forekomme magtanvendelser, omend det er meget sjældent. Medarbejderne redegør for kendskab til regler og procedure, samt hvordan de forebygger frustration og konflikter gennem, kendskab til borgerne, refleksion over indsats og anvendelse af Low Arousal.</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 muligheder for at have et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv med relevante aktiviteter. Dette udmøntes konkret i, at borgerne dagligt benytter det nærliggende aktivitets- og samværstilbud, hvorfor aktiviteterne i tilbuddet udelukkende er fritidsaktiviteter.</p> <p>Tilsynet taler med en borger, der er kommet tidligt hjem, for at gøre rent i sin bolig, hvilket tilbuddet støtter hende i. Derudover nævner borgeren slikboden lørdag aften samt at sove længe i weekenden som hendes foretrukne fritidsaktiviteter.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at borgerne bidrager til opgaveløsning i fællesskabet i varierende grad, tilpasset deres fysiske og kognitive funktionsniveau. Således har flere borgere faste praktiske opgaver, ligesom borgerne deltager i madlavning på skift. Dette bekræftes af tilsynets observationer, hvor en borger, sammen med en medarbejder, er i gang med at tilberede minipizzaer.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der tilbydes fritidsaktiviteter, både individuelt og i grupper, fx højtlesning, deltagelse i gudstjenester, udflugter eller ophold i sansehaven.</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 har relevant fokus på at udvikle borgernes selvstændighed, hvilket medarbejderne i praksis gør ved at have blik for, hvad borgerne selvstændigt mestrer, og hvad de skal støttes i. Konkret støtter medarbejderne borgerne ved at motivere til, at de selv skal tage del i fx oprydning, rengøring eller påklædning. Ofte viser det sig, at borgerne kan meget mere, end de selv tror, hvilket er motiverende for fortsat udvikling af selvstændighed. Dette bekræftes af borgeren, der fortæller, at hun selv kan støvsuge nu, hvilket hun oplever som en stor sejr.</p>

	<p>Medarbejderne oplyser yderligere, at der er øget fokus på, at borgerne i højere grad skal bidrage til løsning af praktiske opgaver i fællesskabet, fx skal borgerne selv rydde deres eget service op efter måltiderne, hvilket de blev oplyst om på et borgermøde, og har reageret positivt på. Medarbejderne kommer med flere eksempler på, hvordan borgerne anstrenger sig for at leve op til aftalen, hvilket har betydet, at borgere, som medarbejderne tidligere har antaget ikke kunne løse opgaven selvstændigt, faktisk løser den uden eller med meget lidt støtte.</p> <p>Borgernes sociale kompetencer understøttes gennem tilbuddets grundstruktur, hvor fællesskabet er en central værdi. Medarbejderne oplyser, at borgerne støttes i deltagelse i fællesskaber i det omfang, der er behov herfor. Afhængig af funktionsniveau skal nogle borgere have hjælp til at facilitere fællesskab og relationer, idet de kan være udfordret på for meget sansestimuli, hvilket kan afstedkomme en uhensigtsmæssig adfærd. Ligeledes har medarbejderne fokus på at tilbyde mindre fællesskaber, hvilket flere borgere profiterer af.</p> <p>Borgerne udtrykker, at de ofte hygger sig sammen om aftenen og ved måltiderne, hvor de sidder sammen i mindre grupper.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at borgerne har mulighed for at indgå i aktiviteter i nærområdet, omend udbuddet er begrænset i den lille landsby. Borgerne deltager i arrangementer i kirken, og de bruger naturen til gåture.</p>
<p>Tema 5: Organisatoriske forhold</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Tilbuddets ledelse består af en leder og en faglig koordinator med stedfortræderfunktion. Tilbuddets leder har relevant faglig uddannelse, en master i offentlig ledelse samt mange års ledelseserfaring. Faglig koordinator er uddannet pædagog og har erfaring i arbejdet med tilbuddets målgruppe. Leder oplyser, at faglig koordinator understøtter den daglige ledelse tæt på praksis gennem deltagelse i teammøder og tilstedeværelse i tilbuddet, hvor koordinator lægger en del af sin arbejdstid i direkte borgerkontakt. Leder oplyser, at der ikke er fast ekstern ledelsessupervision, men at hun er medlem af et ledernetværk, hvor hun henter inspiration og sparring.</p> <p>Tilbuddets fastansatte medarbejdere har alle en relevant faglig grunduddannelse, de fleste som pædagog. Derudover er der ansat tre medarbejdere med sundhedsfaglig baggrund, der har særlige ansvarsområder relateret til dette.</p> <p>Ud over de fastansatte medarbejdere har tilbuddet et antal fleksjobbere, der hjælper med konkrete opgaver et par timer om ugen.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de har supervision 4-5 gange årligt, og derudover bruges teammøderne til kollegial sparring. Der afholdes personalemøder i faste intervaller, og medarbejderne oplyser, at disse kan indeholde oplæg udefra, der handler om fx tegn til tale, hjælpemidler eller værdier. Leder oplyser, at løbende kompetenceudvikling prioriteres, og at opfølgning på KRAP er næste indsatsområde.</p> <p>Både ledelse og medarbejdere beskriver et godt internt samarbejde, hvor tillid og åbenhed er bærende værdier.</p> <p>Ledelsen oplyser, at der samarbejdes med eksterne aktører, herunder pårørende, i det omfang, det giver mening for borgerne. Der er et tæt dagligt samarbejde med borgernes dagtilbud, der er placeret i umiddelbar nærhed af tilbuddet.</p>

<p>Tema 6: Fysiske rammer</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at tilbuddet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Tilbuddets fysiske rammer giver mulighed for trivsel og udvikling hos borgerne. Tilbuddet er borgernes hjem, hvilket ses afspejlet i de individuelt indrettede lejligheder. Tilbuddets fællesarealer består af et stort fælleskøkken med tilhørende spiseområde, der fungerer som husets samlingspunkt. Derudover råder tilbuddet over flere rum med træningsfaciliteter samt mindre områder til samvær og hygge.</p> <p>Tilsynet kan observere, at de fysiske rammer fremtræder velholdte og velordnede på en måde, der understøtter borgernes behov.</p> <p>Tilbuddets udearealer er ligeledes indrettede med henblik på målgruppens behov for både god plads og sansestimuli.</p>
---	---

4. VURDERINGSSKEMA

I tilsynene i Viborg 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 kunne 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 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.