



# Tilsynsrapport Randers Kommune

Mestringsvejledningen Voksen Handicap

Anmeldt socialfagligt tilsyn  
Marts 2021(2020)

# 1. OPLYSNINGER

<b>Generelle oplysninger om tilsynet</b>
Navn og Adresse: Mestringsvejledningen, Stenaltvej 1, 8920 Randers NØ
Leder: Gitte Isak Truelsen
Tilbudstype og juridisk grundlag: SEL §85 bostøtte, Midlertidig støtte SEL §82 og Åben rådgivning
Antal pladser: Omkring 150 borgere i §85 og 12-14 i §82
Målgruppebeskrivelse: Borgere med funktionsnedsættelse, som bor i eget hjem
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 11. marts 2021, kl. 9.00 - 12.00
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"><li>• Leder og leder af søjle</li><li>• Tre borgere</li><li>• To borgere</li></ul>
Tilsynsførende: Manager Kathinka Skovbye Eriksen, Pædagog og Plejer Manager Gitte Stentoft, Pædagog og PD i Specialpædagogik

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

<b>Aktuelle vilkår</b>
Tilsynet er udsat fra 2020 til 2021 grundet COVID-19. Mestringsvejledningen er en del af det relativt nyetablerede Lærings- og kompetencecenter. Formålet med ny organisering er at samkøre og koordinere indsatser på tværs. Afdelingsleder af mestringsvejledningen er tiltrådt i december 2020 og varetager ligeledes ledelsen for Aktivitetscenter Randers. Leder er aktuelt optaget af at lære medarbejderne at kende og aktualisere retningslinjer. Fra leder og øverste leder er der et ønske om at skabe en synergieffekt mellem Aktivitetscentret, Klubtilbud og tilbuddene i mestringsvejledningen. Leder oplyser, at medarbejderne er stabile, og der er et lavt sygefravær.

## 1.2 OPFØLGNING

<b>Opfølgning</b>
Der er ikke punkter til opfølgning, da det er første tilsyn i tilbuddet.

## 2. TILSYNSRESULTAT

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

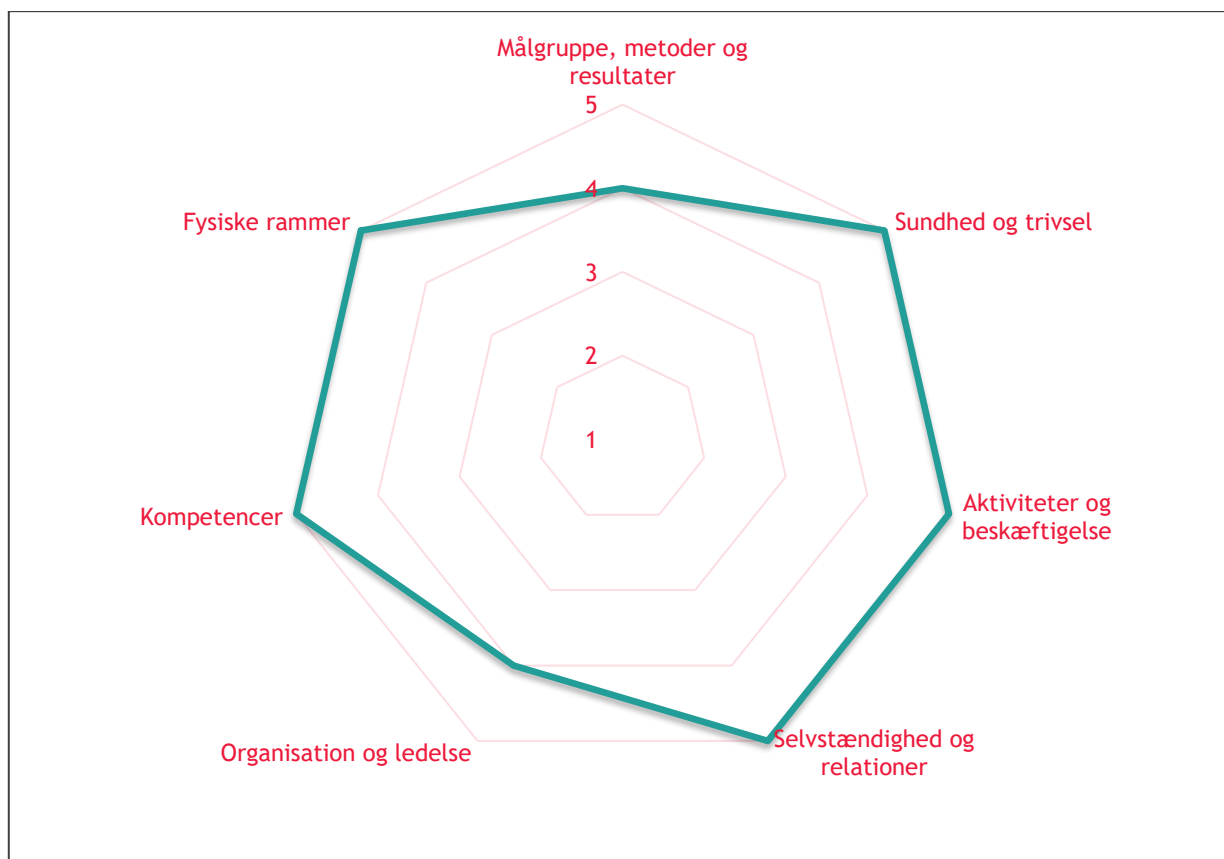
BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et anmeldt tilsyn på Mestringsvejledningen Handicap. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at mestringsvejledningen imødekommer borgernes behov, jf. deres indsatsmål på en faglig måde, som understøtter borgernes selvstændighed og trivsel. Medarbejderne er engagerede og ser frem til samarbejdet med den nytiltrådte leder.

### 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 medarbejderne beskriver metode/fremgangsmåde ved indsatsmål i dokumentationen og ligeledes opmærksomhed på at justere indsatsmål efter borgernes aktuelle behov.
2. Tilsynet anbefaler, at leder støtter medarbejderne i at prioritere mængden og varighed af opgaver ved borgerne.

### 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>Målgruppen er borgere, som bor i egen bolig og har en funktionsnedsættelse, fx ADHD og borgerne med komorbiditet. Støtten er organiseret i et antal kontakter i henhold til niveauer fra 1-5, hvor 5 udløser den højeste støtte. Niveaueu udregnes med baggrund i borgerens IQ.</p> <p>Den faglige tilgang har afsæt i neuropædagogik, MI (Motiverende Interview), anerkendende tilgang og relationsdannelse. Medarbejderne redegør for, at de i praksis arbejder med borgernes indsatsmål, er motiverende og kommer med forslag og anslår konsekvenserne af borgernes valg. Medarbejderne pointerer, at borgerne er "herre i eget hus", samt at de kun kan arbejde med borgernes mål, hvis de er motiverede for det.</p> <p>Medarbejderne arbejder ud fra indsatsmål fra myndighed, og hvert kvartal scorer de på indsatsmålet. Nogle borgere kan deltage i dette, mens andre ikke ønsker det.</p> <p>Tilsynet gennemgår tre stikprøver i dokumentationen. I alle tre tilfælde er der indsatsmål, og der er evalueret på målene med fast interval. I flere tilfælde mangler der tydelig beskrivelse af metode/fremgangsmåde til at arbejde med indsatsmålet, og i et tilfælde bør indsatsmålet justeres, så det afspejler de aktuelle forhold hos borger. Ligeledes drøftes med ledelsen anvendelsen af feltet "ud over det bestilte" i dokumentationen.</p> <p>Tilbuddet samarbejder aktivt med relevante parter omkring den enkelte borger herunder myndighed, jobcenter, øvrige mestringscentre og aktivitetscentre.</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 udtryk for, at de bliver hørt, respekteret og anerkendt, dog oplever en borger sig misforstået, men borger oplyser, at medarbejder og borger har aftalt et møde omkring dette. Borgerne oplever, at de inden for det fastsatte indsatsmål har indflydelse på, fx om en samtale skal foregå inde eller ude, og om et indsatsmål skal have et mindre fokus i en kortere periode, fx ved sygdom.</p> <p>Der er relevant fokus på at støtte borgerne til at anvende relevante sundhedsydelser, fx kontakte læge og sygehus, og generelt at arbejde helhedsorienteret omkring borgerne.</p> <p>Tilbuddets viden og indsats vedrørende borgernes fysiske og mentale sundhed modsvarer borgernes behov, og medarbejderne redegør for, hvordan de gennem samtaler belyser borgernes trivsel og reagerer, hvis der er akutte forhold, der skal handles på ud over indsatsmålet.</p> <p>Tilbuddets pædagogiske tilgang, fx at trække sig og have kendskab til borgerne, bidrager til, at magtanvendelse undgås. Medarbejderne har kendskab til reglerne for magtanvendelse, og de seneste ændringer er fremsendt elektronisk til medarbejderne. Leder oplyser, at der er planlagt undervisning i magtanvendelsesreglerne i efteråret 2021.</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>Mestringsvejledningen består primært af en bestemt aktivitet, som følge af borgerens individuelle indsatsmål, fx hjælp til læsning af post, hjælp til væggtab eller hjælp til oprydning i hjemmet. Borgerne kan ligeledes bevilliges midlertidig visiteret støtte, og begge former for støtte udmøntes i samtale med medarbejderen fysisk eller via Skype.</p> <p>Ud over den visiterede ydelse kan borgere inden for målgruppen deltage i åben rådgivning. På sigt er der planer om at oprette gruppeforløb - fx med afsæt i kostvejledning, som er et indsatsmål for flere borgere.</p> <p>Hovedparten af borgerne er i beskæftigelse i STU, ressourceforløb eller tilknyttet et aktivitets- eller beskæftigelsestilbud.</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>Gennem mestringsvejledningen er hensigten, at borgerne opmuntres, får tro på sig selv og oplever succes gennem samtaler og vejledning med medarbejderne. Medarbejderne oplyser, at en borger selvstændigt har kontaktet lægen uden støtte i perioden under COVID-19, hvor medarbejderne ikke var fysisk til stede i samme omfang som vanligt.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at borgerne har relationer, men at de ofte kan være konfliktfyldte, hvorfor en del af mestringsvejledningen, jf. det individuelle indsatsmål, kan være støtte til konstruktive relationer.</p> <p>Borgerne oplyser, at de i fritiden kan benytte sig af arrangementer gennem Aktivitetshuset, såsom biografture, sejlture og ferieture. Ligeledes er medarbejderne opsøgende sammen med borgerne vedrørende egnede tilbud, fx fritidstilbud i byen.</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>Leder er tiltrådt for nylig og har erfaring som pædagog og leder. Tilbuddet er organiseret i Center for voksenhandicap og har ledelsesmæssig støtte derfra. Leder og medarbejdere har ugentlige møder - aktuelt på Skype, og medarbejderne deltager i supervision. Leder har planlagt MUS samtaler som walk and talk i nærmeste fremtid. Medarbejderne arbejder primært alene, men udtrykker, at de bruger hinanden til sparring via mail og telefon.</p> <p>Medarbejderne er optagede af, at det indimellem kan være udfordrende at prioritere i opgaverne vedr. borgerne, da der kan være akutte forhold, der kræver handling. Overordnet set er medarbejdernes arbejdstid rammesat til 60 procent borgertid og 40 procent til dokumentation.</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>Tilbuddets medarbejdere har samlet set relevant uddannelse, opdateret viden og erfaring med målgruppen og tilbuddets metoder. Der er i alt syv medarbejdere, som varetager opgaver i mestringsvejledningen. Flertallet er uddannede pædagoger, og derudover er der enkelte medarbejdere med en håndværksmæssig baggrund og erfaring med målgruppen.</p> <p>Der er udarbejdet et årshjul til kompetenceudvikling, fx kursus om komorbiditet, kostvejledning og MI-uddannelse på tværs af flere tilbud, imidlertid er flere kurser aflyst grundet COVID-19.</p> <p>Borgerne omtaler medarbejderne positivt og udtrykker tilfredshed med deres indsats.</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>Mestringsvejledningen foregår primært i borgernes boliger, på gåture eller som åben rådgivning i egnede lokaler i umiddelbar nærhed af medarbejdernes kontor. De fysiske rammer for tilbuddet vurderes at være tilfredsstillende for borgerne, der også selv udtrykker tilfredshed med, at et besøg fra mestringsvejlederne også kan være en samtale på en gåtur.</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)