



# Tilsynsrapport Skanderborg Kommune

Socialfaglige tilsyn  
Zig Zag

Anmeldt tilsyn  
November 2017

# VURDERING

## 1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

Det overordnede indtryk af Zig Zag er, at forholdene kan karakteriseres som

**Meget tilfredsstillende**

Tilsynets samlede vurdering er, at Zig Zag er et velfungerende tilbud til borgere, der har behov for beskyttet beskæftigelse. Der arbejdes med relevante faglige tilgange og metoder. Der er aktuelt fokus på implementeringen af SMART-modellen, der vil medvirke til at kvalificere en målrettet indsats yderligere. Der er god trivsel blandt borgerne, og omgangstonen er anerkendende og respektfuld. Der er fokus på det borgerinddragende perspektiv, og borgerne har medindflydelse på deres opgaver og hverdagen i tilbuddet. Medarbejderne fremstår engagerede, og borgerne profiterer af deres forskellige interesser og faglige kompetencer.

Tilsynet vurderer, at indretning og udnyttelse af de fysiske rammer er hensigtsmæssig og under hensyntagen til borgerne.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentation og observationer. Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

## 1.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen overvejer mulighederne for, at medarbejderne tilbydes faglig sparring / supervision i et forum, der kan understøtte og udvikle medarbejdernes faglige og metodiske tilgang.
2. Tilsynet anbefaler, at tilbuddet har fokus på sundhedsfremme blandt borgerne, herunder at planen om afspændingsøvelser fastholdes, da mange af opgaverne i tilbuddet er statiske.

# INDLEDENDE OPLYSNINGER

<b>Adresse</b>
Skanderborgvej 25, 8680 Ry
<b>Leder</b>
Flemming Worm
<b>Antal pladser</b>
14 pladser. Aktuelt er 12 borgere beskæftigede i tilbuddet
<b>Målgruppe</b>
Voksne borgere med psykiske lidelser
<b>Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg</b>
22. november 2017, kl. 11.00 - 14.30
<b>Tilsynets deltagerkreds</b>
Tilsynet interviewede: Leder, tre borgere og to medarbejdere. Tilsynet havde endvidere dialog med medarbejdere og borgere på fællesarealerne undervejs gennem tilsynet. Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til leder om tilsynsforløbet.
<b>Tilsynsførende</b>
Manager Kathinka Skovbye Eriksen, pædagog Senior Consultant Michela Nygaard, cand.pæd.ant. og socialrådgiver

# DATAGRUNDLAG

## 3.1 AKTUELLE VILKÅR OG STATUS

<b>Data</b>	<p>Leder oplyser, at Skanderborg Kommune har lagt en budgetpulje, som dækker hele socialpsykiatrien. Leder angiver, at der er fokus på helhedsorienteret tænkning på området, herunder særligt fokus på styrket dialog og samarbejde med myndighed.</p> <p>Leder oplever, at Zig Zag er et velfungerende tilbud og en god arbejdsplads for borgerne, der har behov for beskyttet beskæftigelse. Der kan være en udfordring i at sikre, at medarbejderne føler sig som en del af den samlede socialpsykiatri. Der afholdes fælles temadage for socialpsykiatrien, men i hverdagen er medarbejderne i tilbuddet, og det primære samarbejde er med bostøtten.</p> <p>Aktuelt er tilbuddet optaget af at arbejde med SMART-mål (Specifikt, Målbart, Attraktivt, Realistisk, Tidsbestemt). Leder oplyser, at det er fælles på tværs i hele organisationen.</p> <p>Der er ansat en ekstern konsulent til opgaven med at introducere medarbejderne i organisationen som helhed i SMART modellen. Der er ligeledes ansat en implementeringsmedarbejder til at implementere og følge op på brugen i praksis.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet har ingen bemærkninger.

## 3.2 METODE OG RESULTATER

<b>Data</b>	<p>Medarbejderne udtrykker, at tilbuddet har fokus på sammenhængen mellem det relationelle og den kognitive tilgang til den enkelte borger. Borgerne i tilbuddet er meget forskellige og har meget forskellige behov.</p> <p>Medarbejderne tilbyder borgerne formaliserede såvel som ikke-formaliserede samtaler, og de oplever, at borgerne ofte selv beder om en samtale. En borger oplyser, at hun har en fast samtale med en medarbejder, når hun møder efter weekend. Samtalen giver hende ro og medfører en god start på arbejdsugen.</p> <p>Borgerne har en årlig MUS (medarbejderudviklingssamtale). Borgerne redegør for, at der ved MUS opstilles mål, og i den forbindelse drøftes mulighederne og rammerne for at nå de opstillede mål. Borgerne oplever, at de har indflydelse på egne mål og opgaver. Nogle borgere vælger at have deres bostøtte-medarbejder med til MUS.</p> <p>Tilsynet gennemgår notatet for tre borgeres MUS.</p> <p>Tilbuddet dokumenterer som noget nyt SMART-mål; både i forbindelse med MUS og ved opfølgning af delmålene. Medarbejderne oplyser, at de sjældent modtager en bestilling fra myndighed, men at de samarbejder med afsæt i kvalitetsstandarder.</p> <p>Medarbejderne oplever, at implementeringen af SMART-mål kan give anledning til lettere bekymring blandt nogle borgere. Medarbejderne angiver, at det i et udviklingsperspektiv er relevant, at der stilles formaliserede mål sammen med borgerne, da der tidligere har været en tendens til, at borgerne har været beskyttet mod krav. Udviklingen for den enkelte borger bliver nu synlig, og de kan følge med i egen progression.</p> <p>Medarbejderne finder, at dokumentationsarbejdet tager meget tid i hverdagen. Det er fortsat en øvelse for medarbejderne at lave delmål efter SMART-modellen og få passet dokumentationsarbejdet ind i hverdagen.</p>
-------------	--

<b>Tilsynets vurdering</b>	Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes med relevante faglige metoder og tilgange, og medarbejderne kan give eksempler på, hvordan disse omsættes til praksis. Det vurderes endvidere, at medarbejderne arbejder konstruktivt med implementeringen af SMART-modellen, og at denne vil medvirke til at kvalificere en målrettet indsats.
----------------------------	---

### 3.3 SUNDHED OG TRIVSEL

<b>Data</b>	<p>Medarbejderne vurderer, at der er god trivsel blandt borgerne i tilbuddet, hvor produktionen er det fælles tredje. Borgerne har alle forskellige behov, men det er medarbejdernes indtryk, at borgerne er gode til at fortælle, hvis de oplever særlige udfordringer. Medarbejderne oplever, at borgerne er gode til at tage imod nye borgere i tilbuddet.</p> <p>Borgerne udtrykker stor tilfredshed og tillid til medarbejderne. Borgerne føler sig hørt, og det er af stor betydning, at den ene medarbejder har psykiatrisk erfaring. Borgerne har generelt været beskæftigede i tilbuddet i flere år og udtrykker, at de er meget glade for deres arbejdsplads, der har stor betydning for deres samlede livskvalitet.</p> <p>Omgangstonen defineres af både medarbejdere og borgere som værende god, afslappet og sjov, hvilket understøttes af tilsynets observationer. Borgerne oplyser, at de er trygge ved medarbejderne og ved hinanden, og der er stor forståelse, hvis man har en dårlig dag.</p> <p>Der er fokus på det borgerinddragende perspektiv. Fx er en borger med i ansættelsesudvalget. Der afholdes fællesmøde to gange årligt. Medarbejderne oplyser i den forbindelse, at der har været udfordringer i forhold til, at en borger har påtaget sig rollen som talsmand, hvilket har skabt utryghed blandt andre borgere. Medarbejderne redegør for, hvordan de har håndteret situationen.</p> <p>Borgerne betaler 5 % af deres løn til en fælles kasse, som går til gaver, sociale arrangementer og gode oplevelser.</p> <p>Tilbuddet arbejder ikke fokuseret på sundhed. Det er dog planen, at de skal have gang i forskellige afspændingsøvelser, da mange af opgaverne er statiske. Der er kommet mere fokus på kost og motion i kommunen generelt og der er mange tilbud til målgruppen. Flere borgere har gået på et diabeteshold, hvor de har lært om sund kost og motion, og det påvirker resten af gruppen. Medarbejderne forsøger at inddrage små elementer af dette i hverdagen.</p> <p>Medarbejderne har aldrig oplevet, at magtanvendelse har været nødvendigt, men de kender til reglerne på området. Der er ingen borgere i tilbuddet med udadreagerende eller aggressiv adfærd.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Det er tilsynets vurdering, at omgangstonen er karakteriseret af anerkendelse og respekt. Tilsynet vurderer, at borgerne medinddrages i beslutninger vedrørende eget liv og hverdagen i tilbuddet, og det er tydeligt, at borgerne trives i tilbuddet.</p> <p>Det vurderes endvidere, at der er relevant fokus på at forebygge konflikter.</p>

### 3.4 AKTIVITETER OG BESKÆFTIGELSE

<b>Data</b>	Tilbuddet arbejder ud fra nogle deadlines, og medarbejderne forsøger at skærme borgerne mod det pres, det kan medføre. Medarbejderne udstikker nogle mål til fabrikken, som de forventer kan indfries, og de prøver at fordele opgaver mellem borgerne i forhold til interesse og behov. Borgerne modtager betaling for de opgaver, de udfører, og nogle opgaver giver det lidt mere end andre.
-------------	---

	<p>Borgerne laver monteringsarbejde, og de betragter tilbuddet som en almindelig arbejdsplads med de krav, der stilles. Borgerne har alle forskellige ugeplaner afhængigt af deres mål med indsatsen, og de er i tilbuddet fra få timer til fem dage ugentligt. Borgerne oplever, at de bliver skubbet lidt i et udviklingsorienteret perspektiv, men de føler sig ikke presset ud i noget, de ikke kan magte. De oplever endvidere fleksibilitet i forhold til deres ressourcer, og der er mulighed for at holde fri og tage en pause, hvis behovet er der.</p> <p>Tilbuddet gør en indsats for at finde frivilligt arbejde til borgerne, da mange af borgerne nærmer sig pensionsalderen, og medarbejderne oplever, at det kan være svært for borgerne at få tilstrækkeligt indhold i deres liv og hverdag efter at have været tilknyttet tilbuddet i mange år.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Det er tilsynets vurdering, at borgerne har mulighed for et meningsfuldt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv med relevante beskæftigelsesmuligheder.

### 3.5 SELVSTÆNDIGHED OG RELATIONER

<b>Data</b>	<p>Medarbejderne har fokus på borgernes selvstændighed og føler, at de kender borgerne så godt, at de kan skubbe dem i retning af større selvstændighed. Samtidig erkender medarbejderne, at de skal være bevidste om ikke at yde for højt et serviceniveau for borgerne i forhold til opgaver, de selv kan udføre.</p> <p>I takt med at der er kommet større fokus på produktion og effektivitet, er der sket en udvikling, hvor der i højere grad er fokus på, at arbejdsopgaverne bliver udført korrekt. Tilbuddet har arbejdet med borgerne om dette punkt med det for øje, at borgerne skal kunne tage kritik til sig uden at føle sig personligt ramt.</p> <p>Rammen for det sociale samvær i Zig Zag understøtter borgernes evner til at indgå i relationer. Blandt andet arrangeres der en årlig ferietur, som borgerne refererer til flere gange under tilsynsbesøget. Medarbejderne oplyser, at borgerne er gode til at tage hånd om hinanden og give omsorg.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes relevant med udvikling af borgernes sociale kompetencer og selvstændighed.

### 3.6 ORGANISATORISKE FORHOLD

<b>Data</b>	<p>Leder er kontraktholder for hele socialpsykiatrien i Skanderborg Kommune. Hver indsats har deres eget budget. Aktuelt mangler organisationen en afdelingsleder for beskæftigelsesområdet, herunder Zig Zag.</p> <p>Der er aktuelt ansat to medarbejdere, hvoraf den ene er ansat i en midlertidig stilling, der er slået op til ansøgning. Medarbejderne har brede personlige samt uddannelses- og erfaringsmæssige kompetencer. De udtrykker, at de løbende har mulighed for at få styrket relevante kompetencer i forhold til målgruppen, blandt andet gennem konferencer, temadage og kurser. Medarbejderne giver dog udtryk for, at de ikke modtager supervision, hvilket de har et ønske om.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der er en god dynamik imellem dem. De har naturligt delt opgaverne mellem sig i forhold til deres interesser og faglige styrker. De supplerer hinanden godt i forhold til opgaverne og samarbejdet er tillidsbaseret.</p> <p>Adspurgt til samarbejdspartnere nævnes blandt andre fabrikken, myndighed og bostøtten. Medarbejderne oplyser, at der er fokus på, at samarbejdet med bostøtten skal styrkes gennem en mere formaliseret ramme.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der generelt er et meget lavt sygefravær i socialpsykiatrien i Skanderborg Kommune og i tilbuddet specifikt.</p>
-------------	---

	Overordnet er der fokus på psykisk vold og risikovurderinger i tilbuddet.
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer og mulighed for løbende kompetenceudvikling. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne vil profitere af ekstern sparring/supervision.

### 3.7 FYSISKE RAMMER

<b>Data</b>	<p>Tilbuddet har eksisteret i 20 år og er flyttet til de nuværende lokaler i starten af indeværende år. Medarbejderne oplyser, at de fysiske rammer fungerer godt, da det er større og lysere lokaler. De oplyser endvidere, at særligt borgerne var nervøse forud for flytningen, men alle er faldet godt til i de nuværende rammer. Ud over indretning af arbejdspladser er der et mindre køkken med samtalekrog og et større åbent lokale, hvor alle kan sidde samlet, fx omkring frokosten.</p> <p>Medarbejderne udtrykker, at de er glade for rammerne, der fx giver mulighed for at holde møder i et lydtæt kontor.</p> <p>Tilsynet observerer en god atmosfære og et aktivt miljø.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer udnyttes på en hensigtsmæssig måde og understøtter et aktivt miljø. De fysiske rammer giver mulighed for trivsel og udvikling hos borgerne.

## KONTAKT

BIRGITTE HOBERG SLOTH  
PARTNER  
M: 2810 5680  
E: [BSO@BDO.DK](mailto:BSO@BDO.DK)

Projektansvarlig  
KIRSTEN MARQUARSEN  
Senior Manager  
m: 4189 0436  
e: [kmq@bdo.dk](mailto:kmq@bdo.dk)

[www.bdo.dk](http://www.bdo.dk)

*BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, en danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har godt 64.000 medarbejdere i 154 lande.*

*Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.*