



Afdækning af rammer for tilbud i *Det Gule Hus*

Ishøj Kommune | Center for Voksne og Velfærd

November 2020

INDHOLD

Organisering af Det Gule Hus

- *Det Gule Hus - organisering*
- *Lovgrundlag for Det Gule Hus*

4

Opsamling af analyse

- *Ishøj Kommunes handlerum*
- *Temaer som grundlag for anbefalinger*

7

Handlingsanvisende anbefalinger

- *Tema 1 - formål, kerneopgaven og rammer*
- *Tema 2 - den sociale kapital*
- *Tema 3 - indsatser og tilbud*

10

Overordnede implementeringsguides

- *Forslag til implementering af de handlingsanvisende anbefalinger*
- *Implementeringen bør eksekveres trinvis*
- *Et udgangspunkt for implementering af anbefalinger ift. formål, kerneopgaven og rammer*
- *Et udgangspunkt for implementering af anbefalinger ift. den sociale kapital*
- *Et udgangspunkt for implementering af BDO's anbefalinger ift. indsatser og tilbud*
- *Ændringerne skal ske i steps - for at sikre den meningsgivende implementering*

17

Baggrund, formål og proces for analyse

- *Baggrund og formål*
- *Undersøgelhedsdesign*

27

Afdækning af rammer for det gule hus

- *Desk research*
- *Workshop*

30

Interviews af brugere, medarbejdere og ledere

- *Interviews - formål og metode*
- *Rammer for interviews - informanter*
- *Tematisk opsamling interviews*

33

Analyse

- *Introduktion til analysen*
- *Analyse - spor 1*
- *Analyse - spor 2*
- *Analyse - spor 3*
- *Tematisk opsamling på analyse*

40

Bilag

1. *Materialer til Desk research*
2. *Interviewguide brugere*
3. *Interviewguide medarbejdere - 1 vejledere*
4. *Interviewguide medarbejdere - 2 rådgivere*
5. *Interviewguide ledere 1*
6. *Organisering af afdækningen*

65

LÆSEVEJLEDNING

Nærværende afdækning og analyse af Det Gule Hus er igangsat af Ishøj Kommune. Afdækning og analyse er foretaget af BDO i efteråret 2020.

Afrapporteringen af analysen er opdelt i fire hovedafsnit:

1. Opsamling på analyseresultater, anbefalinger og implementeringsguides
2. BDO's tilgang til analyse
3. Afdækning
4. Delanalyser

Først præsenteres analyseresultater samt anbefalinger og implementeringsguides. Herefter beskrives BDO's metodiske tilgang til analysen og resultater fra afdækningen præsenteres kort.

Efterfølgende analyseres data i delanalyser til grundlag for anbefalinger og forslag til implementering.

Afslutningsvis findes relevante bilag.

BDO har fået indsigt i og anvender: *Notat - Vejledningscenter Det Gule Hus: én indgang til socialpædagogisk støtte*. BDO er opmærksom på, at notatet ikke er politisk godkendt, men anvendes til brug for refleksioner omkring organiseringen af den socialpædagogiske støtte.



ORGANISERING AF DET GULE HUS

DET GULE HUS - ORGANISERING

Det Gule Hus er organisatorisk en del af Handicap og Psykiatri Voksne, som indgår i Center for Voksne og Velfærd.

Handicap og Psykiatri Voksne ledes af afdelingsleder for området, som har det overordnede ansvar. For både myndigheds og udfører området er der en teamleder som daglig leder.

Myndighedsområdet ledes af teamleder for myndighed, og der er 7 rådgivere ansat.

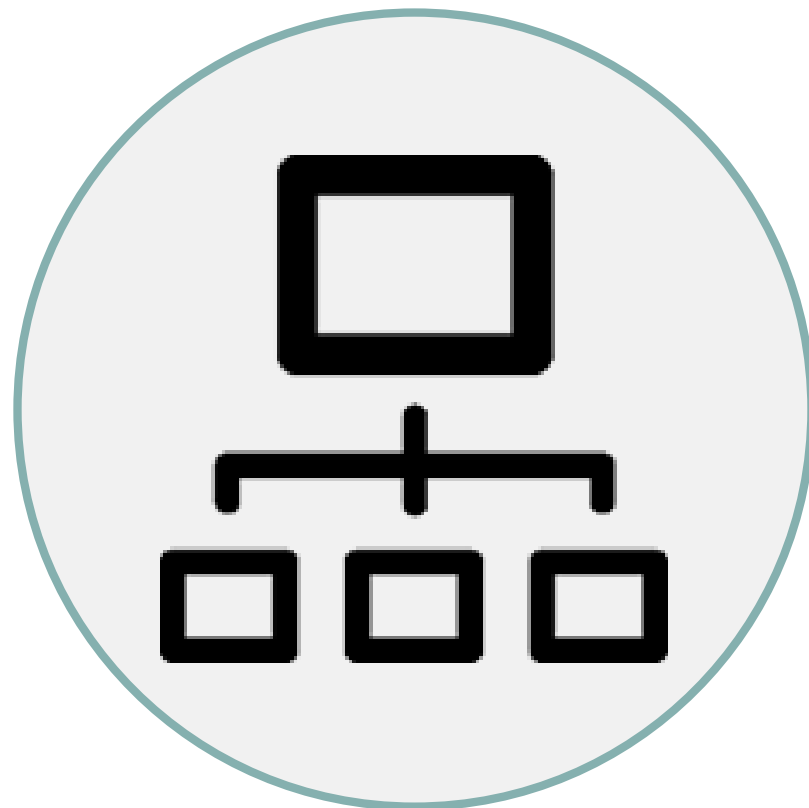
Udførerområdet ledes af teamleder for udfører, og der er 20 vejledere og 1 pædagogstuderende ansat. Ud af de 20 vejledere har 7 vejledere faste timer i Det gule hus, og den studerende er også en fast del af teamet i Det gule hus.

Åbningstiden i Det Gule Hus:

Mandag og torsdag 10-20

Tirsdag og fredag 10-15

I Det Gule Hus, er der i åbningstiden altid, af sikkerhedsmæssige grunde, 2 medarbejdere på arbejde. Der bliver derfor brugt 60 personaletimer om ugen i Det gule hus.



LOVGRUNDLAG FOR DET GULE HUS

Det Gule Hus hører under det socialpædagogiske vejlederteam, og lovgrundlaget for den støtte, teamet yder, er:

- ▶ §85, socialpædagogisk støtte
- ▶ §82b, individuel tidsbegrænset støtte
- ▶ §82a, gruppebaseret hjælp og støtte
- ▶ §99, støtte- kontaktpersonsordning
- ▶ Uvisiteret støtte, det vil sige borgere, som hører under målgruppen for at få tilbud om at komme i Det gule hus, men hvor der ikke umiddelbart er behov for støtte efter en af ovenstående paragraffer.

Borgere som er visiteret til §85, har alle tilbud om at komme i Det Gule Hus, for at få skabt et socialt netværk, for at tale med pædagogisk personale, hvis der skulle opstå et akut behov for det eller for at komme ned i Det Gule Hus, for at få en kop kaffe.

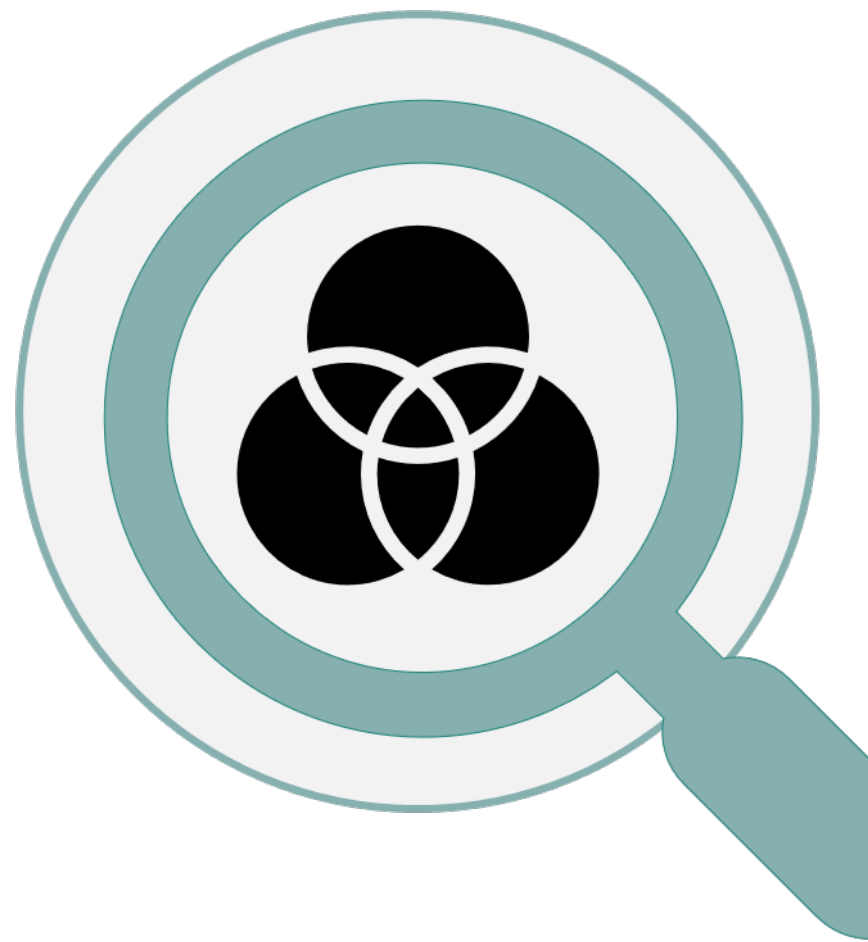
Derudover kan enkelte borgere, i deres visitation fra myndighed, have som mål at skulle lære at opsøge socialt netværk ved at komme i Det gule hus. Der kan derfor konkret foregå specifik vejledning i huset.



OPSAMLING AF ANALYSE

ISHØJ KOMMUNES HANDLERUM

- ▶ Ishøj Kommune har ønsket at optimere indsatsen inden for det socialpsykiatriske område, hvorfor der er igangsat en uvildig analyse af området.
- ▶ Det har været målet, at undersøgelsen skal skabe en god belysning af forholdene i tilbuddet, både i et organisatorisk perspektiv og ud fra et brugerperspektiv, og på denne baggrund fremkomme med anbefalinger til kommende indsatser.
- ▶ Analysen skal derfor ses som et afsæt for en række kommende strategiske valg i Ishøj Kommune. Man har på nuværende tidspunkt et beskrevet handlerum, hvor man kan ændre den historiske praksis og sætte en ny retning, til gavn for borgere og for kommunen. BDO har i nærværende analyse hovedsageligt fokuseret på Det Gule Hus, men også berørt snitflader og samspil med myndighedsområdet.
- ▶ I den forbindelse har BDO identificeret 3 temaer, og inden for dem, har BDO udarbejdet 15 handlingsanvisende anbefalinger, som Ishøj Kommune kan bruge i det fremadrettede arbejde med at revitalisere og udmønte det beskrevne grundlag for Det Gule Hus.



TEMAER SOM GRUNDLAG FOR ANBEFALINGER

Tema 1: Formål, kerneopgaven og rammer	Tema 2: Den sociale kapital	Tema 3: Indsatser og tilbud
<p>1. Formål med Det Gule Hus: Der er et velbeskrevet formål, men det mangler at blive udmøntet i praksis</p> <p>2. Kerneopgaven: Der er konsensus om kerneopgaven, men udmøntningen af den vanskeliggøres af mangel på ledelsesmæssig og faglig retning</p> <p>3. Strukturelle rammer: Der mangler en tydelighed omkring de lovmæssige rammer - særligt vejledningsforløbene, og udmøntningen heraf</p> <p>4. Målgruppen: Målgruppen for Det Gule Hus er tydelig, men i praksis rummer Det Gule Hus ikke alle målgrupper</p> <p>5. Ressourcer: Ressourcesituationen bliver italesat, men muligvis kan bedre strukturering og organisering (herunder brug af frivillige ressourcer) bidrage effektivt til driften af Det Gule Hus</p> <p>6. Fysiske rammer: Der er fuld enighed om, at de fysiske rammer sætter begrænsninger for kerneopgaven</p>	<p>7. Ledelse: Alle informanter fastslår, at der mangler tydelighed i rammerne for og af ledelsen</p> <p>8. Kultur og samarbejde: Samarbejdsprincipper fra Håndbogsside med retningslinjer for Det Gule Hus efterleves ikke i tilstrækkeligt omfang og det påvirker kulturen negativt, herunder tonen medarbejdere imellem og mellem medarbejdere og brugere</p> <p>9. Arbejds miljø: Arbejds miljøet belyses af medarbejdere og brugere og beskrives som kendetegnet ved mangel på fælles fodslag, uenighed i medarbejdergruppen, hård tone mv. Den sociale kapital er under pres</p> <p>10. Kompetencer: Det er uklart, hvorvidt Det Gule Hus har eller udmønter de kompetencer, der er nødvendige, for at understøtte formålet for Det Gule Hus</p> <p>11. Indflydelse: Alle informanter vurderer, at den brugerinddragende indsats ikke opleves fyldestgørende</p>	<p>12. Faglig tilgang og metoder: Recovery-tilgangen er beskrevet som grundlag, men den ses ikke udmøntet i tilstrækkelig grad</p> <p>13. Professionel støtte: Alle informanter fastslår, at den professionelle støtte er en forudsætning for løsning af kerneopgaven, men at den med fordel kan sættes mere i spil</p> <p>14. Tilbud, indsatser og aktiviteter: Der ses beskrevet tre typer tilbud, nemlig gruppevejledning, individuel vejledning og væresteds-funktion / socialt samvær, men der er ikke tydelighed omkring adskillelsen af disse tre, hvorfor tilbud opleves som diffuse</p> <p>15. Samvær: Det Gule Hus har en vigtig social funktion for mange brugere, dog oplever nogle brugere, at samværet kan blive mere inkluderende</p>



HANDLINGSANVISENDE ANBEFALINGER

TEMA 1 - FORMÅL, KERNEOPGAVEN OG RAMMER

1 Formålet med DGH

Formålet med Det Gule Hus er tydeligt beskrevet i ”Notat Vejledningscenter Det Gule Hus: én indgang til socialpædagogisk støtte” og i Håndbogen og der er overordnet set overensstemmelse mellem de to skriftlige forvaltningsakter.

Nogle af de oplyste punkter i afsnittet ‘Formål’ i håndbogen har dog mere karakter af delmål for den enkelte bruger end formål med Det Gule Hus. Samlet set er det BDO’s opfattelse, at der hele vejen igennem BDO’s afdækningsaktiviteter *ikke* har vist sig tilstrækkeligt tydelighed og gennemgående reference til de beskrevne formål for Det Gule Hus. BDO er af den opfattelse, at der er beskrevet relevant formål med Det Gule Hus; men at der er behov for at genbesøge de to forvaltningsakter og få fuld overensstemmelse vedrørende formålet og eventuelle delmål for Det Gule Hus og i forlængelse heraf sikre kendskab og commitment til formålet blandt alle aktører omkring Det Gule Hus.

2 Kerneopgaven

Samlet set er det BDO’s vurdering, at der overordnet set er konsensus omkring kerneopgaven, som det er formuleret i ”Notat Vejledningscenter Det Gule Hus: én indgang til socialpædagogisk støtte” med beskrivelse af støttens overordnede formål, jf. ovenfor.

Kerneopgaven beskrives dog i de forskellige perspektiver med forskellig ordlyd og selv om der tages højde herfor, er det BDO’s vurdering, at der især i forhold til medarbejderne generelt set savnes bedre italesættelse af kerneopgavens udviklingselement, nemlig at understøtte udvikling på forskellige niveauer hos de enkelte brugere af Det Gule Hus i muligt omfang. Det er derfor BDO’s vurdering, at udmøntning af kerneopgaven vanskeliggøres af manglende ledelsesmæssig ramme og retning og at en revitalisering af kerneopgaven er nødvendig.

3 Strukturelle rammer

Med udgangspunkt i driftsgrundlagets servicelovparagraffer, vurderer BDO, at der ikke er tilstrækkelig strukturelt fokus på de vejledende forløb. Dels er det ikke tydeligt hvilke gruppevejledningsforløb, der reelt tilbydes i Det Gule Hus og dernæst er der flere udsagn om, at individuel vejledning er svært at etablere i Det Gule Hus primært pga. de fysiske rammer. Endvidere fremgår det, at servicelovens § 82 b kan gives i op til 6 måneder og det virker uklart, hvordan dette afgrænses i Det Gule Hus. Det er også uklart, hvordan den opsøgende funktion jf. § 99 udmøntes i Det Gule Hus.

BDO vurderer, at en tydelighed omkring de lovmæssige rammer og udmøntningen heraf, vil bidrage til at sikre bedre fælles tilgang og tydeligere planlægning af, hvad alle kan forvente i Det Gule Hus. Rent praktisk kan dette eventuelt udmøntes ved hjælp af et årshjul med vejledningsforløb for at tydeliggøre rammen.

TEMA 1 - FORMÅL, KERNEOPGAVEN OG RAMMER

4 Målgruppen for Det Gule Hus

BDO vurderer ikke, at der er overensstemmelse mellem det beskrevne formål med Det Gule Hus og intentionerne om målgrupper på den ene side og de målgrupper, der rent faktisk ikke benytter Det Gule Hus på den anden side. Både brugere, medarbejdere og ledere nævner grupper, der ikke anvender Det Gule Hus, og som må formodes at have behov for Det Gule Hus, og der vurderes derfor et behov for, at Ishøj kommune tager stilling til, om Det Gule Hus skal rumme de definerede målgrupper, der ikke anvender Det Gule Hus i dag, med de nødvendige tiltag, det vil kræve, eller om der skal ske nogle reformuleringer i grundlaget for Det Gule Hus.

5 Ressourcer

BDO kan ikke vurdere, om kvaliteten af tilbuddene i Det Gule Hus ville være bedre, såfremt der blev tilført yderligere vejledningstimer. Umiddelbart ser BDO ikke nødvendigvis, at det er det ressourcemæssige perspektiv, der fylder mest, men derimod bedre organisering og strukturering (herunder evt. inddragelse af frivillige), som kunne bidrage til, at der blev mere tid til eksempelvis aktiviteter ud af huset, som brugerne efterlyser. Muligheden for andre fysiske rammer - eller bedre udnyttelse af de nuværende fysiske rammer, vil dog også påvirke ressourcesituationen.

6 Fysiske rammer

BDO oplever, at der er fuld enighed om, at alle intensionerne med Det Gule Hus ikke umiddelbart kan udmøntes i Det Gule Hus, grundet de fysiske rammer. Det er således nødvendigt at afklare, om man kan strukturere sig ud af udfordringen ved bla. at lave flere aktiviteter udenfor Det Gule Hus eller ved at udvide åbningstiden eller nedsætte ambitionsniveauet for, hvad der skal kunne rummes i Det Gule Hus.

TEMA 2 - DEN SOCIALE KAPITAL

7 Ledelse

Der mangler tydelighed i rammerne for og af ledelsen. Dette udtrykkes både af ledelsesniveauet og medarbejderne. Der udøves tillige distancet ledelse for Det Gule Hus og dette gør, i sammenhæng med at brugere og medarbejdere oplever utydelighed i forhold til rammer, faglige standarder, forventninger til tilbuddet, samt uklarhed om bruger indflydelse, at den sociale kapital kommer under pres. Der vurderes derfor, at der er et behov for at sikre tydelige rammer for ledelsesrollen og udmøntningen af denne gennem en tydelig rollebeskrivelse, og en tydelig faglig retning.

Med afsæt i formålet fra Vejledningscenter Det Gule Hus, er det yderligere BDO's vurdering, at en klar struktur for både medarbejdermøder og fællesmøder er en forudsætning for dels at understøtte formålet og dels at understøtte ledelsesrollen, med målet om fælles fodslag hos ledelse og medarbejdere, brugeres medindflydelse, med ligeværdighed, at føle sig set, hørt og inddraget, som mål.

8 Kultur og samarbejde

Det er BDO's vurdering at samarbejdsprincipperne fra Håndbogen ikke efterleves i tilstrækkeligt omfang og at det påvirker kulturen negativt. Det er dog samtidig BDO's vurdering, at der er et fælles billede af udfordringerne. Det vurderes derfor, at der nu er et vindue - og et behov for at påvirke dette gennem et struktureret arbejde med at højne den sociale kapital.

Det er BDO's anbefaling, at dette sker gennem et fælles arbejde om etablering af fælles mål, afklaring af rolle, ansvar og kompetencer - samt en udmøntning af samarbejdsprincipperne.

9 Arbejds miljø

BDO vurderer som nævnt, at den sociale kapital i Det Gule Hus er under pres. Det ses blandt andet udmøntet i konflikter i medarbejdergruppen, uhensigtsmæssig kommunikation, grupperinger, mistrovisel hos enkelte og en hård tone også i forhold til brugerne. Dette påvirker også brugere, der bemærker grupperinger og konflikter. Det er BDO's vurdering, at uklarhed om mål, retning, ansvar og forventninger kan påvirke den sociale kapital negativt. Det anbefales derfor, at der arbejdes med at højne den sociale kapital - se ovenfor i afsnit om kultur og samarbejde.

TEMA 2 - DEN SOCIALE KAPITAL

10 Kompetencer

Det er uklart for BDO, hvorvidt Det Gule Hus har eller udmønter de kompetencer, der er nødvendige, for at understøtte formålet for Det Gule Hus. Det er derfor BDO's vurdering, at der er et behov for at genbesøge og revitalisere formålet for Det Gule Hus, samt definere de faglige tilgange og metoder, der skal være bærende i Det Gule Hus, for at understøtte formålet. Herefter at det defineres, hvilke kompetencer, der er nødvendige for at understøtte formålet, og endelig at der gennemføres en egentlig kompetenceafdækning af ledelse og medarbejdere, for at identificere eventuelle kompetencegab mod at indfri målene for Det Gule Hus og dermed kompetencestrategien.

11 Indflydelse

Det har ikke været muligt for BDO at identificere en entydig beskrivelse af målet for bruger indflydelse i Det Gule Hus. I Notat om Café Vildbanehus 2017 - beskrivelse af rammer og vilkår og visioner fra 2017, findes beskrivelse af Brugerråd - og flere brugere refererer ligeledes til dette i interviews. Generelt for alle informanter refereres i stedet til postkasse og Fællesmøder som værende indgangen til bruger indflydelse.

Ca. halvdelen af de interviewede brugere ønsker dog mere indflydelse i Det Gule Hus. På Handicapområdet fungerer indflydelsen via Klubmøder og Klubråd, samt ved inddragelse af brugerne i planlægning. Det opleves, at brugerne er aktivt deltagende og tager ansvar. På Psykiatriområdet derimod er der for både brugere, medarbejdere og ledelse ikke tydelighed om, hvilken indflydelse brugerne har, og Fællesmøderne opleves ikke velfungerende og giver anledning til utilfredshed. Brugere oplever, at deres ønsker og ideer ofte ikke bliver iværksat, på grund af ressourcer og økonomi. Der udtrykkes særligt ønske om indflydelse på aktiviteter, tilbud og fysiske rammer.

BDO anbefaler derfor, at Ishøj Kommune revurderer hvilken organisatorisk form, den brugerinddragende indsats skal have: brugerråd/brugermøde/fællesmøde/daglig inddragelse?

TEMA 3 - INDSATSER OG TILBUD

12 Faglig tilgang og metoder

BDO ser, at det er beskrevet, at der er intentioner om en recovery-baseret tilgang og at brugerens udvikling er omdrejningspunktet for Det Gule Hus. Det er dog vanskeligt at få øje på en stringent tilgang ud fra de tre informantgruppers udsagn. Faktisk kan man udlede' at alle tre informantgrupper er enige om, at der mangler en tydelig faglig tilgang.

Ligeledes er det vanskeligt at finde et gennemgående recovery-element i de udsagn, der gives, især i forhold til de brugere, der føler sig talt ned til. Med hensyn til metoder, ser BDO også, at der ikke er beskrevet eller italesat konkrete metoder i det professionelle arbejde i Det Gule Hus.

BDO vurderer derfor, at det er helt essentielt, at der etableres en fælles forståelse af, hvilken faglig platform der er grundlaget for tilgangen og aktiviteterne i Det Gule Hus, for herefter at finde metoder, der understøtter den valgte tilgang.

I denne sammenhæng skal det nævnes, at ovenstående vurderinger omhandler det socialpsykiatriske område og ikke umiddelbart gør sig gældende på § 104 tilbuddet.

13 Professionel støtte

Med udgangspunkt i de beskrevne intentioner med Det Gule Hus, ser BDO et tydeligt behov for pædagogiske medarbejdere, idet der stilles krav til at beherske faglige tilgange og til at kunne rumme brugere med forskellige udfordringer. Det ses også, at det er brugernes behov at få professionel vejledning og støtte. Der er blot brug for at få sat de professionelle og pædagogiske kompetencer bedre i spil, hvis Det Gule Hus skal leve op til de beskrevne intentioner.

Når det så er sagt, vurderer BDO også, at man på baggrund af en tydeligere strategi og planlægning sagtens kan supplere de professionelle medarbejdere med frivillige, der blandt andet kan bidrage ved aktiviteterne udenfor huset.

I forhold til ledelsens oplysning om, at der er en koordinator for § 82 a+b, understøtter dette også, at der er professionel planlægning af gruppeforløbene, men det er ikke fremgået af hverken deskresearchen eller de øvrige interviews, hvordan denne rolle udmøntes. Det er således uklart for BDO, hvilke gruppeforløb, der fungerer som målrettede § 82b forløb.

Det er således BDO's anbefaling, at de professionelle og pædagogiske kompetencer sættes bedre i spil gennem konkrete metoder og at dette integrerer muligheden for at inddrage frivillige i indsatserne.

TEMA 3 - INDSATSER OG TILBUD

14 Tilbud, indsatser og aktiviteter

I afdækningen af Det Gule Hus er BDO stødt på italesættelsen af tre typer tilbud nemlig gruppevejledning, individuel vejledning og væresteds-funktion / socialt samvær. Herudover er der klubtilbuddet, der ikke indgår i det socialpsykiatriske tilbud.

Der tegner sig et billede af, at der ikke i praksis er tydelighed på adskillelse mellem de tre typer tilbud, der foregår i et eller andet omfang i Det Gule Hus. Tydeligst er nok fraværet af gruppebaserede forløb, som alle informantgrupper italesætter nogenlunde enslydende.

Med hensyn til den individuelle vejledning italesætter flere brugere, at de modtager vejledning og er meget tilfredse hermed. Dog er der flere brugere, der omtaler, at der ikke kan foregå vejledning, fordi det skal foregå i 'det offentlige rum' eller fordi medarbejderne har for travlt. Mange brugere omtaler, at de ville bruge Det Gule Hus mere, hvis man vidste hvilke tilbud der er her.

Det er BDO's anbefaling, at tilbud, indsatser og aktiviteter tydeliggøres og udmøntes - evt. gennem årshjul til formidling af tilbud og aktiviteter.

15 Samvær

Gennem interviews er det tydeligt for BDO, at brugerne er meget glade for at have Det Gule Hus, som tilbyder socialt samvær, ligesom BDO også hører medarbejdernes tolkning af, at Det Gule Hus har en vigtig social funktion for mange brugere. Dog er der flere brugere, der udtrykker ønske om mere styring af det sociale samvær, så det bliver inkluderende for alle og herunder, at der er en behagelig omgangstone. Det er ligeledes et ønske fra brugerne, at der tilbydes mere struktur på indholdet af det sociale samvær.

BDO kan her anbefale årshjul med tydeliggøre af både tilbud og samværsformer ligesom BDO henviser til de fysiske rammer og en revurdering/genindretning af disse med henblik på at understøtte det sociale samvær for flere.



OVERORDNEDE IMPLEMENTERINGS- GUIDES

FORSLAG TIL IMPLEMENTERING AF DE HANDLINGSANVISENDE ANBEFALINGER

BDO har udarbejdet forslag til overordnede implementerings guides for rapportens handlingsanvisende anbefalinger. Ishøj Kommune kan således bruge de udarbejdede implementeringsguides som et dialogredskab, og udgangspunkt for en forestående implementeringsproces. Ikonerne nedenfor opsummerer, hvordan de overordnede implementeringsguides skal læses.

I processen med implementering af anbefalinger og evt. andre indsatser for Det Gule Hus anbefaler BDO, at der udarbejdes en plan for brugerinddragelsen i de forskellige faser af implementeringen, således at brugernes behov og ønsker fortsat er en af det fremadrettede arbejde.



Ansvarlige parter | BDO har udpeget nøglepersoner, som anses for vigtige at have ”med ombord” i en eventuel implementeringsproces af den konkrete anbefaling. Hertil er markeret Medansvarlige ledere.



Opfølgningsansvarlig | BDO har udpeget en opfølgningsansvarlig, som har til opgave at følge op på implementeringen af tiltaget, ift. om tidsplanen overholdes og ift. at sikre, at eventuelle udfordringer håndteres.



Opfølgningsinterval | BDO har givet et forslag til et opfølgningsinterval. Det anbefales, at der følges op på implementeringen af indsatserne inden for de angivne intervaller for at sikre, at implementeringen foregår planmæssigt.



Tidshorizont BDO har angivet den tidshorizont, som det vurderes muligt at implementere indsatsen inden for. Tidshorizonten siger ikke noget om, hvornår planen bør iværksættes, men indikerer tidshorizonten for planens gennemførelse, fra planen iværksættes.



Kapacitetsvurdering | BDO har givet en vurdering af kapaciteten i Ishøj Kommune ift. at kunne implementere de foreslåede anbefalinger.

IMPLEMENTERINGEN BØR EKSEKVERES TRINVIS - I EN ISHØJ KOMMUNE KONTEKST

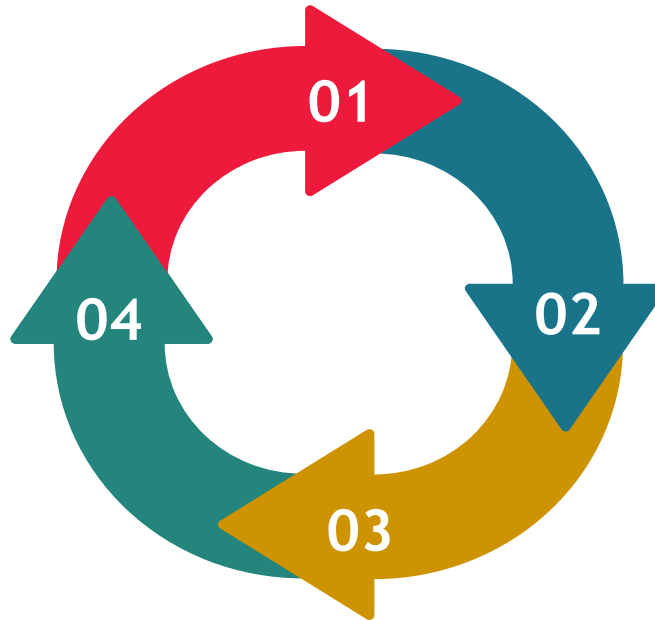
Hvis Ishøj Kommune skal lykkes med at forankre de implementeringsinitiativer, der arbejdes videre med, skal der være et skarpt fokus på en række ting. I BDO lægger vi vægt på, at der i alle processer skal være fokus på involvering, tæt kobling til strategien, klare definitioner af roller og ansvar samt klare retningslinjer for alle processer og samarbejder på området. Det er endvidere væsentligt at bemærke, at de enkelte anbefalinger og dermed implementeringsudgangspunkterne kan være forbundne og gensidigt afhængige. Udgangspunkterne kan altså ses som en række 'brikker', som Ishøj Kommune bør sætte sammen og eksekvere i den rækkefølge, der giver kommunen den bedst mulige implementeringsproces - samlet set.

INVOLVEREDE PARTER

Alle gode forandringsprocesser skabes med afsæt i tillid og accept. Hvis dette skal sikres, så er det essentielt, at man inddrager medarbejdere, brugere og evt. samarbejdspartnere i processen, både i forhold til strategiske mål, snitflader, ansvar, men også i forhold til indsatsplaner.

PROCES OG SAMARBEJDER

I forlængelse af definitionen af roller og ansvar skal der skabes et klart afsæt for de processer og det samarbejde, som skal definere området, og de enkelte initiativer, der igangsættes. Herunder ligger der flere elementer, som blandt andet også rummer mødestruktur, mødekultur, samt samarbejder med frivillige mv.



RELATION TIL STRATEGI

Det er essentielt for ethvert tiltag, at der er en klar kobling mellem den lagte strategi for området og de tiltag som iværksættes. På den måde er det muligt at re-fokuserer strategien og følge op på indsatserne løbende, og hele tiden have fokus på opfyldelsen og hensigtsmæssigheden af den lagte strategi.

ROLLER OG ANSVAR

Initiativerne styrkes af klare definitioner af roller og ansvar. Her udmøntet i blandt andet kompetence- og adfærdsprofiler, som for alle roller består af både faglige kompetencer (socialfaglighed og økonomi), organisatoriske kompetencer samt personlige kompetencer (eks. selvledelse). Dette gælder for både ledere og medarbejdere - der vil her blot være forskellige forventninger til kompetencer og adfærd i forskellige roller.

ET UDGANGSPUNKT FOR IMPLEMENTERING AF ANBEFALINGER IFT. FORMÅL, KERNEOPGAVEN OG RAMMER

1. **Formålet** med Det Gule Hus skal revitaliseres og der skal laves en plan for udmøntning i praksis

Ansvarlig

Centerchef

Medansvarlig

Leder af Handicap og Psykiatri

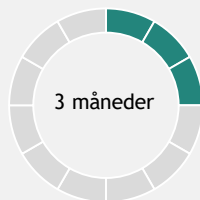
Opfølgingsansvarlig

Centerchef

Opfølgingsinterval

Kvartalsbasis

Tidshorisont



Kapacitetsvurdering

Det vurderes, at opgaven kan varetages, men at implementeringen kræver stærk ledelsesmæssig understøttelse samt faciliteringskraft.

2. Der er konsensus om **kerneopgaven**, men den skal udmøntes gennem ledelsesmæssig og faglig retning

Ansvarlig

Centerchef og Leder af Handicap og Psykiatri

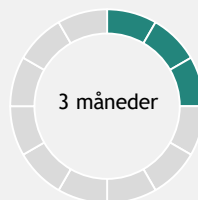
Opfølgingsansvarlig

Centerchef

Opfølgingsinterval

Kvartalsbasis

Tidshorisont



Kapacitetsvurdering

Det vurderes, at opgaven kan varetages med stærk ledelsesmæssig understøttelse samt faciliteringskraft.

3. De **strukturelle, lovmæssige rammer** skal tydeliggøres - særligt vedr. vejledningsforløbene og udmøntningen heraf

Ansvarlig

Centerchef og Leder af Handicap og Psykiatri

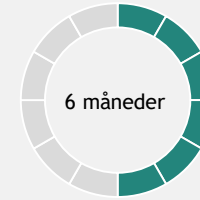
Opfølgingsansvarlig

Centerchef

Opfølgingsinterval

Kvartalsbasis

Tidshorisont



Kapacitetsvurdering

Det vurderes, at opgaven kan varetages, men at det kræver højere detaljerings- og ambitionsniveau og et skærpet fokus på opfølgning.

ET UDGANGSPUNKT FOR IMPLEMENTERING AF ANBEFALINGER IFT. FORMÅL, KERNEOPGAVEN OG RAMMER

4. Der skal tages stilling til, om de definerede målgrupper skal rummes i Det Gule Hus i dag, eller om der skal ske reformuleringer i grundlaget

Ansvarlig

Centerchef og politisk udvalg

Opfølgingsansvarlig

Centerchef og politisk udvalg

Opfølgingsinterval

Halvårligt

Tidshorisont



Kapacitetsvurdering

Det vurderes, at opgaven kan varetages, men at implementeringen kræver ledelsesmæssig understøttelse og politisk fokus.

5. Ressourcesituationen skal revideres med et blik på bedre strukturering og organisering (herunder brug af frivillige)

Ansvarlig

Centerchef og politisk udvalg

Medansvarlig

Leder af handicap og psykiatri samt Leder af Det Gule Hus

Opfølgingsansvarlig

Centerchef

Opfølgingsinterval

Halvårligt

Tidshorisont



Kapacitetsvurdering

Det vurderes, at opgaven kan varetages, men at implementeringen kræver ledelsesmæssig understøttelse og politisk fokus.

6. Kan de fysiske rammer matche ambitionsniveauet for Det Gule Hus? Dette skal afklares!

Ansvarlig

Centerchef og politisk udvalg
Medansvarlig

Medansvarlig

Leder af handicap og psykiatri samt Leder af Det Gule Hus

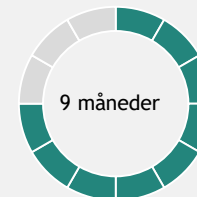
Opfølgingsansvarlig

Centerchef

Opfølgingsinterval

Årtigt

Tidshorisont



Kapacitetsvurdering

Det vurderes, at opgaven kan varetages, men at implementeringen kræver ledelsesmæssig understøttelse og politisk ansvar.

ET UDGANGSPUNKT FOR IMPLEMENTERING AF ANBEFALINGER IFT. DEN SOCIALE KAPITAL

7. Ledelsesrollen skal tydeliggøres og udmøntes gennem rollebeskrivelse, faglig retning samt etablering af relevant mødestruktur.

Ansvarlig

Leder af Handicap og Psykiatri

Medansvarlig

Leder af Det Gule Hus

Opfølgingsansvarlig

Centerchef

Opfølgingsinterval

Kvartalsbasis

Tidshorisont



6 måneder

Kapacitetsvurdering

Det vurderes, at opgaven kan varetages men det vurderes, at implementeringen kræver stærk ledelsesmæssig understøttelse samt faciliteringskraft.

8. Kultur og samarbejde skal forbedres, gennem revitalisering og udmøntning af samarbejdsprincipperne.

Ansvarlig

Leder af Handicap og Psykiatri og Leder af Det Gule Hus

Opfølgingsansvarlig

Centerchef

Opfølgingsinterval

Kvartalsbasis

Tidshorisont



12 måneder

Kapacitetsvurdering

Det vurderes, at opgaven kan varetages men det vurderes, at implementeringen kræver stærk ledelsesmæssig understøttelse samt faciliteringskraft.

9. Arbejds miljøet skal styrkes og den sociale kapital højnes gennem fælles mål, samarbejde og tydelighed om roller, ansvar og kompetencer

Ansvarlig

Leder af Handicap og Psykiatri og Leder af Det Gule Hus

Opfølgingsansvarlig

Centerchef

Opfølgingsinterval

Kvartalsbasis

Tidshorisont



12 måneder

Kapacitetsvurdering

Det vurderes, at opgaven kan varetages men det vurderes, at implementeringen kræver stærk ledelsesmæssig understøttelse samt faciliteringskraft.

ET UDGANGSPUNKT FOR IMPLEMENTERING AF BDO'S ANBEFALINGER IFT. DEN SOCIALE KAPITAL

10. Kompetencer i Det Gule Hus skal matche formål og tilbud - gennem en strategisk kompetenceafdækning

Ansvarlig

Leder af Handicap og Psykiatri

Opfølgingsansvarlig

Centerchef

Opfølgingsinterval

Kvartalsbasis

Tidshorisont



Kapacitetsvurdering

Det vurderes, at opgaven kan varetages men det vurderes, at implementeringen kræver stærk ledelsesmæssig understøttelse samt faciliteringskraft.

11. Indflydelse - det bør revurderes hvilken organisatorisk form, den brugerinddragende indsats skal have

Ansvarlig

Centerchef, politisk udvalg, Brugerråd

Medansvarlig

Leder af handicap og psykiatri samt Leder af Det Gule Hus

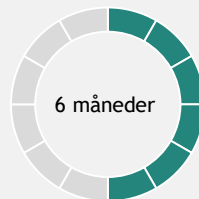
Opfølgingsansvarlig

Centerchef

Opfølgingsinterval

Kvartalsbasis

Tidshorisont



Kapacitetsvurdering

Det vurderes, at opgaven kræver procesmæssig understøttelse og løbende fokus på inddragelse og formål.

ET UDGANGSPUNKT FOR IMPLEMENTERING AF BDO'S ANBEFALINGER IFT. INDSATSER OG TILBUD

12. Faglig tilgang og metode - recovery - skal defineres og der skal laves plan for implementering

Ansvarlig

Leder for Handicap og Psykiatri og Leder af Det Gule Hus

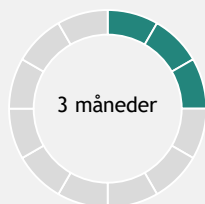
Opfølgningsansvarlig

Centerchef

Opfølgningsinterval

Kvartalsvis

Tidshorisont



Kapacitetsvurdering

Det vurderes, at opgaven kan varetages, men at processen skal struktureres.

13. Professionel støtte - de professionelle og pædagogiske kompetencer skal bedre i spil, hvis Det Gule Hus skal leve op til intentionen

Ansvarlig

Leder for Handicap og Psykiatri og Leder af Det Gule Hus

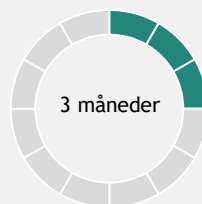
Opfølgningsansvarlig

Centerchef

Opfølgningsinterval

Kvartalsvis

Tidshorisont



Kapacitetsvurdering

Det vurderes, at opgaven kan varetages, men at processen skal struktureres.

14. Tilbud, indsatser og aktiviteter skal professionaliseres, tydeliggøres og kommunikeres

Ansvarlig

Centerchef, politisk udvalg og Brugerråd

Medansvarlig

Leder af handicap og psykiatri samt Leder af Det Gule Hus

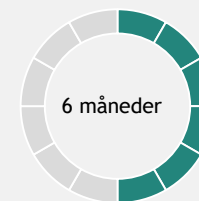
Opfølgningsansvarlig

Centerchef

Opfølgningsinterval

Kvartalsvis

Tidshorisont



Kapacitetsvurdering

Det vurderes, at tilrettelæggelsen kræver ledelsesmæssig understøttelse og politisk fokus samt faciliteringskraft.

ET UDGANGSPUNKT FOR IMPLEMENTERING AF BDO'S ANBEFALINGER IFT. INDSATSER OG TILBUD

15. **Samvær** - skal styres og struktureres og synliggøres mere - evt. gennem årshjul

Ansvarlig

Centerchef, politisk udvalg og Brugerråd, Leder af Handicap og Psykiatri og leder af Det Gule Hus

Opfølgingsansvarlig

Centerchef

Opfølgingsinterval

Kvartalsvis

Tidshorisont



Kapacitetsvurdering

Det vurderes, at tilrettelæggelsen kræver ledelsesmæssig understøttelse og politisk fokus samt faciliteringskraft.

ÆNDRINGERNE SKAL SKE I STEPS - FOR AT SIKRE DEN MENINGSGIVENDE IMPLEMENTERING

De konklusioner og anbefalinger som BDO har præsenteret på de foregående sider er forbundne og gensidigt afhængige. De kan alle ses som en række 'brikker', som skal sættes sammen og eksekveres i den rækkefølge, som giver størst udbytte for Ishøj Kommune. BDO har nedenfor skitseret en eksekveringsplan i fire steps. Den viste rækkefølge, mener vi, er mest naturlig og hensigtsmæssig, ift. at første skridt vedrører noget af det mest grundlæggende af arbejdet i Det Gule Hus - nemlig en revitalisering og definition af kerneopgaven i Det Gule Hus med afsæt i det strategiske fundament, som er en forudsætning for at understøtte brugerne optimalt og højne den sociale kapital i Det Gule Hus.

Vi mener derfor at nedenstående skitse viser en naturlig eksekveringsplan for de præsenterede konklusioner og anbefalinger fra de foregående sider, som Ishøj Kommune kan lade sig inspirere af, i det kommende arbejde med at styrke fagligheden.



BAGGRUND, FORMÅL OG PROCES FOR ANALYSE

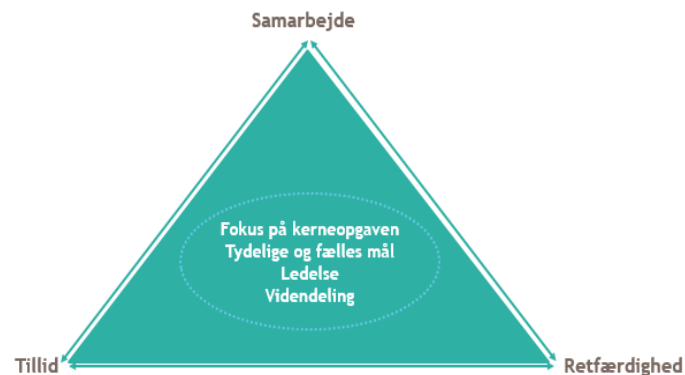
BAGGRUND OG FORMÅL

Det specialiserede socialområde i Ishøj Kommune - mål og succeskriterier for analysen

Social og Sundhedsudvalget i Ishøj Kommune har ønsket at optimere indsatsen inden for det specialiserede socialområde, hvorfor der i samarbejde med BDO er igangsat en uvildig analyse af rammerne for Det Gule Hus. Det har været målet, at undersøgelsen skal skabe en god belysning af forholdene i tilbuddet både i et organisatorisk perspektiv og ud fra et brugerperspektiv, og på denne baggrund fremkomme med anbefalinger til kommende indsatser og funktioner.

BDO har i analysen valgt at arbejde med afsæt i teorien om social kapital. Med afsæt i kerneopgaven, strategien og tydelige mål, sigtes mod gensidig tillid, retfærdighedsoplevelse og samarbejde - både i undersøgelsessammenhæng men også med fokus på fremtidig forankring af anbefalinger. BDO har derfor, efter aftale med Ishøj Kommune, anvendt en involverende og anerkendende tilgang i undersøgelsesdesign og udførelse, med henblik på at understøtte gensidig tillid, fremtidig accept samt forankring af anbefalinger. Der har således været fokus på involvering af ledere, medarbejdere og i særdeleshed brugere af Det Gule Hus i undersøgelsen. Der er lagt vægt på flg. perspektiver:

- ▶ Brugerperspektivet
 - Hvordan oplever brugerne tilbud i det Gule Hus i dag?
 - Hvordan er brugernes oplevelse af indflydelse og inddragelse?
 - Hvad ønsker brugerne, at tilbud skal bidrage med?
- ▶ Medarbejderperspektivet (Både medarbejdere særligt tilknyttet og øvrige medarbejdere der anvender Det Gule Hus)
 - Hvorledes er tilbuddet organiseret?
 - Er der klarhed om kerneopgaven?
 - Hvorledes arbejdes med brugerinddragelse?
- ▶ Ledelsesperspektivet
 - Hvordan fungerer tilbuddet i et drifts- og organisatorisk perspektiv?
 - De fysiske rammer
- ▶ Målgruppeperspektivet
 - Hvordan fungerer de forskellige målgrupper i tilbuddet?
 - Er der en synergieffekt?
 - Hvordan fungerer frivillighedsindsatsen?
- ▶ Aktivitetsperspektivet
 - Hvilke tilbud er der i dag?
 - Er det de relevante tilbud, og rammer tilbuddene målgrupperne?



UNDERSØGELSESDSIGN

Undersøgelsen er designet i 4 faser:

Fase 1

- Formålet med fase 1 har været at kortlægge de formelle rammer for og formålet med Det Gule Hus, herunder organisering og aktiviteter gennem en desk research. I forlængelse af dette er gennemført en kvalificerende workshop, dels for at kvalificere den foreløbige kortlægning, dels for at give input til interviews guides til brug for fase 2.

Fase 2

- Formålet med fase 2 er at afdække rammer og perspektiver for Det Gule Hus ud fra forskellige perspektiver og vinkler: Organisatorisk, brugere, medarbejdere og ledelsens synsvinkel. Omdrejningspunktet for denne del af analysen har været en række interviews, gennemført ved hjælp af en semistruktureret spørgeramme - af brugere af Det Gule Hus, medarbejdere i Det Gule Hus samt ledelse.

Fase 3

- Formålet med fase 3 har været at belyse og analysere undersøgelsesmaterialet og danne grundlag for handlingsanvisende anbefalinger.

Fase 4

- Formålet med fase 4 er at udarbejde rapport med handlingsanvisende anbefalinger samt forslag til implementeringsguides med prioritering af tiltag i relation til Det Gule Hus.

Samarbejdsform

Analysen er gennemført med en høj grad af brugerinvolvering samt medarbejder- og lederinvolvering. Dette afspejles dels i interessenter for analysen, dels i design af styregruppe, hvor der har været repræsentanter for brugere og ledere samt politisk niveau.

Det har endvidere været et stort ønske fra brugere og fra det politiske niveau, at interviewene er anonymiseret og forblevet anonyme efter afrapporteringen. BDO har sikret anonymitet gennem hele analysen og efterfølgende i afrapporteringen for at understøtte trykthed for alle.

Analysens fund er løbende drøftet i styregruppen med henblik på validering inden næste fase.



AFDÆKNING AF RAMMER FOR DET GULE HUS

AFDÆKNING AF RAMMER FOR DET GULE HUS - DESK RESEARCH

Afdækningen af rammerne for Det Gule Hus har taget afsæt i en desk research, hvor Ishøj Kommune har udvalgt relevante dokumenter på området til BDOs brug (Bilag 1 - Materialer til Desk research). Desk researchen har bidraget til dels at skabe overblik over udviklingen af Det Gule Hus og dels at fastslå, hvilke rammer, formål og metoder og målgrupper, der er besluttet for arbejdet i huset. Resultater fra desk researchen er efterfølgende drøftet og valideret på møde mellem Ishøj Kommune og BDO. På mødet deltog en udvidet arbejdsgruppe, med repræsentanter fra ledelsen i Ishøj Kommune og Partner og konsulenter i BDO.

Udviklingen af Det Gule Hus

Desk researchen har givet et bagudrettet blik ind i vilkår og rammer i Det Gule Hus gennem de seneste 4 - 5 år og frem til nu.

Kommunen har gennem flere år løbende forsøgt at ændre rammer og vilkår i forhold til Det Gule Hus, herunder at ændre rammerne fra café-tilbud til vejledningstilbud. Der er løbende foretaget ændringer i tilbuddet, og der er fortsat en udviklingsproces i gang på baggrund af visioner og udvikling på Handicap og Psykiatriområdet. Det Gule Hus beskriver at man er i proces med at udvikle den pædagogiske praksis fra individuel vejledning til højere grad af gruppevejledning ligesom visionen er at arbejde med en rehabiliterende indsats samt aktiviteter.

Formål og metoder og målgrupper i Det Gule Hus

Ishøj Kommune har klare visioner for tilbuddet og på området. Vedr. formålet er flg. formuleret.:

Formålet med Vejledningscenter Det Gule Hus er grundlæggende at udvikle og vedligeholde borgernes recovery proces ved at understøtte højere grader af selvhjulpnehed. Vejledningscenter Det Gule Hus skal tillige udgøre et fælles rum, hvor borgerne har mulighed for at skabe relationer med ligesindede, for på denne baggrund at øge egen livskvalitet og trivsel.

Derfor hviler Vejledningscenter Det Gule Hus på to søjler: dels et pædagogisk omdrejningspunkt, hvor borgerne støttes i at blive mere selvhjulpne og at tage ansvar for eget liv, dels at være et samværstilbud hvor der faciliteres et fælles rum for aktiviteter og samvær. Tillige er det en kerneopgave for det pædagogiske medarbejdere at understøtte borgerne ved at bygge bro mellem brugere og lokalsamfundet, og derfor er der stort samarbejde med Frivillighed og Forebyggelse Voksne.

Støtten har overordnet til formål at øge den enkeltes borgers mulighed for at leve et liv med livskvalitet for den enkelte, med udgangspunkt i et rehabiliterende sigte.

Den pædagogiske støtte tager udgangspunkt i at træne og støtte borgeren i brug af egne ressourcer. Derfor vil opgaver i Vejledningscenter Det Gule Hus blive udført i direkte samspil mellem borgeren og den pædagogiske støtteperson eller i et gruppetilbud der matcher borgerens behov.

Vejledningscenter Det Gule Hus er ligeledes et sted, hvor det pædagogiske medarbejdere understøtter borgere, der tidligere har været brugere af pædagogisk støtte, i opretholdelsen af opnåede mål, ved at facilitere stærke fællesskaber gennem sociale aktiviteter og meningsfuld samvær.

Tilbuddet gives til borgere fra 18 år og opefter, der oplever psykiske problemstillinger, udsathed, eller er i risiko for at udvikle disse problemstillinger.

Kilde: Notat - Vejledningscenter Det Gule Hus: én indgang til socialpædagogisk støtte

AFDÆKNING AF RAMMER FOR DET GULE HUS - WORKSHOP

Formål for kvalificerende workshop

I fortlængelse af desk researchen har BDO gennemført en kvalificerende workshop, dels for at kvalificere den foreløbige kortlægning, dels for at supplere kortlægningen med ledere og medarbejders blik på udmøntningen af rammer og formål i 2020 praksis. Deltagerkredsen for workshoppen var leder af Handicap og Psykiatri, leder af Det Gule Hus, 4 vejledere, 2 rådgivere samt konsulenter fra BDO

Formålet med workshoppen var således at kvalificere kortlægningen af ydelser, visitation, målgrupper, aktiviteter, fysiske rammer, daglige prioriteringer og interesser i hverdagen, herunder hvilke medarbejdergrupper, der har tilknytning til Det Gule Hus. At sætte ord på, hvad der synes at fungere og hvad der ikke synes at fungere efter hensigten (rammer og formål) ud fra forskellige perspektiver - bruger-, medarbejder-, samarbejdspart- og ledelsesperspektiver og endelig at opsamle ledetråde til interviews i fase 2.

Workshoppens temaer

På workshoppen drøftede deltagerne en række temaer ud fra 2020 praktik i Det Gule Hus, herunder deltagerens blik på:

- Kerneopgaven i Det Gule Hus
- Målgrupperne
- Tilbud/aktiviteter/flow
- Synergier
- Perspektiver for huset

Output fra workshoppen i hovedtræk

- Der er ikke en entydig opfattelse af kerneopgaven blandt medarbejdere, herunder formålet med Det Gule Hus, men tilbuddet skal dække værested, rådgivning og socialpædagogisk indsats
- Måske er Det Gule Hus meget et samværstilbud?
- Rammer og indhold for tilbud i Det Gule Hus er ikke tydelig - visse tilbud påvirkes og begrænses af de fysiske rammer
- Der er i dag brugere, som er i målgruppe, men som ikke henvises fra myndighed
- Manglende flow - forskellige tilgange til målgruppens mulighed for progression
- De fysiske rammer er under pres og kan påvirke synergier og tilbud
- En toneangivende borgergruppe

Validering

Workshoppens output blev efter afholdelse drøftet på det 1. styregruppemøde.



INTERVIEWS AF BRUGERE, MEDARBEJDERE OG LEDERE

INTERVIEWS - FORMÅL OG METODE

Formålet med fase 2 er at uddybe perspektiver på formål og rammer for Det Gule Hus, for brugen af og hverdagslivet i det Det Gule Hus samt ønsker og forventninger til det Det Gule Hus fremover. Dette gennem forskellige vinkler og blikke: brugere, medarbejdere og ledelse. Omdrejningspunktet for denne del af analysen har været en række interviews.

Der er afholdt 20 individuelle brugerinterviews, 6 individuelle medarbejderinterviews og et fokusgruppeinterview med leder af Handicap og Psykiatri, leder for socialpædagogisk team samt leder fra myndighed.

Metode

Interviews er afholdt som semistrukturerede individuelle interviews med brugere og medarbejdere, og som semistruktureret fokusgruppeinterview med lederne.

Alle interviews har taget udgangspunkt i interviewguides (Bilag 2 Interviewguide brugere, bilag 3 Interviewguide medarbejdere vejledere, bilag 4 Interviewguide medarbejdere rådgivere og bilag 5 Interviewguide ledere).

Interviewguides er udarbejdet på baggrund af aftalegrundlag med Ishøj Kommune baseret på BDO's oplæg, desk research samt kortlæggende workshop. Interviewguides er fremlagt for styregruppen.

Validering

Pointer fra interview er efter afholdelse drøftet på styregruppemøde

Herunder afrapporteres rammerne for interview, og de væsentligste pointer fra interview for informanter:

- Brugere
- Medarbejdere
- Ledere

RAMMER FOR INTERVIEWS - INFORMANTER

Bruger interviews - udvælgelse og fordeling på målgrupper

I relation til udvælgelse af informanter til interviews, har BDO anbefalet et stikprøveantal udvalgt forholdsmæssigt ud fra målgrupperne til tilbuddet: Handicapområdet, psykiatriområdet og brugere, der er i målgruppe for huset, men som ikke bruger det i dag. Udpegning af konkrete deltagere til interview er foretaget af Ishøj Kommune - med ønske om at dække så mange forskellige borgerstemmer som muligt.

Der er udtaget følgende antal brugere:

- 4 fra handicapområdet
- 12 fra psykiatriområdet
- 4 brugere, der kunne have brug for huset, men som ikke anvender det i dag

Afvikling af interview

Brugerinterviews er foretaget under forskellige rammer efter brugernes eget valg:

- 13 Interviews på rådhuset
- 2 Interviews i Det Gule Hus
- 5 Telefoninterviews

Medarbejder - udvælgelse og fordeling

Der er foretaget 6 medarbejderinterviews, heraf er interviewet 1 rådgiver og 5 vejledere. Medarbejdere er udvalgt af ledelsen i Ishøj Kommune.

Fokusgruppeinterview ledelse

I fokusgruppeinterviewet med ledelsen deltog alle tre ledere på området: Leder af Handicap og Psykiatri, Leder for socialpædagogisk team og leder af myndighed

TEMATISK OPSAMLING INTERVIEWS

Interviews med informanter er gennemført på baggrund af semistrukturerede spørgeguides (se bilag 2-5). Spørgerammen rummer fælles temaer på tværs af informantgrupper men indeholder også temaer/spørgsmål, der er målrettet den enkelte informantgruppe. Nedenfor listet en tematisk opsamling af udvalgte udsagn fra de forskellige informantgrupper ved tværgående temaer. Tematisk opsamling fra interviews er gennemgået på styregruppemøde.

En systematisk analyse af rammevilkår fra desk research koblet med input fra informanter fremgår af analyseafsnit.

Tema	Brugere	Medarbejdere	Ledere
Det Gule Hus - mission - hvordan opleves det?	Brugerne oplever et værested, der dækker mange forskellige behov med gensidig respekt mellem borgerne for sygdom og udfordringer i livet. Tilbuddet imødekommer behovet for samvær for nogle brugere og bidrager til fastholdelse af rutiner for flere.	Det sociale samvær med andre er den primære årsag til, at en del brugere kommer i huset. Der er stor tilslutning til emnecafé, foredrag og "sundhedsforløb" efter ønske fra brugerne. Der er en velfungerende klub for brugere på Handicapområdet, der mødes en gang ugentligt. Der er ikke gruppebaserede forløb i huset. Der er kun i meget begrænset omfang §§ 82/ 85 forløb i huset.	Forudsætningen for Det Gule Hus er, at det skal rumme både ikke visiterede og visiterede brugere. Der er mange brugere, der er glade for tilbuddet - og at komme i Det Gule Hus, og der foregår mange gode aktiviteter og socialt liv. Der er behov for Det Gule Hus. Skrøbelige brugere og brugere med behov for meget struktur, har dog svært ved at anvende Det Gule Hus.

TEMATISK OPSAMLING INTERVIEWS

Tema	Brugere	Medarbejdere	Ledere
Samvær	Tilbuddet imødekommer behovet for samvær for nogle brugere. Brugerne har ønske om mere indhold i samværet og ændring i den fysiske indretning.	Det sociale samvær med andre er den primære årsag til, at en del brugere bruger huset. Kontakten mellem brugere og medarbejdere er båret af relationer. Medarbejderne bruges meget og stiller sig gerne til rådighed for brugerne til samtaler og hjælp og støtte til konkrete opgaver og udfordringer.	Der er mange brugere, der er glade for tilbuddet - og at komme i Det Gule Hus, og der foregår mange gode aktiviteter og socialt liv.
Aktiviteter	Brugerne udtrykker ønske om flere aktiviteter og jævnlige ture ud af huset. Flere brugere er glade for tilbuddet om fællesspisning.	Der er ønske om fornyelse af aktivitetstilbud med udgangspunkt i brugernes ønsker og behov. Myndighed mangler indsigt i og overblik over, hvad tilbuddet rummer.	Nogle tilbud fungerer godt i Det Gule Hus, andre kan ikke fungere, som huset er sammensat i dag Der mangler sondring imellem tilbud og forløb

TEMATISK OPSAMLING INTERVIEWS

Tema	Brugere	Medarbejdere	Ledere
Socialpædagogisk indsats	<p>Brugerne har brug for medarbejdernes støtte og hjælp.</p> <p>Brugerne oplever, at nogle af medarbejderne mangler tilstrækkelig faglighed og indsigt.</p> <p>Brugerne oplever stor forskel i medarbejdernes fleksibilitet i forhold til regler.</p>	<p>Der efterlyses metodiske tilgange, løbende faglig opkvalificering, et fælles sprog og mulighed for vidensdeling.</p>	<p>Der mangler fælles overordnet faglig tilgang og metode og fælles medarbejdermæssigt fodslag.</p> <p>Der har ikke været opfølgning på den faglige tilgang i flere år.</p> <p>Der mangler faglig bearbejdelse af rehabiliterings begrebet.</p> <p>Der er ikke drøftelser af metode som redskab - eller formidling af metode til myndighed</p> <p>Ønsker bedre fokus på at evaluere aktiviteter og forløb inden nyt igangsættes.</p>
Indflydelse	<p>Brugerne oplever kun at have begrænset indflydelse i tilbuddet i hverdagslivet.</p> <p>Brugerne oplever, at ønsker eller forslag om ændringer eller aktiviteter på fællesmøderne sjældent imødekommes, og at der ikke træffes beslutninger på fællesmøderne.</p>	<p>Rammerne er utydelige og forventningerne er ikke afstemt i forhold til brugernes indflydelse.</p> <p>Der ønskes højere grad af brugerinddragelse, medindflydelse og medansvar fra borgerne i hverdagen under fastlagte rammer.</p> <p>Fællesmøderne fungerer ikke optimalt - medarbejderne ønsker mere konstruktiv dialog.</p>	<p>Brugere/brugerrepræsentanter klager anonymt og går via Udsatterådet.</p>

TEMATISK OPSAMLING INTERVIEWS

Tema	Brugere	Medarbejdere	Ledere
Fysiske rammer	Der er ønske om at tilbuddet kan imødekomme brugere, der søger et roligt og hyggeligt miljø. Brugerne har en række ønsker til, hvad tilbuddet optimalt skulle indeholde, fx værksteder og stillerum.	Klubben anvender primært underetagen, da huset begrænser flere af brugernes adgang til 1. sal med trapper Medarbejderne har ideer til, hvordan fysiske rammer kan understøtte arbejdet	De fysiske rammer imødekommer ikke behovet Det Gule Hus 'vil mere' end de fysiske rammer tillader.
Organisering/ samarbejde/ samspil	Der kan opleves en hård eller belærende tone mellem medarbejdere og brugere.	Der er en til tider hård tone i medarbejdergruppen og overfor brugerne. Der er forskellige tilgange og uenigheder i medarbejdergruppen. Der efterlyses overordnede retningslinjer og fælles rammer samt tydelighed fra ledelsen til at "agere inden for rammerne". Medarbejderne oplever, at der afholdes mange møder uden fastlagte rammer og struktur. Medarbejderne er glade for variationen mellem opgaverne i Det Gule Hus og deres vejlederfunktion.	Der er ikke tilstrækkelig forvaltningsmæssig rammesætning. Rammer og roller er uklare for medarbejderne, dette giver problemstillinger i forhold til brugerne. Det ledelsesmæssige råderum er ikke tilstrækkelig tydeligt. Der er vanskeligt at lede på distance.



ANALYSE

INTRODUKTION TIL ANALYSEN

BDO har på baggrund af afdækningen fundet en række temaer som belyses i den følgende analyse. Strukturen for analysen er opbygget således, at hvert tema belyses i følgende perspektiver:

- Hvad siger deskresearchen
- Hvad siger brugerne
- Hvad siger medarbejderne
- Hvad siger ledelsen

På baggrund af belysningen trækker BDO fællestræk og forskelligheder ud og giver en delanalyse, som senere bidrager til den sammenfattende analyse.

Analysens opdeling

På baggrund af data fra desk research, workshop og interviews opstilles analysen i 3 spor.

1

Spor

- Formål med Det Gule Hus
- Kerneopgaven
- Rammer
- Målgruppe
- Ressourcer

2

Spor

- Ledelse
- Kultur og samarbejde
- Arbejds miljø
- Kompetencer
- Indflydelse

3

Spor

- Faglig tilgang og metoder
- Professionel støtte
- Tilbud, indsatser og aktiviteter
- Samvær

ANALYSE - SPOR1

- FORMÅL MED DET GULE HUS
- KERNEOPGAVEN
- RAMMER
- MÅLGRUPPE
- RESSOURCER
- FYSISKE RAMMER

FORMÅLET MED DET GULE HUS

Formålet med det Gule Hus beskrevet i de fire analyseperspektiver

Desk research	<p>Formålet med Det Gule Hus er beskrevet flere steder, og der er flere formuleringer om formålet. I <u>"Notat Vejledningscenter Det Gule Hus: én indgang til socialpædagogisk støtte"</u> står der, at</p> <p><i>Formålet er grundlæggende at udvikle og vedligeholde brugerens recovery-proces ved at understøtte højere grad af selvhjulpethed. Vejledningscenter Det Gule Hus skal tillige udgøre et fælles rum, hvor brugere har mulighed for at skabe relationer med ligesindede, for på denne baggrund at øge egen livskvalitet og trivsel.</i></p> <p>Endvidere er det i notatet beskrevet, at <i>Formålet med Vejledningscenter Det Gule Hus er, at tilbyde brugere inden for målgruppen en hurtig og forebyggende indsats, som gør dem i stand til at kunne klare sig selv med ingen eller minimal kommunal støtte.</i></p> <p>I <u>"Håndbogsside med retningslinjer for Det Gule Hus April 2019"</u> står der, at <i>Det Gule Hus er et sted brugere kan mødes med ligesindede i hyggeligt socialt samvær, tage en snak og drikke en kop kaffe - med mulighed for at udvide sit sociale netværk.</i> Endvidere står der, at <i>formålet med at komme i Det Gule Hus er at understøtte borgerne i deres behov og udvikling.</i> Under overskriften <i>Formål</i> er der oplyst følgende punkter:</p> <ul style="list-style-type: none">• Større livskvalitet• Hjælp til selvhjælp• Forbedret sundhedstilstand• At føle sig set og mødt• Understøtte udvikling og vedligeholde færdigheder• At bygge bro mellem borgere og det sociale system• At bygge bro mellem borgere og lokalsamfundet• Styrke den enkeltes evne til at benytte digitale løsninger
Brugere	<p>Sammenfattende fra interviewene kan man udlede, at Det Gule Hus bruges med følgende formål for brugerne:</p> <ul style="list-style-type: none">• Imødegå social isolation gennem socialt samvær og gennem aktiviteter• Få professionel vejledning
Medarbejdere	<p>På baggrund af workshoppen og interviews med medarbejderne tolker BDO, at der er ikke tydelighed omkring formålet med Det Gule Hus. Dog går det i interviewene igen, at Det Gule Hus skal tilbyde rådgivning, socialpædagogisk indsats samt fungere som et samlingssted/værested for brugere.</p>
Ledere	<p>Lederne er enige om, at der mangler tydelighed og forvaltningsmæssig rammesætning af Det Gule Hus</p>
BDO del-analyse	<p>Formålet med Det Gule Hus er tydeligt beskrevet i <u>"Notat Vejledningscenter Det Gule Hus: én indgang til socialpædagogisk støtte"</u> og i <u>"Håndbogsside med retningslinjer for Det Gule Hus April 2019"</u>, og der er overordnet set overensstemmelse mellem de to skriftlige forvaltningsakter. Nogle af de oplyste punkter i afsnittet <i>Formål</i> i <u>"Håndbogssider om Rammer for Det Gule Hus April 2019"</u> har dog mere karakter af delmål for den enkelte bruger end formål med Det Gule Hus.</p> <p>Samlet set er det BDO's opfattelse, at der hele vejen igennem BDO's afdækningsaktiviteter ikke har vist sig tilstrækkeligt tydelighed og gennemgående reference til de beskrevne formål med Det Gule Hus. BDO er af den opfattelse, at der er beskrevet relevant formål med Det Gule Hus; men der er behov for at genbesøge de to forvaltningsakter og få fuld overensstemmelse vedrørende formålet og eventuelle delmål med Det Gule Hus og i forlængelse heraf sikre kendskab og commitment til formålet blandt alle aktører omkring Det Gule Hus.</p>

KERNEOPGAVEN

Kerneopgaven er beskrevet i de fire analyseperspektiver

Desk research	<p>Kerneopgaven er ikke som sådan formuleret i sagsakterne, som BDO har fået tilsendt, men der er beskrevet formål, som BDO tolker som kerneopgaven. I "Notat Vejledningscenter Det Gule Hus: én indgang til socialpædagogisk støtte" står der, <i>at formålet med tidlig forebyggende indsats i Det Gule Hus skal medvirke til at forhindre, at sociale problemer vokser sig store og udgiftstunge</i>. Dette kan tolkes som kerneopgaven. Et andet sted i samme notat står der, at støttens overordnede formål er <i>at øge den enkeltes borgers mulighed for at leve et liv med livskvalitet for den enkelte, med udgangspunkt i et rehabiliterende sigte</i>, hvilke også kan siges at være kerneopgaven.</p>
Brugere	<p>Ud fra brugerinterviews kan man ikke udlede en kerneopgave, men sammenfattende kan man udlede, at brugerne har ret ens opfattelse af medarbejdernes kerneopgave, nemlig at tage ansvar for driften og indholdet i Det Gule Hus, udmøntet i form af vejledning, støtte, igangsætte og drive aktiviteter samt opretholde ro og orden i Det Gule Hus.</p>
Medarbejdere	<p>Sammenfattende ser medarbejderne kerneopgaven i Det Gule Hus som at understøtte driften af et samlingssted/værested, gennem tilstedeværelse og rådgivning til brugerne. Følgende udsagn understøtter dette:</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Medarbejderne er bærer af tilbuddet</i>• <i>At være til stede, give nærvær, være til rådighed og tilbyde samtaler, facilitere samtaler mellem brugerne samt at tilbyde, at brugerne kan deltage i aktiviteter.</i>• <i>Skabe god stemning, være relations dannende, give samtaler ved behov</i>• <i>Igangsætte aktiviteter og tage samtaler med brugerne</i> <p>På workshoppen beskriver medarbejderne, at en af ydelserne er socialpædagogisk støtte.</p>
Ledere	<p>Af interview med lederne kan følgende trækkes frem som kerneopgaven: <i>At rumme sårbare og skrøbelige brugere med henblik på at forebygge forværret livssituation for brugerne og / eller understøtte udvikling.</i></p>
BDO del-analyse	<p>Samlet set er det BDO's vurdering, at der overordnet set er konsensus omkring kerneopgaven, som det er formuleret i "<u>Notat Vejledningscenter Det Gule Hus: én indgang til socialpædagogisk støtte</u>" med beskrivelse af støttens overordnede formål, jf. ovenfor. Kerneopgaven beskrives dog i de forskellige perspektiver med forskellige ordlyd og selv om der tages højde herfor, er det BDO's vurdering, at der i sær i forhold til medarbejderne generelt set savnes bedre italesættelse af kerneopgavens udviklingselement, nemlig at understøtte udvikling på forskellige niveauer hos de enkelte brugere af Det Gule Hus i muligt omfang.</p>

STRUKTURELLE RAMMER

Rammen for Det Gule Hus beskrevet i forskellige perspektiver

Desk research	<p>Ifølge ”Notat Vejledningscenter Det Gule Hus: én indgang til socialpædagogisk støtte” er lovgrundlaget Lov om social service. Der er beskrevet følgende paragraffer</p> <ul style="list-style-type: none">• Forebyggelse og tidlig indsats i form af gruppeforløb (§ 82a)• Individuelle forløb (§ 82b)• Råd og vejledning (§ 10)• Opsøgende team (§ 99) <p>Det Gule Hus er åbent mandage og torsdags kl. 10-20 og tirsdage og fredage kl. 10-15. Onsdag lukket. Der er faste tider til åben rådgivning ifølge ”Håndbogssider om Rammer for Det Gule Hus April 2019”-</p> <p>Her udover er der Klubben, der er et samværstilbud drevet efter Servicelovens § 104 og den har ikke socialpsykiatri som målgruppe, men brugere med fysiske og psykiske funktionsnedsættelser</p>
Brugere	<p>Brugerne har ikke kommenteret på lovgrundlaget for Det Gule Hus. Brugerne nævner, at der ikke er optimal mulighed for at modtage individuel vejledning.</p>
Medarbejdere	<p>Ingen vejledere fra medarbejderinterviewene har italesat eller relateret til lovgrundlaget for Det Gule Hus. Det har myndighedsrådgiverne derimod: <i>Vi kontakter vejleder ved opfølgning ved 82 forløb og vejleder vurderer ved 4 måneder at afslutte eller fortsætte på fx 85.</i></p>
Ledere	<p>Lederne beskriver Det Gule Hus som et aktivitetshus med vejledningsdel. Huset er ikke drevet som værested efter servicelovens § 104, som mange andre væresteder er. Det Gule Hus er finansieret af vejlederbudgettet i Handicap og Psykiatri, ligesom huslejen betales herfra. Forudsætningen for Det Gule Hus er, at det skal kunne rumme alle brugerhenvendelser.</p>
BDO del-analyse	<p>Med udgangspunkt i driftsgrundlagets servicelovsparagraffer, vurderer BDO, at der ikke er tilstrækkelig strukturelt fokus på de vejledende forløb. Dels er det ikke tydeligt hvilke gruppevejledningsforløb, der reelt tilbydes i Det Gule Hus og dernæst er der flere udsagn om, at individuel vejledning er svært at etablere i Det Gule Hus primært pga. de fysiske rammer. Endvidere fremgår det af servicelovens at § 82 b <i>kan gives i op til 6 måneder</i> og det virker uklart, hvordan dette afgrænses i Det Gule Hus. <i>Det er også uklart hvordan</i> den opsøgende funktion jf. § 99 udmøntes i Det Gule Hus. BDO vurderer, at en tydelighed omkring de lovmæssige rammer og udmøntningen heraf vil bidrage til at sikre bedre fælles tilgang og tydeligere planlægning af, hvad alle kan forvente i Det Gule Hus.</p>

MÅLGRUPPEN FOR DET GULE HUS

Målgruppen for Det Gule Hus er beskrevet i de fire analyseperspektiver

Desk research	<p>”Notat Vejledningscenter Det Gule Hus: én indgang til socialpædagogisk støtte” beskriver målgruppen således: <i>Brugere fra 18 år og opefter, der oplever psykiske problemstillinger, udsathed eller er i risiko for at udvikle disse problemstillinger</i> I håndbogen beskrives hvem Det Gule Hus henvender sig til nemlig brugere over 18 år, som har sindslidelse eller som er psykisk sårbare og bosat i Ishøj eller Vallensbæk kommune <i>Målgruppen for § 82 a+b er endvidere beskrevet i kvalitetsstandarderne for disse paragraffer i 2018. Målgruppen er ikke nærmere beskrevet. Men Klubben er et samværstilbud til mennesker med psykisk og fysisk funktionsnedsættelse</i></p>	
Brugere	<p>Brugerne beskriver, at brugerne der kommer i Det Gule Hus, er meget forskellige i alder og køn, samt har forskellige baggrunde og ressourcer samt forskel i psykiske tilstande og sårbarhed. Brugerne giver udtryk for, at det er svært at finde en fællesnævner, for dem der kommer i Det Gule Hus. Enkelte udtrykker at en blanding af klubbens brugere og de øvrige brugere kan være uhensigtsmæssig.</p>	
Medarbejdere	<p>Anvender Det Gule Hus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Psykisk sårbare - særligt over 35 år • Brugere med handicap • Misbrugere • Socialt udsatte • Brugere med anden etnisk baggrund end dansk - særligt mænd <p><i>Vi har prøvet at have et cafetilbud på tværs, men det var svært for psykiatriborgerne med handicapborgerne. Brugerne er gode til at vise hensyn og rummelighed og accept af hinanden. Men der kan være konflikter i de indbyrdes grupper, men der er de også meget rummelige. Vi har tidligere prøvet at blande handicap og psykiatri, men det fungerede ikke</i></p>	<p>Anvender <u>ikke</u> Det Gule Hus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unge voksne (30-40 år) • Skrøbelige brugere (angst, stille eksistenser, meget følsomme) • Kvinder - særligt med anden etnisk baggrund • ‘Raske brugere’ • Brugere med erhvervet hjerneskade • Brugere med andet socialt behov end Det Gule Hus tilbyder • Brugere med andet udviklingsbehov end Det Gule Hus tilbyder
Ledere	<p>Lederne oplever udfordring med, at Det Gule Hus skal rumme både visiterede og ikke visiterede brugere, men omvendt er lederne meget tydelige i forhold til, at Det Gule Hus <u>skal</u> rumme alle brugere. I praksis har skrøbelige brugere og brugere med behov for meget struktur dog svært ved at anvende Det Gule Hus. Det er også erfaringen at ”mellem gruppen” - brugere fra 35 - 50 årige, heller ikke kommer i Det Gule Hus. Ungeteamet sender ikke deres brugere til Det Gule Hus, idet de unge ikke synes de hører til - men de mangler et sted at overgå til.</p>	
BDO del-analyse	<p>BDO vurderer ikke, at der er overensstemmelse mellem det beskrevne formål med Det Gule Hus og intentionerne om målgrupper på den ene side og de målgrupper der rent faktisk ikke benytter Det Gule Hus på den anden side. Både brugere, medarbejdere og ledere nævner grupper, der ikke anvender Det Gule Hus, og som må formodes at have behov for Det Gule Hus og dermed er der behov for, at Ishøj kommune tager stilling til, om Det Gule Hus skal rumme de definerede målgrupper, der ikke anvender Det Gule Hus i dag eller om der skal ske nogle reformuleringer i grundlaget for Det Gule Hus.</p>	

RESSOURCER

Ressourcer i Det Gule Hus er beskrevet i de fire analyseperspektiver

Desk research	<p>I "Håndbogssider om Rammer for Det Gule Hus April 2019" er det beskrevet, at der vil være to medarbejdere i husets åbningstid. Det er endvidere beskrevet, at medarbejderne bestræber sig på at være til rådighed, men der kan være opgaver, der skal løses, som gør, at de ikke er i fællesrummet. Når man er i fællesrummet i Det Gule Hus er man tilgængelig for brugere, der henvender sig, uanset om man har vagt eller bare kommer forbi i anden forbindelse.</p>
Brugere	<p>Mange brugere giver udtryk for, at der er behov for bedre medarbejderdækning - herunder tid til personlig vejledning. Der er udsagn om, at medarbejderne har travlt, at der ikke er nok medarbejdere, at aktiviteter ikke kan etableres aht. manglende ressourcer eller at når medarbejderne går fra til vejledningen, savner man medarbejdere i det sociale rum.</p> <p>Brugerne giver udtryk for, at der aftales noget på fællesmøderne, men det bliver sjældent effektueret og brugerne får oftest besked fra medarbejderne om</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>at ønsker ikke kan imødekommes grundet manglende ressourcer.</i>• <i>....især hvis der er tale om noget man gerne vil, men det siger de, at det er der ikke ressourcer til.</i> <p>Brugerne giver generelt udtryk for, at det ville være dejligt med flere ressourcer, så der kunne blive arrangeret flere ture ud af huset.</p>
Medarbejdere	<p>Medarbejderne omtaler ikke generelt, at der ikke er tilstrækkelige ressourcer til Det Gule Hus. Dog siger de fleste vejledere, der er interviewede, at det er svært at få ressourcerne til at dække de ønsker, der er om ture og udflugter ud af huset.</p> <p>Nogle vejledere har endvidere i interviewet givet udtryk for</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>at der er manglende tid, hvilket betyder at medarbejderne forstyrres, gruppeaktiviteter forstyrres, og det kan være svært at skærme brugere med behov herfor.</i>• <i>Der kan være for lidt tid til opgaverne</i>• <i>Når folk stopper så bliver der ikke ansat nye, men vi bliver bare presset. Jeg synes at der er meget sygdom.</i>
Ledere	<p>Lederne nævner ikke noget om ressourcer bortset fra, at indsatsen i Det Gule Hus finansieres af vejlederbudgettet i Handicap og Psykiatri</p>
BDO del-analyse	<p>BDO kan ikke vurdere, om kvaliteten af tilbuddene i Det Gule Hus ville være bedre såfremt, der blev tilført yderligere vejledningstimer. Umiddelbart ser BDO ikke nødvendigvis, at det er det ressourcemæssige perspektiv, der fylder mest, men derimod bedre organisering og strukturering som kunne bidrage til, at der blev mere tid til eksempelvis aktiviteter ud af huset, som brugerne efterlyser.</p>

FYSISKE RAMMER

Fysiske rammer for Det Gule Hus er beskrevet i de fire analyseperspektiver

Desk research	I "Håndbogssider om Rammer for Det Gule Hus April 2019" beskrives et samtalerum: Samtalerummet kan bruges, hvis den enkelte har brug for at trække sig, men skal primært være til rådighed for medarbejdere/brugere, der har akut brug for en samtale. Ellers foreligger der ikke egentlige beskrivelse af de fysiske rammer
Brugere	Det er stort set alle brugere, der har kommenteret på de uhensigtsmæssige fysiske rammer. <ul style="list-style-type: none">• <i>Der er meget lidt plads</i>• <i>Det er svært med stille snak eller privat snak fordi der kun er det ene rum</i>• <i>Der er nogle der er højroastede og fylder meget i rummet - man kan ikke trække sig.</i>
Medarbejdere	Nej - rummene er meget små - og ikke alle kan komme på 1. Sal Der er ikke mulighed for grupperum. De fysiske rammer imødekommer ikke behovet.
Ledere	Lederne giver udtryk for at rummene er meget små og at ikke alle kan komme på 1. Sal <ul style="list-style-type: none">• <i>Der er ikke mulighed for grupperum.</i>• <i>De fysiske rammer imødekommer ikke behovet</i>
BDO del-analyse	BDO oplever, at der er fuld enighed om, at alle intensionerne med Det Gule Hus ikke umiddelbart kan udmøntes i Det Gule Hus, grundet de fysiske rammer. Det er således nødvendigt at afklare, om man kan strukturere sig ud af udfordringen ved bla. at lave flere aktiviteter udenfor Det Gule Hus eller ved at udvide åbningstiden eller nedsætte ambitionsniveauet for, hvad der skal kunne rummes i Det Gule Hus

ANALYSE - SPOR 2

- LEDELSE
- KULTUR OG SAMARBEJDE
- ARBEJDSMILJØ
- KOMPETENCER
- INDFLYDELSE

LEDELSE

Ledelse for Det Gule Hus beskrevet ud fra de fire analyseperspektiver

Deskresearch	Der findes ikke direkte beskrivelse af ledelsesgrundlaget i Det Gule Hus, men i " <u>Håndbogssider om Rammer for Det Gule Hus April 2019</u> " refereres til værdigrundlaget og hermed ledelsesgrundlaget i Det Gule Hus: Ansvarlighed, Respekt, Åbenhed, Handlekraft, Troværdighed . Det er rammesat, at daglig ledelse varetages af leder, der yderligere leder andre tilbud og ikke er fast fysisk tilstede.
Brugere	Brugerne er ikke direkte spurgt ind til deres kendskab til eller deres mening om ledelse og ledelsen, men nogle få brugere nævner ledelsen i relation til andre spørgsmål. Brugerne fortæller, at de kender til ledelsen - også på centerleder niveau. En bruger finder, at det der ikke fungerer i Det Gule Hus, også er ledelsens ansvar. Brugerne nævner, at en leder har venskabelige relationer med nogle af medarbejderne, og at der ikke er opfølgning på udmelding om mulighed for en konkret aktivitet. Der udtrykkes i nogle sammenhænge utryghed i relation til ledelsen.
Medarbejdere	Medarbejderne er ikke direkte adspurgt til deres mening om ledelse eller ledelsen, men nogle nævner selv ledelse og ledelsen i relation til andre spørgsmål. Der efterlyses overordnede retningslinjer og fælles rammer samt tydelighed fra ledelsen til at "agere inden for rammerne". Medarbejderne udtaler sig i forbindelse med ønsket om mere struktur i forhold til afholdelse af møder i medarbejdergruppen, dvs at ledelsen er tilstede, at møder fastholdes, at ledelsen sørger for struktur på møderne. Hertil ønskes, at ledelsen sætter rammer for brugernes indflydelse, og at dette sker i samspil med Medarbejderne.
Ledere	Ledelsen beskriver, at det ledelsesmæssige råderum ikke er tilstrækkelig tydeligt. Daglig leder af Det Gule Hus er også leder for en række andre tilbud, og er således ikke fast tilstede i huset. Leder har kontor på rådhuset. Det er valgt, at leder af vejlederteamet og leder af myndighed er fysisk samme sted. Dette gør, at leder ikke sidder sammen med vejlederne. Leder beskriver desuden, at det er vanskeligt at lede på distance, og at leder i dag giver mindre sparring til vejlederne end tidligere.
BDO foreløbig opsamling	Der mangler tydelighed i rammerne for og af ledelsen. Dette udtrykkes både af ledelsesniveauet og medarbejderne. Der udøves distancet ledelse for Det Gule Hus og dette i sammenhæng med, at brugere og medarbejdere oplever utydelighed i forhold til rammer, herunder faglige standarder, forventninger til tilbuddet og brugernes mulighed for indflydelse, påvirker den sociale kapital. Med afsæt i formålet fra Vejledningscenter Det Gule Hus, er det yderligere BDOs vurdering, at en klar struktur for både medarbejdermøder og fællesmøder vil bidrage til formålet med Det Gule Hus og samtidig understøtte ledelsesrollen, med mulighed for fælles fodslag hos ledelse og medarbejdere, brugernes medindflydelse, herunder oplevelse af ligeværdighed, at føle sig set og hørt samt inddraget.

KULTUR OG SAMARBEJDE

Kultur og samarbejde beskrevet ud fra de fire analyseperspektiver

Deskresearch	<p>I "<u>Håndbogssider om Rammer for Det Gule Hus April 2019</u>" refereres til en række samarbejdsprincipper og leveregler: I Det Gule Hus</p> <ul style="list-style-type: none">- taler vi pænt til hinanden- respekterer vi hinanden- gør alle en indsats for fællesskabet- alle mennesker er værdifulde og ligeværdige <p>Ligesom værdierne adresseres : Ansvarlighed, Respekt, Åbenhed, Handlekraft, og Troværdighed</p>
Brugere	<p>Sammenfattende for brugere er oplevelsen af kultur og samarbejde, at brugerne indbyrdes oplever et værested, der dækker mange forskellige behov med gensidig respekt mellem brugerne for sygdom og udfordringer i livet. Der er en god tone indbyrdes, og der bliver oftest talt pænt til hinanden. Nogle gange er der dog nogle, der bliver sure på hinanden, og der opstår konflikter - ofte hvis folk har det dårligt.</p> <p>Vedrørende samspelet mellem medarbejdere og brugere oplever flere brugere en hård eller belærende tone mellem medarbejdere og brugere, og brugerne oplever stor forskel i medarbejdernes fleksibilitet i forhold til regler. Det opleves, at nogle medarbejdere mener, at de ved bedst og hvis brugerne kommenterer, opfattes det som brok. Det opleves, at medarbejderne er i forsvarsposition og at det hurtigt er dem og os.</p> <p>Der er dog samtidig hos flere brugere en oplevelse af, at medarbejderne er søde og imødekommende, men at der indimellem er uenighed mellem medarbejderne imellem og at der har været stor udskiftning af medarbejdere.</p>
Medarbejdere	<p>Det opleves af medarbejderne, at kontakten mellem brugere og medarbejdere er båret af relationer. Der ønskes højere grad af borgerinddragelse, medindflydelse og medansvar fra borgerne i hverdagen under fastlagte rammer. Fællesmøderne fungerer ikke optimalt -medarbejderne ønsker mere konstruktiv dialog. Der opleves en splittelse i medarbejdergruppen og medarbejderne vurderer, at det kan mærkes i brugergruppen idet brugerne har også været vidner til irettesættelser mellem medarbejdere. Der efterlyses overordnede retningslinjer og fælles rammer samt tydelighed fra ledelsen til at "agere inden for rammerne" og generel ledelsesmæssig understøttelse af samarbejdet.</p> <p>I relation til samspelet med ledelsen er der hos nogle udtalt en utryghed. Der er en oplevelse af at nogle medarbejdere har en særlig indgang til ledelsen og en oplevelse af, at nogle brugere deler denne oplevelse.</p>
Ledere	<p>Det er ledelsens opfattelse, at der ikke er tilstrækkelig forvaltningsmæssig rammesætning omkring Det Gule Hus, og at uklarheden giver udfordringer for medarbejderne, hvilket igen giver problemstillinger i forhold til brugerne. De oplever medarbejdermæssige konflikter og manglende indbyrdes aftaler, og henfører det til tvivl om, hvad rammerne og hvad opgaverne er. Det vurderes, at der nemt opstår rigiditet, når roller, ansvar og rammer er uklare.</p> <p>I relation til samarbejdet og kulturen i brugergruppen, oplever ledelsen, at stemninger nemt smitter i gruppen og kan stoppe gode initiativer.</p>
BDO foreløbig opsamling	<p>Det er BDOs vurdering at samarbejdsprincipper fra "<u>Håndbogssider om Rammer for Det Gule Hus April 2019</u>" ikke efterleves i tilstrækkeligt omfang, og at det påvirker kulturen negativt. Det er dog samtidig BDOs vurdering, at der er et fælles billede af udfordringerne.</p>

ARBEJDSMILJØ

Arbejds miljø i Det Gule Hus beskrevet ud fra de fire analyseperspektiver

Desk research	I ” <u>Håndbogssider om Rammer for Det Gule Hus April 2019</u> ”, indgår beskrivelser af værdier for Det Gule Hus: Ansvarlighed, Respekt, Åbenhed, Handlekraft og Troværdighed . Ligeledes er for det fysiske arbejdsmiljø beskrevet, at der vil være to medarbejdere tilstede i huset, lige som der er kontor og medarbejdertoilet til rådighed for medarbejderne.
Brugere	Brugerne er ikke spurgt ind til deres holdning til arbejdsmiljøet, men nogle få brugere nævner selv medarbejdernes interne forhold i relation til andre spørgsmål. En bruger fortæller, at brugerne taler sammen om, at der er uenighed i vejledergruppen, og at der er to grupperinger. Dette frustrerer brugeren. En anden bruger fortæller, at leder har personlig privat relation til flere af medarbejderne, samt at der er en tydelig gruppering i medarbejdergruppen - bruger anvender ordet mobning omkring medarbejderne indbyrdes. To brugere nævner, at de synes, at der er en god tone generelt i huset. En bruger nævner, at de fysiske rammer giver et dårligt arbejdsmiljø.
Medarbejdere	Vedr. det fysiske arbejdsmiljø, bliver kun nævnt problemer med varmen, samt at man ikke har mulighed for at trække sig nogen steder hen. Medarbejderne er trygge ved at arbejde i huset, dog nævner en medarbejder, at det er godt at være to på arbejdet, i det der i kvarteret har været nogle grupperinger. Medarbejderne har lidt forskellig oplevelse af det psykiske arbejdsmiljø. En finder, at der ingen problemstillinger er, mens en anden beskriver miljøet som barskt, og der nævnes voksenmobning. Andre medarbejdere oplever påvirkning af arbejdsmiljøet i form af en hård tone overfor brugerne, en uhensigtsmæssig kommunikation mellem medarbejdere, når der er brugere tilstede, at man taler om kollegaer, at der er mistrivsel i medarbejdergruppen, at der er grupperinger i medarbejdergruppen, som brugerne kan mærke lige som det påvirker arbejdsmiljøet, at leder er tættere på nogle medarbejder end andre.
Ledere	Ledelsen beskriver, at der er medarbejdermæssige konflikter, og at disse kan udspringe af tvivl om rammerne, og hvad opgaverne er. Man mangler at lave aftaler indbyrdes i gruppen - og dette giver store medarbejderkonflikter. Leder oplever, at medarbejdernes arbejdsmiljø ikke altid er hensigtsmæssigt. Medarbejderne oplever, at brugerne klager over dem, at det foregår ”bag om ryggen ” på medarbejderne.
BDO foreløbig opsamling	BDO vurderer, at den sociale kapital i Det Gule Hus er under pres. Det ses blandt andet udmøntet i konflikter i medarbejdergruppen, uhensigtsmæssig kommunikation, grupperinger, mistrivsel og en hård tone også i forhold til brugerne. Dette påvirker også nogle brugere, der bemærker grupperinger og konflikter.

KOMPETENCER

Kompetencer beskrevet ud fra de fire analyseperspektiver

Deskresearch	I "Notat Vejledningscenter Det Gule Hus: én indgang til socialpædagogisk støtte" står der, at <i>Formålet er grundlæggende at udvikle og vedligeholde borgernes recovery-proces ved at understøtte højere grad af selvhjulpethed. Vejledningscenter Det Gule Hus skal tillige udgøre et fælles rum, hvor borgerne har mulighed for at skabe relationer med ligesindede, for på denne baggrund at øge egen livskvalitet og trivsel.</i> I Ishøj kommunes håndbog april 2019 er står der, at <i>Det Gule Hus er et sted borgerne kan mødes med ligesindede i hyggeligt socialt samvær, tage en snak og drikke en kop kaffe - med mulighed for at udvide sit sociale netværk.</i> Endvidere står der at <i>formålet med at komme i Det Gule Hus er at understøtte borgerne i deres behov og udvikling.</i>
Brugere	I forbindelse med interviews af brugere, kan det sammenfattes, at flere brugere oplever, at nogle af medarbejderne mangler tilstrækkelig faglighed og indsigt, eks. i at håndtere svære psykiske problemstillinger, samt manglende uddannelse i at håndtere og tale til folk med psykiske problemer. Det udmøntes i, at medarbejdere indimellem kan komme med uhensigtsmæssige og sårende kommentarer. Det kommunikeres endvidere af brugere, at ledelsen er opmærksomme på uhensigtsmæssigheder hos medarbejdere og at det skyldes manglende rammer for tilbuddet, så de ikke kan bringe deres faglighed i spil.
Medarbejdere	I forbindelse med interviews redegør medarbejderne for, at de bruges meget, og at de gerne stiller sig til rådighed for brugerne til samtaler og hjælp samt støtte til konkrete opgaver og udfordringer. Medarbejderne er glade for variationen mellem opgaverne i Det Gule Hus og deres vejlederfunktion. Der efterlyses dog metodiske tilgange, løbende faglig opkvalificering, et fælles sprog og mulighed for vidensdeling. Det erkendes, at der er forskellige faglige tilgange og uenigheder i medarbejdergruppen. Medarbejderne udtrykker, at de mangler en fælles faglig ramme - fx 'her arbejder vi med recovery og rehabilitering', så ville man bedre kunne udnytte sine kompetencer i samspil med andre medarbejdere, og det ville blive nemmere for brugerne at navigere i.
Ledere	Det er ledelsens overbevisning, at der mangler fælles overordnet faglig tilgang og metode og fælles medarbejdermæssigt fodslag. Der har ikke været opfølgning på den faglige tilgang i flere år, og der mangler faglig bearbejdelse af rehabiliterings begrebet. Der er ikke drøftelser af metode som redskab - eller formidling af metode til myndighed. Ligeledes ønskes bedre fokus på at evaluere aktiviteter og forløb inden nyt igangsættes. Den løsningsfokuserede samtale er den valgte metode, men der har ikke været opfølgning på metoden i flere år. Der udestår en beskrivelse af den pædagogiske tilgang og metode, og der mangler at blive defineret, hvad rehabilitering betyder i Det Gule Hus. Lederne oplever, at det særligt er vejledere i psykiatrien, der måske mangler fælles faglig tilgang. Der mangler måske nok initiativ til at sætte handling i gang.
BDO foreløbig opsamling	Det er BDOs vurdering, at der er et behov for at genbesøge og revitalisere formålet for Det Gule Hus, samt definere faglige tilgange og metoder, der skal være bærende i Det Gule Hus, for at understøtte formålet. Herefter at det defineres, hvilke rammer, og kompetencer, der er nødvendige for at understøtte formålet. Det er ligeledes BDO's vurdering at en egentlig kompetenceafdækning af ledelse og medarbejders kompetencer, kan være nødvendig for at identificere eventuelle kompetencegab mod at indfri kompetencestrategien.

INDFLYDELSE (1/2)

Indflydelse i Det Gule Hus beskrevet i de fire analyseperspektiver

Desk research	<p>I "<u>Vedtægter for brugerråd i Café Vildtbanehus</u>" er beskrevet, at "<i>Brugerrådets formål er, at repræsentere brugernes interesser og indgå i en dialog med vejlederteamet og ledelsen i forhold til tilrettelæggelse af tilbud og aktiviteter for brugere i Caféen. Brugerrådet kan indgå som høringspartner i spørgsmål, som findes relevante herfor.</i>" Brugerrådet skal inddrages i forhold af generel karakter, der har betydning for brugernes tilbud og fælles aktiviteter." Ligeledes er beskrevet brugerrådets hørings- og informationsret, samt rådets mulighed for " at tage ethvert spørgsmål, af generel karakter (herunder kritik og klager) vedr. caféens funktion op til drøftelse og videresende spørgsmål eller sager til kommunen"</p> <p>I "<u>Notat Vejledningscenter Det Gule Hus: én indgang til socialpædagogisk støtte</u>" er beskrevet, at det under forandringsprocessen for Det Gule Hus i 2017 har været af stor vigtighed for administrationen at medinddrage brugere og frontmedarbejdere vedrørende rammebeskrivelse af funktioner og aktiviteter i det nye tilbud. En arbejdsgruppe af frontmedarbejdere har besøgt andre kommunale tilbud. Resultater fra arbejdsgruppens undersøgelser er fremlagt for kommunens Udsatte- og Handicapråd samt for en del af borgergruppen.</p> <p>I "<u>Håndbogssider om Rammer for Det Gule Hus April 2019</u>", fremgår det, at brugere er tovholdere omkring planlægning og indkøb til frokost i Det Gule Hus. Ligeledes beskrives, at brugere kan være tovholdere i forhold til aktiviteter og ture i lokalområdet.</p> <p>Det er beskrevet, at der afholdes Fællesmøde hver 6. uge, og at dag- og aftenmedarbejdere deltager.</p> <p>BDO har i samtale med brugere, medarbejdere og ledere erfaret, at Brugerrådet for psykiatriområdet er nedlagt, og at dette nu er erstattet af Fællesmøder, som beskrevet ovenfor. BDO har ikke i deskresearch fundet beskrivelse eller retningslinjer for Fællesmøderne.</p>
Brugere	<p>Brugerne fra henholdsvis Handicap - og psykiatriområdet har forskellige oplevelser af deres indflydelse og ønsker til denne, hvorfor de beskrives hver for sig herunder.</p> <p>Fra interview med 4 brugere fra Handicapområdet kan sammenfattes, at brugerne oplyser, at der findes et brugerråd, hvor man kan komme med forslag, lige som der findes en postkasse til brugernes forslag. Kun en bruger for området er utilfreds med indflydelsesgraden.</p> <p>Fra interview med 16 brugerne fra psykiatriområdet kan sammenfattes, at indflydelse særligt er centreret omkring Fællesmøderne og en opslagstavle, hvor brugerne kan skrive ønsker og forslag. En række brugere finder, at medarbejderne italesætter, at brugerne har indflydelse, men at en del brugere oplever, at indflydelsen er begrænset, og at brugernes ønsker og forslag ofte ikke kan vedtages på Fællesmøder, men afventer beslutning i forhold til ledelsen.</p> <p>Møderne opleves af nogle brugere som informationsmøder. Det er særligt valg af aktiviteter og tilbud, som brugerne nævner, at de ønsker indflydelse på, lige som flere udtrykker ønske om bedre fysiske rammer. En del brugere oplever, at deres ønsker ofte stoppes af økonomi og ressourcebegrænsning. En bruger ønsker større medinddragelse i hverdagen, i forhold til praktiske opgaver.</p> <p>En bruger oplever, at der er kommet større inddragelse de sidste to år, og at bruger oplever Fællesmøderne som konstruktive.</p> <p>4 brugere har ikke ønske om mere indflydelse, og 3 brugere udtaler sig hverken for eller imod.</p> <p>Ikke alle brugere kan deltage i Fællesmøder pga. deres psykiske funktionsnedsættelse.</p>

INDFLYDELSE (2/2)

Fortsat fra forrige side

Medarbejdere	<p>Medarbejderne fortæller, at indflydelsen opleves til at fungere udmærket på Klubområdet. Der udarbejdes månedsplan, og dette deltager brugerne i. Ligeledes afholde Klubmøder og Klubrådsmøder, hvor medarbejderne oplever, at brugerne oplever et stort ansvar, og blandt andet er det brugerne, der skriver referater.</p> <p>Medarbejderne udtaler i forhold til brugere på psykiatriområdet:</p> <ul style="list-style-type: none">• At det ikke er tydeligt, hvilken indflydelse brugerne har• At Fællesmøderne ikke er velfungerende, og nogle oplever, at de bliver et ”brokkerum”• At der er uenighed i medarbejdergruppen om, hvordan møderne skal fungere• At brugerne i højere grad kunne inddrages• At der drøftes emner på Fællesmøderne, som ikke er vigtige for brugerne og som brugerne reelt ikke har indflydelse på.
Ledere	<p>Lederne fortæller, at der ingen beskrivelser findes af brugernes indflydelsesniveau i Det Gule Hus. Brugerne ved ikke, hvilken indflydelse de har. Der er uklarhed om, hvad brugerne skal have indflydelse på.</p> <p>Denne uklarhed gælder både for ledere, medarbejdere og brugere. Ledelsen udtrykker, at der mangler forståelse af, hvad medindflydelse betyder i praksis - samt definition af hvilke områder, brugerne kan få indflydelse på.</p> <p>I hverdagen har brugerne indflydelse på, hvilken mad, de spiser, og de kan få indflydelse på aktiviteter. Man forsøger at imødekomme alle initiativer. Lederne oplyser, at der er fællesmøde hver 6. uge, hvor borgerne kan ytre sig,</p>
BDO foreløbig opsamling	<p>Det har ikke været muligt for BDO at identificere en entydig beskrivelse af målet for bruger indflydelse i Det Gule Hus og ca. halvdelen af de interviewede brugere ønsker mere indflydelse.</p> <p>På Handicapområdet fungerer indflydelsen via Klubmøder og Klubråd, samt ved inddragelse af brugerne i planlægning. Det opleves, at brugerne er aktivt deltagende og tager ansvar.</p> <p>På Psykiatriområdet er der for både brugere, medarbejdere og ledelse ikke tydelighed om, hvilken indflydelse brugerne har, og Fællesmøderne opleves ikke velfungerende og giver anledning til utilfredshed. Brugerne oplever, at deres ønsker og ideer ofte ikke bliver iværksat, på grund af ressourcer og økonomi. Der udtrykkes særligt ønske om indflydelse på aktiviteter, tilbud og fysiske rammer.</p> <p>BDO vurderer på baggrund af dette, nødvendigheden af fokus på den brugerinddragende indsats.</p>

ANALYSE - SPOR 3

- FAGLIG TILGANG OG METODER
- PROFESSIONEL STØTTE
- TILBUD, INDSATSER OG AKTIVITETER
- SAMVÆR

FAGLIGE TILGANG OG METODER (1/2)

Faglig tilgang og metoder beskrevet ud fra de fire analyseperspektiver

Desk research	<p>Fra desk researchen udleder BDO, at intensionen for den faglige tilgang i Det Gule Hus er recovery-orienteret. Det vil sige, at der er fokus på brugerens udvikling. Dette fremgår af "Notat Vejledningscenter Det Gule Hus: én indgang til socialpædagogisk støtte" i flere sammenhænge:</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>De nye tilbud og tilgange til brugerens recovery i Vejledningscenter Det Gule Hus må ikke træde i stedet for eksisterende tilbud til brugere med varige behov, men er tiltænkt brugere med lettere funktionsnedsættelser, der har brug for hjælp til at strukturere hverdagen.</i>• <i>Vejledningscenter Det Gule Hus understøtter borgernes recovery-proces og selvhjulpethed.</i>• <i>Tilbuddet har fokus på råd og vejledning samt pædagogiske indsatser, der skal støtte brugere i selv at kunne løse deres udfordringer</i>• <i>En tidlig, forebyggende indsats i Vejledningscenter Det Gule Hus har derfor fokus på hjælp til selvhjælp. Indsatsen skal aktivere borgernes egne ressourcer og der skal være fokus på at skabe sociale netværk, som både kan blive en del af brugerens hverdag og være en stor støtte fremover</i> <p>Endvidere udleder BDO, at intensionen for den faglige tilgang altid tager udgangspunkt i den enkelte bruger, hvilket også fremgår af "Notat Vejledningscenter Det Gule Hus: én indgang til socialpædagogisk støtte" :</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Vurderingen af brugerens behov for hjælp tager altid udgangspunkt i brugerens funktionsniveau. Når funktionsniveauet er belyst, vurderes det i Vejledningscenter Det Gule Hus, hvilken støtte den pågældende har brug for med henblik på enten at udvikle nye kompetencer, styrke eksisterende kompetencer eller fastholde/ vedligeholde eksisterende kompetencer</i>
Brugere	<p>Afhængig af hvor ofte brugerne kommer i Det Gule Hus opleves det af flere, at de professionelle har forskellige tilgange til brugerne. Dette giver flere brugere udtryk for blandt andet således:</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Nogle medarbejdere har forskellige retningslinjer fx samtaler må vi hos nogle og ikke hos andre og kun 10 min</i>• <i>Der er forskellige forståelser af retningslinjer blandt medarbejderne. Vi oplever, at de peger fingre af os</i> <p>Endvidere oplever flere brugere at medarbejderne 'taler ned til dem' eller taler grimt.</p> <p>For brugere af klubben, udtrykkes der tilfredshed med den faglige tilgang og metoder.</p>
Medarbejdere	<p>I mange medarbejderinterviews gives der udtryk for, at der ikke er fælles faglig tilgang til den professionelle indsats i Det Gule Hus. Nedenfor gengives synspunkter fra medarbejderinterviews.</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Men det er svært for vi er 8 vejledere der er tilknyttet det Det Gule Hus og vi er meget forskellige. Og har forskellige mål og opfatter nok også vores egen rolle forskelligt</i>• <i>Vi er meget løsningsfokuseret og har forskellige tilgange til brugerne og grundholdning, hvordan arbejder vi her og hvordan skal vi arbejde her</i>• <i>Tidligere havde vi en runde hvor vi fortalte om, hvordan vi havde det og afstedkom snak om ideologiske forskelligheder . Det handler meget om forskellige faglige tilgange.</i>• <i>Hvis der var en overordnet ramme fx 'her arbejder vi recovery og rehabilitering', så vi ville vi bedre kunne udnytte vores kompetencer</i>• <i>Jeg kunne ønske, at der var mere fokus på fagligheden og det metodiske og det teoretiske i Det Gule Hus. Jeg kunne tænke mig, at vi havde flere faglige spåringer omkring det metodiske, fordi vi har brugere med meget komplekse problemstillinger. Vi skal klædes på til at have et fælles fagligt sprog og en snak om hvilke værdier vi har og hvilket menneskesyn vi har og klædt på til, hvilke metoder vi skal anvende som medarbejdere. Hvad betyder recovery? Der er forskellige forståelser af recovery</i>• <i>Jeg tror at der kunne være brug for faglige indsatser og det kunne være gavnligt at trække på nogle faglige metodiske værktøjer</i> <p>Der er andre udsagn hvad angår klubben, hvor BDO gennem interview kan høre at man formulerer faglige tilgange: Vi arbejder på at de skal søge hinanden og danne sociale relationer. Vi arbejder meget med samtaler og taler ikke om nogen, der ikke er der.</p> <p style="text-align: right;">Fortsættes på næste side..</p>

FAGLIGE TILGANGE OG METODER (2/2)

Fortsat fra forrige side...

Ledere	<p>Ledelsen giver udtryk for, at der mangler en tydelig fælles faglig tilgang. Lederne oplever, at det særligt er vejledere i psykiatrien, der mangler fælles faglig tilgang.</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Der mangler fælles platform</i>• <i>Det mangler, at blive defineret hvad rehabilitering betyder i Det Gule Hus</i>• <i>Der mangler konsekvente fælles faglig refleksioner</i>• <i>Der udestår en beskrivelse af den pædagogiske tilgang og metode. Der tales ikke om metode som redskab</i>• <i>Der er drøftelser blandt medarbejderne om fag faglige temaer, men det bliver let meget praksisnært - måske fordi der mangler rammer for Det Gule Hus.</i> <p>Lederne oplyser at 'Den løsningsfokuserede samtale' er den valgte metode, men den har der ikke været opfølgning på i flere år i følge lederne. Rådgiverne i myndighed ønsker indsigt i tilgange og metoder i Det Gule Hus, men oplever ikke kunne blive klædt tilstrækkeligt på i denne henseende.</p>
BDO del-analyse	<p>BDO kan se beskrevet, at der er intentioner om en recovery-baseret tilgang og at brugerens udvikling er omdrejningspunktet for Det Gule Hus. Det er dog vanskeligt at få øje på en stringent tilgang ud fra de tre informantgruppers udsagn. Faktisk kan man udlede, at alle tre informantgrupper er enige om, at der mangler en tydelig faglig tilgang.</p> <p>Ligeledes er det vanskeligt at finde et gennemgående recovery-element i de udsagn, der gives, især i forhold til de brugere, der føler sig talt ned til. Med hensyn til metoder, ser BDO også, at der ikke er beskrevet eller italesat konkrete metoder i det professionelle arbejde i Det Gule Hus.</p> <p>BDO vurderer, at det er helt essentielt, at der etableres en fælles forståelse af, hvilken faglig platform, der er grundlaget for tilgangen og aktiviteterne i Det Gule Hus, for herefter at finde metoder, der understøtter den valgte tilgang.</p> <p>I denne sammenhæng skal det nævnes, at ovenstående vurderinger omhandler det socialpsykiatriske område og ikke umiddelbart gør sig gældende på § 104 tilbuddet.</p>

PROFESSIONEL STØTTE (1/2)

Professionel støtte beskrevet ud fra de fire analyseperspektiver

Desk research

Det fremgår tydeligt, at indsatsen og driften af Det Gule Hus hviler på professionel støtte. Af ["Notat Vejledningscenter Det Gule Hus: én indgang til socialpædagogisk støtte"](#) fremgår det, at medarbejdere i Vejledningscenter Det Gule Hus vil sammen med brugeren og med udgangspunkt i dennes liv og oplevede udfordringer, finde løsningsmuligheder.

Støtte kan gives i form af råd og vejledning eller ved behov i form af kortere pædagogiske forløb efter §§ 82 a og b.

I forløbet vurderes der, om brugeren har behov for yderligere støtte og skal henvises til Myndighed. I forbindelse med brugerens forløb ses der også på, om brugerens behov kan imødekommes via andre samarbejdspartnere i kommunen, f.eks. CBF.

Det overordnede formål med pædagogisk støtte og vejledning til voksne med særlige behov er, at brugeren bliver styrket eller kompenseret i forhold til sin funktionsnedsættelse for at kunne leve et så normalt liv som muligt. Vurderingen af brugerens behov for hjælp tager altid udgangspunkt i brugerens funktionsniveau. Når funktionsniveauet er belyst, vurderes det i Vejledningscenter Det Gule Hus, hvilken støtte den pågældende har brug for med henblik på enten at udvikle nye kompetencer, styrke eksisterende kompetencer eller fastholde/ vedligeholde eksisterende kompetencer. Denne formulering indikerer også at der i høj grad er tale om professionel støtte, hvilket også understøttes af følgende fra notatet. Medarbejderne i Vejledningscenter Det Gule Hus består af tværfagligt medarbejdere fra Handicap og Psykiatri Voksne. På denne måde giver det mulighed for en tværfaglig og forebyggende indsats.

Brugere

Brugerne giver næsten alle udtryk for, at der er brug for vejlederne / professionelle medarbejdere i Det Gule Hus. Mange giver udtryk for, at de meget gerne søger medarbejdernes selskab og samtaler eller har brug for, at der er medarbejdere i nærheden, når man er i Det Gule Hus. Flere giver også udtryk for, at de har behov for vejledning, men at det ikke ydes eller kan ydes pga. mangel på fortroligt rum eller fordi medarbejderne har for meget at se til. Dette kommer til udtryk således

- *Det er også meget forvirrende, når en vejleder går fra og har vejledning med en borger og er væk i en time eller to og det går ud over os andre*
- *Muligheden for vejleder er relevant*
- *Stor betydning at de (medarbejderne) er der. Jeg ville også have det fint med, at der også var nogle frivillige*
- *Vi tænker ikke, at det er realistisk kun at have frivillige, vi har brug for trygheden ved medarbejderne og den pædagogiske støtte*
- *Jeg har brug for samtalerne med medarbejderne. Det er rart at få det ud som jeg har i mit hovedet*
- *Det jeg har behov for at jeg ved at der altid er en medarbejder der for det meste har tid til at snakke eller hjælp til kontakt til kommunen. Eller tilmeldes flextrafik eller ansøge om hjælpemidler*

• *De (medarbejderne) er professionelle. De er søde og imødekommende*
Adspurgte svarer enkelte vedrørende om man modtager vejledning og støtte?:

- *Ja. Nogle gange.*
- *Jeg får ikke vejledning eller støtte*

Enkelte udtaler sig om ønsker til ændringer:

- *Der er stor udskiftning af vejlederne. Sommetider 5-6 vejledere i løbet af en dag. Det burde være mere faste medarbejdere og flere mænd. Der er kun en mand ansat.*
- *Vi som mænd mangler en mand at tale med. Vi har ikke nogle vi kan tale med*
- *Jeg kan rigtig godt lide (to navngivne vejledere) og de andre er også gode nok, men de er presset og har meget travlt*

PROFESSIONEL STØTTE (2/2)

Fortsat fra forrige side

Medarbejdere

Medarbejderne giver alle udtryk for, at brugerne har brug for den professionelle støtte. Dette kommer eks. til udtryk som nedenstående:

- *Og der kommer også nogle der ønsker samværet med medarbejdere.*
- *Vi bliver den tryghedsskabende fællesnævner.*
- *Vi bliver brugt rigtig meget og de vil meget gerne have en relation og de har en forventning om at vi snakker og er nærværende og jeg bliver meget brugt til at spille og det sjove, og jeg er god til at sætte i gang.*

Ledere

Ledere udtaler, at der ikke er frivillige i Det Gule Hus. Medarbejderne i Det Gule Hus er alle vejledere, der har andre pædagogiske opgaver i Handicap og Psykiatri ved siden af Det Gule Hus. Der er én vejleder, der er koordinator på §82a og §82b. Alle vejledere kører alle funktioner.

BDO del-analyse

Med udgangspunkt i de beskrevne intentioner med Det Gule Hus ser BDO et tydeligt behov for pædagogiske medarbejdere, idet der stilles krav til at beherske faglige tilgange og til at kunne rumme brugere med forskellige og komplekse udfordringer. Det ses også, at det er brugernes behov at få professionel vejledning og støtte. Der er blot brug for at få sat de professionelle og pædagogiske kompetencer bedre i spil, hvis Det Gule Hus skal leve op til de beskrevne intentioner.

Når det så er sagt, vurderer BDO også, at man på baggrund af en tydeligere strategi og planlægning sagtens kan supplere de professionelle medarbejdere med frivillige, der blandt andet kan bidrage ved aktiviteterne udenfor huset.

I forhold til ledelsens oplysning om at der er en koordinator for § 82 a+b, understøtter dette også at der professionel planlægning af gruppeforløbene, men det er ikke fremgået af hverken desk researchen eller de øvrige interviews, hvordan denne rolle udmøntes. Det er således uklart for BDO, hvilke gruppeforløb der fungerer som målrettede § 82b forløb.

TILBUD, INDSATSER OG AKTIVITETER (1/2)

Tilbud, indsatser og aktiviteter beskrevet ud fra de fire analyseperspektiver	
Desk research	<p>I materialerne fra deskresearchen fremgår der mange intentioner om, hvilke tilbud og indsatser, der skal foregå i Det Gule Hus. I "Håndbogssider om Rammer for Det Gule Hus April 2019", under overskriften "Gruppevejledning" står der bla. <i>Nada, Billard, brætspil, udendørs aktiviteter og gåture</i>. Endvidere beskrives <i>motion, bading, fælles frokost /aftensmad, arrangementer i lokalområdet eksempelvis i SIND, kulturcafe, bibliotek, koncerter mv</i>. Ture ud af huset beskrives også her. I håndbogen står der endvidere også <i>Der vil være faste tider til åben rådgivning. Udover disse tider kan vejledning (82b/85) foregå frit, dog IKKE mens der gives NADA</i>.</p> <p>Af <u>Kvalitetsstandarden for § 82a</u> fremgår det at <i>Gruppebaseret hjælp og støtte, er forløb med fokus på at borgerne i højere grad, kan mestre eget liv. Læringsforløbene kan eksempelvis omhandle, sportstræning, NADA(øre akupunktur), håndtering af angstproblematikker, træningsforløb i sociale færdigheder, eller andre udfordringer hvor det fagligt vurderes at gruppebaseret læringsforløb kan være til gavn. Borgene får mulighed for at spejle sig i hinanden, dele erfaringer med andre og drage gavn af fællesskabet</i></p> <p>I kvalitetsstandarden for § 82 a er gruppeforløbene beskrevet som et <i>gruppebaseret læringsforløb</i>. Samlet set beskrives det, at der er intentioner om gruppeforløb og vejledning, men ikke egentlig beskrivelser af et værested.</p>
Brugere	<p>Generelt siger hovedparten af brugerne, at der ikke er egentlige tilbud i Det Gule Hus. Nedenfor gengives eksempler på brugernes synspunkter</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Ingen tilbud. Spille billard, spille kort, nogle strikker. Det er lidt lige som et venteværelse</i>• <i>En udtrykker ønske om mere aktivitet ud a huset. Årlig skovtur. Det skaber fællesskab på en anden måde</i>• <i>En udtrykker, at det er kedeligt i Det Gule Hus: Kaffeslabberas og lidt spisning to gange om ugen med mad udefra. Vi vil gerne have (aktiviteter) alle hverdage. Det skaber tryghed for os at have noget.</i>• <i>Der er ingen tilbud. Det kreative er noget, vi selv tager med. Der ville komme flere, hvis der var nogle flere tilbud. Der foregår ingen ting.</i>• <i>Bare et værested har ikke den store tiltrækning for mig, men da de havde forskellige aktiviteter, hvor man mødte andre, det savner jeg. Der har der været mange snakke om. Det er de sociale og fysiske aktiviteter jeg er med på.</i>• <i>Jeg føler mig som lidt en outsider og de hilser pænt på en, men nytilkomne kan føle sig lidt udenfor. Der mangler lidt initiativ til aktiviteter.</i>
Medarbejdere	<p>Det er BDO's tolkning, at ingen medarbejdere har italesat, at der foregår strukturerede gruppeforløb i Det Gule Hus, som kan henføres til § 82a. Dette kommer blandt andet til udtryk således:</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Vi havde planer om at lave aktiviteter og grupper. Men det er lidt svært nu grundet corona, for der må kun være 8 i huset af gangen</i>• <i>Vi har ikke gruppebaseret forløb, det er mere all round forløb i huset</i>• <i>Man mangler tilbud som både går ind i borgernes almensinteresser og recovery tænkningog hvordan kan vi give borgerne redskaber, der kan hjælpe borgerne i at mindske stress, fx mindfulness og komplementeres med frivillige hænder, der kunne hjælpe med at borgerne kunne komme ud og tage på ture.</i> <p style="text-align: right;"><i>Fortsættes næste side..</i></p>

TILBUD, INDSATSER OG AKTIVITETER (2/2)

Fortsat fra forrige side

Medarbejdere	<p>Det er BDO's tolkning på baggrund af medarbejderinterviews, at der ikke planlægges med egentlig struktureret vejledning i Det Gule Hus. Dette understøttes af flere udsagn blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Vi laver ikke vejledning i huset. De er virkelig på dupperne i forhold til at ingen får mere end andre. Jeg har en borger som jeg går ud med ,når jeg giver vejledning ud af huset.</i>• <i>Vi yder ikke vejledning dernede som huset er nu.</i>• <i>Alle de planer om vejledningscenter tænker jeg, come on. Borgerne har hele tiden konkrete ting, de skal have hjælp med, kontanthjælp, pension, forsikringer, og det skal vi også kunne.</i>• <i>Nogen gange kan det være nødvendigt at dække ind ved sygdom og trække vejledning med en borger ned i Det Gule Hus.</i> <p>Myndighedsrådgivere i fremskudt rådgivning har været en del af Det Gule Hus, men er det ikke længere . <i>Jeg har kortvarigt haft en rolle som fremskudt sagsbehandling. Vi er tre der har 82 samtaler.</i> Rådgiverne i myndighedsafdelingen mangler viden om og indsigt i hvad Det Gule Hus kan tilbyde. <i>Vi savner overblik over, hvad man laver (i Det Gule Hus) og hvilke grupper og hvornår borgerne kan komme. Vi har talt om at få en vejleder med til vores rådgivermøder.</i></p>
Ledere	<p>Lederne bekræfter, at der ikke længere er fremskudt rådgivning i Det Gule Hus: <i>Tre rådgivere gav tidligere rådgivning sammen med vejleder på § 82 vejledning i Det Gule Hus, dette gives nu på rådhuset.</i></p> <p>Lederne giver udtryk for at der er behov for at få mere tydelighed omkring hvad det er tilbuddet er i det gule hus. Endvidere gives der udtryk for at <i>der kører grupper, men man kan ikke kalde det forløb. Fordi der ikke bliver evalueret eller afsluttet.</i> Forløb som NADA og svømning har kørt uden at man stopper op og måler på effekten.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der har været nogle ad hoc initiativer, der fungerede godt. Eksempler på dette er transport og økonomi.</p> <p>Ledelsen er tydelige omkring, at der bør være fokus på, at forløb skal der være mål for og de skal evalueres.</p> <p>Ligeledes siger ledelsen, at bør være fokus på, om der er tale om et forløb, eller om der er et tilbud om fx at gå til svømning, fordi brugere ellers ikke kommer til det. Man er ikke visiteret til svømning, men de har en §85 - herunder kan svømning give en effekt. Det fungerer således at vejledere kan vælge at sætte brugere på svømning og sætte dem ned i individuel vejledning.</p>
BDO delanalyse	<p>I afdækningen af Det Gule Hus er BDO stødt på italesættelsen af tre typer tilbud, nemlig gruppevejledning, individuel vejledning og væresteds-funktion / socialt samvær. Herudover er der klubitilbuddet, der ikke indgår i det socialpsykiatriske tilbud.</p> <p>Der tegner sig et billede af, at der ikke i praksis er tydelighed på adskillelse mellem de tre typer tilbud, der foregår i et eller andet omfang i Det Gule Hus. Tydeligst er nok fraværet af gruppebaserede forløb, som alle informantgrupper italesætter nogenlunde enslydende.</p> <p>Med hensyn til den individuelle vejledning italesætter flere brugere, at de modtager vejledning og er meget tilfredse hermed. Dog er der flere brugere, der omtaler, at der ikke kan foregå vejledning, fordi det skal foregå i 'det offentlige rum' eller fordi medarbejderne har for travlt.</p> <p>Mange brugere omtaler, at de ville bruge Det Gule Hus mere, hvis man vidste, hvilke tilbud der er.</p>

SAMVÆR

Samvær beskrevet ud fra de fire analyseperspektiver

Desk research	Samværsfunktionen er ikke som sådan beskrevet i det fremsendte materiale.
Brugere	<p>Mange brugere beskriver, at de har stor glæde af samvær med andre i Det Gule Hus. Flere brugere giver udtryk for at de alene kommer for selskabets skyld og for at give struktur på hverdagen.</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Hænger ud og drikker kaffe - jeg bruger ikke noget tilbud</i>• <i>Et opholdssted så vi ikke farer forvildet rundt i kommunen.</i>• <i>Hygge og sludre og får en kaffe og spille</i>• <i>Snakke med nogen. Spiller kort, terning, spiller ikke billard mere. Kommer mest for selskabets skyld.</i> <p>Der er dog også nogle der giver udtryk for, at man har ønske om at deltage i det sociale liv men ikke rigtig føler sig tilpas i Det Gule Hus</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Nogle gange fungerer Det Gule Hus dårligt, for der er nogle der er meget højroastede og fylder det hele og beslaglægger medarbejderne og er brovtende. Det har jeg svært ved at klare og jeg kunne tænke mig at man kunne lave håndarbejde</i>• <i>Det er ikke altid jeg kommer derned. Der er for meget larm dernede. De taler i munden på hinanden</i>• <i>Jeg kan få det skidt når jeg går derfra. Jeg har en aftale med socialpsykiatri om at skære det lidt væk.</i>
Medarbejdere	<p>Særligt om klubben fortæller medarbejderne, at brugerne godt kan ønske mere samvær. De siger der går for lang tid mellem, at de ses. <i>Vi arbejder på, at de skal søge hinanden og danne sociale relationer. Det er nogle bedre til end andre. Vi prøver, at klubben skal være et socialt tilbud med samvær De kommer for samværet og kan også have et ønske om social træning (klubbens brugere)</i></p> <p>Det skal generelt fremhæves, at flere medarbejdere fortæller, at det sociale liv i Det Gule Hus har stor betydning for mange af husets brugere.</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Der foregår meget spil og brugerne kan meget godt lide når vi sætter turneringer i gang, billard, ludo, gaming og ture ud af huset. Men de kan også godt lide samværet</i>• <i>Det handler meget om at byde dem velkommen og spille spil og snakker i mens. De kan lide, når der er kage</i>• <i>Jeg oplever, at når jeg kommer i Det Gule Hus, at der er nogle brugere der har faste pladser og en gruppe, der sidder og har noget fælles socialt og de inddrager medarbejdere og der skabes relationer gennem det fælles tredje.</i>
Ledere	<p>Lederne udtaler, at der er mange brugere der er glade for stedet. De oplever, at det er rart, at der er nogen at tale med, man kan få hjælp og blive lyttet til. Der er mange gode ting ved at komme i Det Gule Hus.</p> <p><i>Der er klart behov for et sted som Det Gule Hus</i></p>
BDO del-analyse	<p>BDO er ikke i tvivl om, at brugerne er meget glade for at have Det Gule Hus, som tilbyder socialt samvær, ligesom BDO også hører medarbejdernes tolkning af at Det Gule Hus har en vigtig social funktion for mange brugere. Dog er der flere brugere, der udtrykker ønske om mere styring af det sociale samvær -så det bliver inkluderende for alle og herunder, at der er en behagelig omgangstone.</p>

TEMATISK OPSAMLING PÅ ANALYSE

Tema 1: Formål, kerneopgaven og rammer	Tema 2: Den sociale kapital	Tema 3: Indsatser og tilbud
<p>1. Formål med Det Gule Hus: Der er et velbeskrevet formål, men det mangler at blive udmøntet i praksis</p> <p>2. Kerneopgaven: Der er konsensus om kerneopgaven, men udmøntningen af den vanskeliggøres af mangel på ledelsesmæssig og faglig retning</p> <p>3. Strukturelle rammer: Der mangler en tydelighed omkring de lovmæssige rammer - særligt vejledningsforløbene, og udmøntningen heraf</p> <p>4. Målgruppen: Målgruppen for Det Gule Hus er tydelig, men i praksis rummer DGH ikke alle målgrupper</p> <p>5. Ressourcer: Ressourcesituationen bliver italesat, men muligvis kan bedre strukturering og organisering (herunder brug af frivillige ressourcer) bidrage effektivt til driften af Det Gule Hus</p> <p>6. Fysiske rammer: Der er fuld enighed om, at de fysiske rammer sætter begrænsninger for kerneopgaven</p>	<p>7. Ledelse: Alle informanter fastslår, at der mangler tydelighed i rammerne for og af ledelsen.</p> <p>8. Kultur og samarbejde: Samarbejdsprincipper fra Håndbogen efterleves ikke i tilstrækkeligt omfang og det påvirker kulturen negativt, herunder i tonen medarbejdere imellem og mellem medarbejdere og brugere</p> <p>9. Arbejds miljø: Arbejds miljøet belyses af medarbejdere og brugere og beskrives som kendetegnet ved mangel på fælles fodslag, uenighed i medarbejdergruppen, hård tone mv. Den sociale kapital er under pres</p> <p>10. Kompetencer: Det er uklart, hvorvidt Det Gule Hus har eller udmønter de kompetencer, der er nødvendige, for at understøtte formålet for Det Gule Hus.</p> <p>11. Indflydelse: Alle informanter vurderer, at den brugerinddragende indsats ikke opleves fyldestgørende</p>	<p>12. Faglig tilgang og metoder: Recovery-tilgangen er beskrevet som grundlag, men det ses ikke udmøntet i tilstrækkelig grad</p> <p>13. Professionel støtte: Alle informanter fastslår, at den professionelle støtte er en forudsætning for løsning af kerneopgaven men at den med fordel kan sættes mere i spil</p> <p>14. Tilbud, indsatser og aktiviteter: Der ses beskrevet tre typer tilbud nemlig gruppevejledning, individuel vejledning og væresteds-funktion / socialt samvær, men der er ikke tydelighed omkring adskillelsen af disse tre, hvorfor tilbud opleves som diffuse</p> <p>15. Samvær: Det Gule Hus har en vigtig social funktion for mange brugere, dog oplever nogle brugere, at samværet kan blive mere inkluderende</p>

BILAG

BILAG 1 - MATERIALER TIL DESK RESEARCH

- ▶ **2018 Velfærds politik** - Ishøj Kommune har formuleret værdibaserede politiske visioner for velfærdspolitikken
- ▶ **Center for voksen og velfærd - Handicap og psykiatri - liste over myndighedsrådgivere på det specialiserede område**
- ▶ **Notat om Café Vildbanehus 2017** - beskrivelse af rammer og vilkår og visioner fra 2017
- ▶ **Fremtidens socialpsykiatri 2016** - myndigheds visioner for socialpsykiatriområdet i Ishøj Kommune
- ▶ **Gruppebaseret vejledning i Handicap og Psykiatri 2017** - oplæg til SSU
- ▶ **Det Gule Hus - Borgerrepræsentationen og Udsatterrådet** - præsentation af Det Gule Hus herunder beskrivelse af og mål med tilbuddet
- ▶ **Håndbogsside med retningslinier for Det Gule Hus** - beskrivelse af rammerne for tilbuddet
- ▶ **Arbejdsgang for Tidlig forebyggende indsats - arbejdsgangsbeskrivelse for myndighed af SEL § 82 forløb**
- ▶ **Stormøde om gruppebaseret vejledning 2017 - powerpoint præsentation**
- ▶ **Kvalitetsstandard for tidlig indsats - Tilbud om gruppebaseret hjælp og støtte § 82a**
- ▶ **Kvalitetsstandard for tilbud om individuel tidsbegrænset socialpædagogisk hjælp og støtte § 82b**
- ▶ **Kvalitetsstandard for Socialpædagogisk støtte efter Servicelovens § 85**
- ▶ **Notat - Vejledningscenter Det Gule Hus: én indgang til socialpædagogisk støtte** - beskrivelse af formål, målgruppe og indhold i tilbuddet. (Internt notat til brug for refleksioner omkring organiseringen af den socialpædagogiske støtte.)
- ▶ **Vedtægter fra brugerråd i Cafe Vildbanehus**
- ▶ **Handicap og psykiatrioverblik** - Liste med tilbud, beskrivelse og kontaktpersoner
- ▶ **Oplæg til udsatterrådet** - fremtidig ramme for Cafe Vildbanehus
- ▶ **Sagsfremstilling** - gruppevejledning

BILAG 2 INTERVIEWGUIDE BRUGERE

Brugeres personlige behov og oplevelser

Hvor længe har du været tilknyttet Det Gule Hus?

Hvor ofte kommer du i Det Gule Hus?

Hvad bruger du Det Gule Hus til?

Oplever du, at tilbuddene i Det Gule Hus er relevante for dig? - Uddyb

Hvad ønsker du Det Gule Hus skal bidrage til for dig?

Hvordan oplever du tilbuddet fungerer, i forhold til de forskellige brugere?

Hvordan oplever du Det Gule Hus?

Samvær

Matcher tilbuddet dine behov for samvær?

Har du et fællesskab med andre i Det Gule Hus - hvordan?

Har Det Gule Hus bidraget til fællesskaber for dig udenfor tilbuddet?

Oplever du, at brugerne kan drage nytte af hinanden på tværs?

Hvordan oplever du det sociale miljø og kommunikationen er i Det Gule Hus.

1) Imellem brugerne

2) Imellem brugerne og medarbejderne

Aktiviteter

Hvilke tilbud eller aktiviteter benytter du i Det Gule Hus?

Matcher tilbuddet dine behov for aktiviteter?

Hvilke tilbud /aktiviteter ønsker du i Det Gule Hus?

Social pædagogisk indsats og støtte

Deltager du i gruppeforløb? Hvis ja, hvilke?

Har Det Gule Hus betydning for resten af din hverdag?

Modtager du støtte eller vejledning (SEL §§ 85, 82a eller 82b)?

- Hvis ja, beskriv hvordan det foregår?

Indflydelse

I hvilke sammenhænge medinddrages du som borger i Det Gule Hus?

Ved du, at der afholdes Fællesmøder i Det Gule Hus?

Hvordan har du indflydelse på hvad der foregår i Det Gule Hus?

Hvad kunne du tænke dig at have indflydelse på i Det Gule Hus?

Fysiske rammer

Hvordan er de fysiske rammer i Det Gule Hus?

Matcher rammerne dit behov i forhold til aktiviteter og samvær?

Oplever du tilbud / aktiviteter, der ikke kan udføres grundet de fysiske rammer?

Er der særlige tidspunkter på dagen, hvor de fysiske rammer fungerer bedre eller dårligere end ellers?

Hvordan kunne de fysiske rammer bedre understøtte aktiviteter?

Medarbejderne

Hvordan bruger du medarbejderne i Det Gule Hus?

Hvilken betydning har medarbejderne for din brug af Det Gule Hus?

Har medarbejderne den viden og erfaring, som du har behov for?(kompetence)

Føler du dig mødt af medarbejderne/ Er medarbejderne imødekommende overfor dig?

Evt.

Er der andet, som du synes, vi skal vide om Det Gule Hus?

Afslutning

Herunder samler interviewer op i forhold til det samlede interview.

BILAG 3 INTERVIEWGUIDE MEDARBEJDERE - 1 VEJLEDERE (1/2)

Medarbejder i Det Gule Hus

Hvad er din uddannelses- og erfaringsmæssige baggrund?
Hvor længe har du været tilknyttet Det Gule Hus?
Hvor meget af din arbejdstid er du i Det Gule Hus?
Hvis arbejdstiden er delt: Hvordan fungerer det at have delt din tid mellem Det Gule Hus og andre opgaver?
Hvilken betydning har det for din indsats i forhold til borgerne?
Hvad er din rolle/funktion i Det Gule Hus?
Har du de kompetencer, der er behov for i forhold til dit arbejde i Det Gule Hus?
Oplever du, at dine ressourcer og kompetencer kan udnyttes optimalt?

Samvær

Oplever du at tilbuddet matcher/understøtter borgernes behov for samvær?
Oplever du, at der er brugere der primært kommer for at have samvær med andre? - Hvor mange?
Oplever du, at borgerne danner fællesskab med andre i Det Gule Hus - brugere - medarbejdere?
Evt. hvordan kan man se det?
Oplever du, at Det Gule Hus bidrager til fællesskaber for borgerne udenfor tilbuddet?
Oplever du, at borgerne kan drage nytte af hinanden på tværs af målgrupper?

Aktiviteter

Hvilke tilbud eller aktiviteter tilbydes jævnligt i Det Gule Hus?
Hvilke tilbud eller aktiviteter er du ansvarlig for i Det Gule Hus?
På hvilken måde sikrer I som medarbejdere, at tilbud og aktiviteter matcher borgernes behov?
Oplever du, at der er relevante tilbud til de brugere, der kommer i Det Gule Hus?
Hvilke aktiviteter er velfungerende og populære?
Er der aktiviteter, der forstyrrer hinanden - eller forhindrer en bestemt aktivitet?
Kan der opstå udfordringer mellem forskellige målgrupper eller grupperinger i Det Gule Hus?
Hvordan arbejder du med udfordringerne?
Er der behov for andre faglige indsatser i forhold til dette?
Er der aktiviteter der ikke tilbydes på grund af de fysiske rammer
Hvis ja hvilke?
Hvilke tilbud /aktiviteter synes du mangler i Det Gule Hus?
Hvorfor er det en mangel?

BILAG 3 INTERVIEWGUIDE MEDARBEJDERE - 1 VEJLEDERE (2/2)

Social pædagogisk indsats og støtte - organisering af dette

Hvordan bruger borgerne dig som professionel medarbejder?

Hvor mange er du vejleder for?

De brugere, som du støtter i Det Gule Hus - hvorfor kommer de der: Støtte eller vejledning (SEL §§ 85, 82a eller 82b)?

-Hvis ja, beskriv hvordan det foregår?

Når borger søger støtte eller vejledning har det så betydning for brugeren, hvilken medarbejder der giver denne vejledning?

Indflydelse

Hvordan bliver borgerne inddraget i beslutninger og aktiviteter i Det Gule Hus?

Hvordan ved borgerne, hvad de kan få indflydelse på?

Oplever du, at Fællesmøderne fungerer i Det Gule Hus?

Hvorfor/hvorfor ikke?

Har du ideer til hvordan borgerne bedst medinddrages og får indflydelse?

Fysiske rammer

Hvordan er de fysiske rammer i Det Gule Hus?

Matcher rammerne borgernes behov i forhold til aktiviteter og samvær?

Oplever du tilbud / aktiviteter, der ikke kan udføres grundet de fysiske rammer?

Er der særlige tidspunkter på dagen, hvor de fysiske rammer fungerer bedre eller dårligere end ellers?

Hvordan kunne de fysiske rammer bedre understøtte funktionen i Det Gule Hus?

Organisering

Hvordan er det Gule Hus organiseret?

Hvordan synes du organisationen i Det Gule Hus fungerer? -Uddyb

Hvordan aftaler I rammerne i huset, og hvordan forskellige behov og situationer omkring borgerne skal håndteres?

Mødestruktur - har I en fast mødestruktur?

Arbejds miljø

Er der arbejdsmiljøproblemstillinger i forhold til at arbejde i Det Gule Hus?

Er du tryk ved at gå på arbejde i Det Gule Hus?

Hvordan oplever du det sociale miljø og kommunikationen er i Det Gule Hus?

1)Imellem borgerne?

2)Imellem borgerne og medarbejderne?

3)Imellem medarbejderne indbyrdes?

Afslutning

Herunder samler interviewer op i forhold til det samlede interview

BILAG 4 INTERVIEWGUIDE MEDARBEJDERE - 2 RÅDGIVERE (1/2)

Medarbejdere - myndighed

Hvad er din uddannelses- og erfaringsmæssige baggrund?

Hvor er du placeret i organisationen i forhold til borgergruppen?

Opdeling i teams i forhold til:

- brugere med psykisk sårbarhed
- brugere med handicaps
- Socialt udsatte

Hvad er din funktion i forhold til borgergruppen?

Hvordan bruger du Det Gule Hus som tilbud til borgerne?

Hvad er din oplevelse af Det Gule Hus som tilbud?

Oplever du at have tilstrækkelig indsigt i funktionerne og mulighederne i Det Gule Hus for borgergruppen? -Hvis nej. Hvordan kan dette styrkes?

Det Gule Hus - visitation og samarbejde

Hvordan oplever du Det Gule Hus anvendes?

Hvad visiterer du borgerne til i Det Gule Hus?

- Vejledningsforløb?
- Socialpædagogisk støtte?
- Andet
- Hvilke § ydelser?

I forhold til hvilke målgrupper har du primært Det Gule Hus i tankerne i forbindelse med visitation?

Hvilke overvejelser gør du dig i forbindelse med visitation af en borger til Det Gule Hus?

Hvilke faktorer er i spil, hvis du vælger ikke at visitere brugere til Det Gule Hus?

Hvad oplever du, at tilbuddet kan bidrage med til borgergruppen ud over vejledningsforløb og socialpædagogisk indsats?

Har du tværfagligt samarbejde med vejledere og medarbejdere i Det Gule Hus (formaliserede møder eller uformel videndeling)

Hvordan er samarbejdet om målopfølgning og progression med Det Gule Hus?

Oplever du udfordringer i samarbejdet med tilbuddet om borgernes mål, vedligehold eller progressive udvikling?

Modtager myndighed statusnotater fra tilbuddet?

Aktiviteter og tilbud

Oplever du, at der er relevante tilbud til de brugere, der kommer i Det Gule Hus?

Matcher tilbud og aktiviteter borgernes behov?

Er der tilbud du mangler at kunne visitere til i Det Gule Hus?

BILAG 4 INTERVIEWGUIDE MEDARBEJDERE - 2 RÅDGIVERE (2/2)

Borgergruppen

Hvor oplever du borgernes primære kendskab til Det Gule Hus kommer fra?

- Myndighed
- Vejledere
- Andre brugere

Har du oplevet tilbagemeldinger fra borgergruppen om tilbuddet? -Hvis ja. Hvad har du hørt fra borgerne (positivt eller negativt).

Oplever du, at der er brugere, der primært kommer for at have samvær med andre?

Oplever du, at Det Gule Hus bidrager til fællesskaber for borgerne udenfor tilbuddet?

Oplever du, at borgerne kan drage nytte af hinanden på tværs af målgrupper?

Social pædagogisk indsats og støtte - organisering af dette

Hvad er de primære problematikker for gruppen af brugere, der visiteres til hhv.

- § 85 støtte?
- § 82a forløb?
- § 82b forløb?

Oplever du, at borgerne får en helhedsorienteret indsats i Det Gule Hus?

Når borgerne søger støtte eller vejledning har det så betydning for dem, hvilken medarbejder der giver denne vejledning?

Fysiske rammer

Hvordan oplever du placeringen af Det Gule Hus ift. tilgængelighed for borgerne?

- Off.transport
- Tryghed for borgerne i området

Matcher rammerne borgernes behov i forhold til støtte og vejledningsforløb samt aktiviteter og samvær?

Oplever du forløb / aktiviteter, der ikke kan udføres grundet de fysiske rammer?

Hvordan kunne de fysiske rammer bedre understøtte funktionen i Det Gule Hus?

Organisering

Hvad kan Det Gule Hus i forhold til Ishøj Kommunes øvrige tilbudsvifte?

- Det er et særligt tilbud til målgruppen, der ikke matches andre steder?
- Det er et supplement til andre lign. tilbud?

Hvad fungerer godt i Det Gule Hus?

Hvad fungerer mindre godt?

Evt.

Har du yderligere input eller kommentarer i forhold til tilbuddet?

Afslutning

Herunder samler interviewer op i forhold til det samlede interview

BILAG 5 - INTERVIEWGUIDE LEDERE 1 (1/2)

Ledere i relation til Det Gule Hus

Hvad er din rolle i relation til Det Gule Hus?

I forhold til

- brugere med psykisk sårbarhed
- brugere med handicaps
- Socialt udsatte

Hvordan er I placeret i organisationen i forhold til medarbejdergruppen?

Hvor meget af jeres arbejdstid handler om opgaver i relation til det Det Gule Hus?

Hvilke ansvar og opgaver løser I i relation til Det Gule Hus?

Hvad er jeres kontakt/relation til ledelsen i forvaltningen?

Hvad er jeres kontakt/relation til det politiske udvalg?

Hvad er jeres kontakt/relation i forhold til medarbejderne?

- Ledelse af den faglige indsats
- medarbejdereansvar
- Faglige drøftelser

Hvad er jeres kontakt/relation i forhold til borgerne?

Har I ledelsesmæssige udfordringer i forhold til Det Gule hus?

Tilbud i Det Gule Hus

Hvilke driftsparagraffer fungerer Det Gule Hus efter?

Hvordan er huset finansieret?

Hvad er jeres oplevelse af Det Gule Hus som tilbud?

Hvordan oplever I, at Det Gule Hus anvendes i dag?

Hvad ønsker I som ledelse at opnå med tilbuddet i Det Gule Hus?

Oplever I at have tilstrækkelig indsigt i funktionerne og mulighederne i Det Gule Hus for borgergruppen?

Er der tilbud, som I i dag ikke mener bør indgå i tilbuddet?

Er der tilbud, som I mener mangler i Det Gule Hus - som der ikke er tilbud om i dag?

- Hvorfor er tilbuddet der ikke ?

Hvordan understøtter og styrer I at tilbuddene matcher borgernes behov og driftsgrundlaget?

Organisering

Vil I beskrive organisering af Det Gule Hus

Ledelsesmæssigt?

For medarbejderne?

Den daglige ledelse?

Møder/kommunikation/retningssskabende indsatser?

Hvordan synes I organiseringen fungerer i dag?

Hvad skal Det Gule Hus i forhold til Ishøj Kommunes øvrige tilbudsvifte?

et særligt tilbud til målgruppen, der ikke matches andre steder?

Det er et supplement til andre lign. tilbud?

Hvordan fungerer det tværfaglige samarbejde i forhold til Det Gule Hus mellem myndighed og udfører?

Oplever I at myndighed har tilstrækkelig indsigt i tilbuddet?

Hvad fungerer godt i Det Gule Hus?

Hvad fungerer mindre godt i Det Gule Hus?

Borgergruppen

Hvilke målgrupper ser I anvende Det Gule Hus i dag?

Er der relevante målgrupper, som ikke anvender Det Gule Hus i dag? -Hvorfor?

Er der målgrupper der anvender Det Gule Hus i dag - som efter jeres mening ikke hører hjemme i huset?

Har I hørt tilbagemeldinger fra borgergruppen om Det Gule Hus? -Hvad siger de til jer?

Er der brugere der efter jeres mening primært kommer for samvær med andre?

Oplever I, at Det Gule Hus bidrager til fællesskaber uden for Det Gule Hus for borgerne?

Kan der opstå udfordringer mellem forskellige målgrupper eller grupperinger i Det Gule Hus?

Faglig tilgang og metoder

Beskriv hvilke faglige tilgange/metode der anvendes i arbejdet i Det Gule Hus?

Hvordan sikrer I fælles faglig tilgang og indsigt og forståelse for de metodiske greb i praksis i medarbejdergruppen?

Har medarbejderne efter jeres vurdering de rette forudsætninger til at følge de vedtagne metoder og faglige tilgange i arbejdet?

BILAG 5 - INTERVIEWGUIDE LEDERE 1 (2/2)

Aktiviteter

Oplever I, at der er relevante tilbud til de brugere, der kommer i Det Gule Hus?

Hvilke tilbud /aktiviteter synes I mangler i Det Gule Hus?

Hvorfor er det en mangel?

Adfærd, kommunikation og miljø

Hvordan oplever I omgangstonen og stemningen er i Det Gule Hus?

Hvordan oplever I det sociale miljø og kommunikationen er i Det Gule Hus?

- Imellem borgerne?
- Imellem borgerne og medarbejderne?

Imellem medarbejderne indbyrdes?

Findes der centrale grupperinger, som har betydning for, hvordan huset opleves af andre?

Social pædagogisk indsats og støtte - organisering af dette

Hvordan sikre I den rette social pædagogiske indsats og støtte?

Hvordan sikrer I overblik over indsatser og kvaliteten af den socialpædagogiske indsats?

Hvordan aftaler I rammerne i huset, og hvordan forskellige behov og situationer omkring borgerne skal håndteres?

Mødestruktur

Har I en fast mødestruktur?

Indflydelse

Hvordan bliver borgerne inddraget i beslutninger og aktiviteter i Det Gule Hus?

Hvordan ved borgerne, hvad de kan få indflydelse på?

Oplever du, at Fællesmøderne fungerer i Det Gule Hus?

Hvorfor/hvorfor ikke?

Har du ideer til, hvordan borgerne bedst medinddrages og får indflydelse?

Er der problemstillinger omkring borgernes inddragelse og indflydelse?

Hvordan er de fysiske rammer i Det Gule Hus?

Matcher rammerne borgernes behov i forhold til aktiviteter og samvær?

Oplever du tilbud / aktiviteter, der ikke kan udføres grundet de fysiske rammer?

Hvordan kunne de fysiske rammer bedre understøtte funktionen i Det Gule Hus?

Arbejds miljø

Er der arbejdsmiljøproblemstillinger i forhold til at arbejde i Det Gule Hus?

Evt.

Har I yderligere input eller kommentarer i forhold til tilbuddet?

Afslutning

Herunder samler interviewer op i forhold til det samlede interview

BILAG 6 ORGANISERING AF AFDÆKNINGEN

Styregruppe:

- Merete Amdisen - Formand for styregruppen - Formand for Social- og sundhedsudvalget
- Helle Nees - Næstformand for Handicaprådet
- Kenneth Nielsen - Formand for Udsatterrådet
- Mads Ljungberg - Brugerrepræsentant

- Helle Madsen - Centerchef - Ishøj Kommune
- Kim Hostrup Hansen - Leder handicap og Psykiatri - Ishøj Kommune
- Karina Bøgen - Leder af Det Gule Hus og teamleder for socialpædagogisk team - Ishøj Kommune
- Thomas Petersen - Udviklings konsulent - Ishøj Kommune

- Birgitte Hoberg Sloth - Partner - BDO
- Pernille Hansted - Projektleder - Senior Manager -BDO
- Helene Tørsleff - Senior Manager - BDO
- Michela Nygaard - Senior Consultant - BDO