

# Kvalitet i SOF 2017

## Skriftlig Feedback



Projekt Off-Side

- De grønne indsatser under Weshelter

Center Nørrebro

26. oktober 2017

## Metode og læsevejledning

## Oplysninger om besøget

### Metode

Socialforvaltningens Kvalitetsmodel 3.0 danner rammen for besøget. Udgangspunktet er en forventning om, at tilbuddet lever op til Kvalitetsmodellen. Besøget sætter fokus på, hvad medarbejdere, ledere og eventuelt borgere er optaget af, og hvor de møder udfordringer og dilemmaer, så drøftelser og feedback på dette kan bidrage til det videre arbejde med kvalitetsudvikling i tilbuddet. Der er lagt vægt på feedback på emner, som der er behov for at tilbuddet giver en særlig opmærksomhed.

### Skriftlig feedback

Hvert tema er delt op i tre farver: grå, lilla og gul.

I den grå boks fremgår de perspektiver, som kom frem gennem drøftelserne med ledere og medarbejdere. Det er en opsummering af de pointer, som er afgørende for feedback og bedømmelse. Det er således ikke et referat.

I den lilla boks fremgår de fokusområder, som auditorerne retter tilbuddets opmærksomhed mod. Grundlaget for dette er som udgangspunkt den feedback, som er præsenteret og drøftet under besøget. Der ud over indgår viden fra tilbuddets kvalitetsbeskrivelse og viden fra Tilbudsportalen, hjemmesider samt observationer og samlede indtryk fra dagen.

I den gule boks fremgår forslag fra ledere og medarbejders til, hvordan der kan arbejdes med de fokusområder, som fremgår af de lilla bokse. Forslagene er formuleret på dagen som en del af drøftelserne af feedbacken fra auditorerne.

Af søjlen til venstre fremgår hvilke(t) tema(er), feedbacken relaterer sig til.

### Konklusion

På næstsidste side fremgår konsulentteamets samlede konklusioner på besøget, og det konsulenterne peger på, at tilbuddet har behov for at arbejde med fremadrettet.

### Formål med temaer

Bagerst findes en oversigt over alle temaer i Kvalitetsmodel 3.0 samt formål for arbejdet med de enkelte temaer.

### Dato

26/10-17

### Auditorer:

Dorte Vanetiner-Branth

Mie Madsen

Antal ansatte i alt på tilbuddet:

7

Vi talte med:

1 leder

5 ansatte

### Temaer

Under besøget var det især emner, som kredser om Tema 3a og tema 4, som fyldte.

De øvrige temaer i Kvalitetsmodel 3.0 blev berørt i mindre grad og/eller indgik i drøftelserne af temaerne fremhævet ovenfor.

## Indledning

## Samlede indtryk af tilbuddet

Projekt Off-Side, fremstår som tilbud, hvor sårbare og udsatte borgere kan opnå meningsfuld beskæftigelse.

Tilbuddene er i en afventende situation. Der er aktuelt ikke er nogen leder af Off-Side. Ledelsen varetages af en konstitueret leder, der også leder andre tilbud under WeShelter. WeShelter har varslet en omorganisering.

Samarbejdet mellem den nuværende ledelse og medarbejderne synes at fungere, og der arbejdes på at udvikle tilbuddene, selv om fremtiden er usikker. Der er et ønske om at styrke fællesskabet imellem Gartneriet og Dyrkningshaven, for at kvalificere og udvikle tilbuddene, der tidligere har fungeret med en høj grad af selvstændighed. Medarbejderne er kreative, iverige og opfindsomme i deres fokus på at udvikle tilbuddet.

Projekt Off-Sides (Gartneriet og Den sociale dyrkningshave)tilbud og aktiviteter er ude i det frie grønne rum året rundt, hvor der arbejdes med jord og planter.

Auditorerne får det indtryk, at dette rum kan noget særligt i samarbejdet med målgrupperne.

## Indledning

## Tema 1: Uddannelse og beskæftigelse

### Vi talte om

I drøftelserne tales om den beskæftigelses form som tilbuddet tilbyder, hvor der samarbejdes om gartneri- og havearbejde på mange forskellige måder.

I Off-Side forventer de ansatte en vis form for selvstændighed og handlekraft hos borgerne, hvilket er nødvendigt for, at borgerne kan indgå i og varetage de opgaver, der er. Det er derfor forskelligt, hvor mange timer ad gangen, borgerne arbejder.

Gartneriet har pt. en matrikel i Vadsby ved Høje Tåstrup og en i Valby. Fremtiden for tilbuddet i Vadsby er usikker, derfor har man besluttet at lægge fokus på matriklen i Valby. Det sidste år har fokus været på at udvikle et lille gartneri og en hyggelig fælles have, hvor der produceres grøntsager og blomster, som leveres til køkner og andre tilbud.

I den 'Socialle dyrkningshave', som ligger ved Bispebjerg hospital, er der ligeledes et dyrkningsfokus. Haven har bestået under et år. I den sociale dyrkningshave tilbydes beskæftigelse til borgere der har færre ressourcer end dem, der profiterer af andre tilbud i Off-Side. Dyrkningshaven har skabt et grønt rum, hvor borgerne alt efter dagsformen kan komme og påtage sig små opgaver, som at fejle blade, lave blomsterbuketter, lave kaffe og lignende.

Det er auditorernes oplevelse at begge tilbud bidrager til at skabe meningsfuld beskæftigelse i hverdagen. Aktiviteterne i tilbuddene giver borgerne mulighed for at indgå i relationer med andre og få mod til at indgå i nye fællesskaber.

### Dette peger på at...

Besøget gav ikke anledning til særlig feedback på dette tema.

### Ledere og medarbejdere peger på...

Der var under besøget ikke kommentarer eller forslag fra ledere og medarbejdere direkte relateret til temaet.

## Tema 2: Selvstændighed og relationer

### Vi talte om

Der er umiddelbart overensstemmelse mellem det tilbuddet har beskrevet i Kvalitetsbeskrivelsen, og det vi møder under besøget.

Det er auditorernes oplevelse, at tilbuddet er med til at styrke borgernes handle- og mestringskompetencer samt at mindske oplevelsen af ensomhed hos det enkelte menneske.

### Dette peger på at...

Besøget gav ikke anledning til særlig feedback på dette tema.

### Ledere og medarbejdere peger på...

Der var under besøget ikke kommentarer eller forslag fra ledere og medarbejdere direkte relateret til temaet.

### Vi talte om

Vi taler om at målgruppen ændrer sig. Førtidsspensionisterne, som før tegnede sig for en stor del af tilbuddets brugere, bliver færre og der kommer flere kontakthjælpsmodtagere. Personalet beskriver, at de overvejer, hvilke forventninger de kan stille til de forskellige målgrupper.

I drøftelserne tales om, at der ikke arbejdes med et fælles fagligt fundament i tilbuddet. Medarbejdergruppen er lille og rummer forskellige kompetencer og ressourcer. Der er forskellige holdninger til behovet for personalemøder. Nogle medarbejdere efterspørger personalemøder og lignende, hvor man sparre med hinanden omkring den faglige praksis. Andre medarbejdere er mere tilbageholdne, og vil sikre sig at møder bruges konstruktivt og målrettet, med det argument, at mødeaktivitet tager tid fra borgerne.

Den konstituerede leder har et ønske om at arbejde med det fælles faglige fundament bl.a. ved at blive tydelig på hvilken målgruppe de forskellige enheder henvender sig til.

### Dette peger på at...

Et behov for at tilbuddet arbejder med at styrke det fælles faglige fundament for, at kvalificere drøftelser om definition af målgruppe, kerneopgave samt valg af metoder og tilgange.

At tilbuddet arbejder for:

- En tydelig sammenhæng i tilbuddet i forhold til de forskellige kompetencer og ressourcer som medarbejderne besidder
- At skabe rum for meningsfuld videndeling, sådan at personalet i fællesskab kan arbejde med det fælles faglige fundament.

### Ledere og medarbejdere peger på...

At der skal arbejdes med:

- Hvilke vilkår der er for kerneydelsen
- Ny mødestruktur
- Lave temadage
- Drøfte den fælles faglighed/ Hvad er vi fælles om?
- Undervise hinanden
- Definere en fælles kurs

**Vi talte om**

Der er umiddelbart overensstemmelse mellem det tilbuddet har beskrevet i Kvalitetsbeskrivelsen, og det vi møder under besøget.  
Se i øvrigt tema 1 og 2.

**Dette peger på at...**

Besøget gav ikke anledning til særlig feedback på dette tema.

**Ledere og medarbejdere peger på...**

### Vi talte om

#### 'Vores model'

At være stolte af og drevet af egen praksis fylder i dagens drøftelser. Medarbejderne fortæller om, at have skabt og være i gang med at udvikle noget, der er helt særligt, og som har potentiale og stor værdi for de målgrupper, man orienterer sig imod.

#### Udvikling og branding af Off-Side

Et gennemgående tema, der fylder i dagens drøftelser, er udvikling og branding af Off-Sides forskellige tilbud. Man er midt i en omstilling af Weshelter, men fokus hos både medarbejdere og leder er fremadrettet og udviklingsorienteret. Der er en optagethed af, hvordan man udvikler sig, og hvordan der rekrutteres og tiltrækkes borgere ikke kun igennem et formelt samarbejde med BIF og SOF's egen beskæftigelseskoordinator, men også fra nærmiljøet, Bispbjerg Hospital. Ved 'Den Sociale Dyrkningshave' findes en folder, der præsenterer tilbuddet.

Dagens drøftelser, er fulde af energi og et ønske om fortsat at udvikle en bæredygtig praksis og skabe resultater for og med borgerne. Leder er optaget af at sikre en realistisk og bæredygtig udvikling af hele Off-Side. Medarbejderne er optagede af at udvikle deres specifikke ydelser og hvordan man lykkes i samarbejdet med borgerne. Under rundvisningerne, opstår der en umiddelbar og konkret sparring medarbejderne imellem om praksis, herunder om, hvordan man hver især er i dialog med de interessenter, man er omgivet af for at fremme samarbejdet.

### Dette peger på at...

#### Synlighed - branding

At arbejde med hvordan tilbuddene kan brandes, så de kan tiltrække borgere. Herunder at drøfte og afklare, hvem der skal formidles til, samt hvad, og hvordan, tilbuddet ønskes formidlet.

#### Ledere og medarbejdere peger på...

At der med fordel kan arbejdes med tilbuddenes synlighed. Et skridt på vejen er, i samarbejde med nogen, der har viden om kommunikation, at lave en plan for hvad og hvordan der skal formidles.



### Vi talte om

#### Bred faglighed

Off-Sides medarbejdere har forskellige faglige baggrunde, pædagogiske, håndværksmæssige og akademiske (hortonom).

Leder fremhæver dette som en værdi for tilbuddene, da det giver en anden mulighed i måden at udføre socialt arbejde på end, hvis alle medarbejdere var pædagoger.

#### Brug for sparring.

Vi drøfter, hvordan leder, der har pædagogisk baggrund, har fokus på og et ønske om, at være i dialog med medarbejderne om hvordan de bringer deres kompetencer i spil i det pædagogiske arbejde med borgerne. Ønsket er, at møde borgerne hvor er.

Medarbejderne udtrykker, at det er rart med denne sparring, da tidligere leder havde en anden faglig baggrund, og derfor ikke kunne tilbyde dette.

Se i øvrigt tema 3.a.

### Dette peger på at...

Se tema 3.a.

### Ledere og medarbejdere peger på...

## Tema 6: Fysiske rammer

### Vi talte om

#### Det frie, grønne rum

Værdien i at være tre tilbud, der løser deres opgaver i samarbejdet med borgeren udendørs drøftes. Medarbejdere og leder beskriver alle hvordan det, at være ude i det fri, i samarbejdet og samværet omkring de praktiske opgaver, giver et fælles tredje. 'Uderummet' giver mulighed for at møde hinanden i øjenhøjde, alle har noget at byde ind med, der er ikke noget, der er rigtigt eller forkert.

Medarbejderne taler om det at være udendørs hele året, at holde sig varm, ved at være aktive. Et dilemma, der drøftes, er netop valget mellem at have, eller ikke have et rum, at gå ind i. Det er ikke en debat, der bringes til ende, men den rummer forskellige perspektiver, der med fordel kan genoptages ved senere lejlighed. En del af dilemmaet er, hvordan man får fat i og fastholder folk i aktiviteterne. Da Gartneriet kun var et tilbud i Vadsby, tog man bussen ud af byen og var der til den kørte hjem igen. Men i de to nye tilbud, kan borgeren komme og gå, hvilket giver andre muligheder. Dette er også en debat, der ikke bringes til ende, men den rummer forskellige perspektiver, der med fordel kan genoptages ved senere lejlighed.

### Dette peger på at...

Feedback af relevans for temaet indgår i feedback under andre temaer.

### Ledere og medarbejdere peger på...

### Vi talte om

#### Sundhedsfremme og Det dobbelte KRAM

Under dagens drøftelser tales om at man i Off-side, ser sundhed i et fysisk, psykisk og socialt perspektiv. Fokus er på at støtte borgerne til i højere grad at mestre deres liv, der er fokus på borgernes kompetencer, ressourcer og motivation, for at understøtte og fremme den mentale sundhed gennem deltagelse i aktiviteter og fællesskaber. Der fortælles bl.a. om forskellige succes historier, hvor borgere ved at blive mødt med muligheden for at varetage forskellige små praktiske opgaver i haven, langsomt får mod og tro på at kunne mestre flere ting, er fysisk aktiv og lære om naturen og dens ressourcer.

Denne udvikling beskrives visuelt med en stige, hvordan man trin for trin kan løfte og varetage sværere og sværere opgaver. Opgaverne er beskrevet på de små skifferplader i kurven.



### Dette peger på at ...

Feedback af relevans for temaet indgår i feedback under andre temaer.

### Ledere og medarbejdere peger på...

A large empty rectangular box with a light yellow background, intended for notes or feedback from leaders and employees.

### Konklusion

På baggrund af kvalitetsbeskrivelsen, samtaler med medarbejdere og leder under besøget, den fælles drøftelse af den samlede feedback, samt vores observationer i løbet af dagen og det samlede indtryk af Projekt Off-Side, konkluderer vi følgende:

Projekt Off-Side er et veldrevet og innovativt tilbud. Trods en uvis fremtid, med en leder der er konstitueret frem til 1.1.2018 og varslede omorganiseringer, mødes borgerne i øjenhøjde og tilbydes en bred vifte af aktiviteter med afsæt i et bredt og nuanceret beskæftigelsesbegreb. Fokus er på, at fremme borgernes handle- og mestringskompetencer, fremme fællesskab og bidrage til, at borgerne gennem de meningsfulde aktiviteter får øget deres livskvalitet.

Auditorerne ser dog et behov for at styrke det fælles faglige fundament samt at tilbuddet gør sig "synlig" i forhold til at tiltrække borgere, der kan opnå øget livskvalitet i arbejdet i det frie, grønne rum.

### Bedømmelse

Ak krediteret

## Temaer og formål Kvalitetsmodel 3.0 – De fire obligatoriske arbejdsområder

### Tema 1: Uddannelse og beskæftigelse

Formål: I Socialforvaltningen arbejder vi for, at borgerne kan leve et så værdigt og selvstændigt liv som muligt på egne præmisser. Arbejdet med uddannelse, beskæftigelse, aktiviteter og samvær skal bidrage til, at alle borgere har en meningsfuld hverdag, som hjælper dem til at opretholde eller udvikle deres kompetencer. Samtidig skal deltagelse i uddannelse, beskæftigelse eller aktiviteter give borgerne mulighed for at danne relationer og indgå i samfundets fællesskaber på en måde, som kan bidrage til inklusion og livskvalitet.

### Tema 2: Selvstændighed og relationer

Formål: I Socialforvaltningen arbejder vi med at fremme borgernes handle- og mestringskompetencer, så borgerne i højere grad får mulighed for leve et socialt, aktivt og selv-stændigt liv. Arbejdet med selvstændighed og relationer giver borgerne mulighed for at styrke deres livskvalitet og mindsker oplevelsen af ensomhed.

### Tema 3a: Målgrupper, metoder og resultater – Fælles faglig fundament

Formål: I Socialforvaltningen arbejder vi for at styrke sammenhængen mellem borgernes behov og vores valg af videnbaserede faglige metoder og tilgange. Det skal bidrage til, at vi når de mål, vi opstiller sammen med borgerne. Det skal desuden bidrage til, at medarbejderne oplever at arbejde stående på et fælles fagligt fundament. Det fælles faglige fundament skal bidrage til at fremme forebyggelse og håndtering af vold, konflikter, magtanvendelser og nødværge. For at kvalificere indsatsen og samarbejdet med borgerne arbejder vi med planer og dokumentation. Dette skal bidrage til at kvalificere arbejdet så borgerne oplever sammenhæng, helhed og koordination i indsatsen.

### Tema 3b: Målgrupper, metoder og resultater – Inddragelse og indflydelse

Formål: I Socialforvaltningen arbejder vi for et godt samarbejde med borgerne og deres pårørende. I samarbejdet med borgerne har vi fokus på at skabe løsninger, som gør, at borgerne oplever sig inddraget og at de har indflydelse på tilbuddet. Samtidig arbejder vi for, at borgerne er tilfredse med den støtte, de modtager.

### Tema 4: Organisation og ledelse

Formål: I Socialforvaltningen skal tilbuddene ledes på en måde, der gør, at medarbejdere og borgerne oplever tydelig mål og retning for samarbejdet og den daglige praksis. Arbejdet med organisation og ledelse skal styrke en åben, tillidsfuld og inddragende kultur, hvor der er fælles fokus på at opnå udvikling og skabe resultater sammen med borgerne. Samtidig skal ledelsen formidle tydelige forventninger til medarbejderne og fremme sammenhængen mellem tilbuddet, centerfællesskabet og den øvrige Socialforvaltning.

### Tema 5: Kompetencer

Formål: I Socialforvaltning arbejder vi for, at borgerne støttes af kompetente medarbejdere, som har den nødvendige og relevante viden til at kunne møde deres aktuelle og fremtidige behov. Arbejdet med medarbejdernes kompetencer skal fremme positive læringsmiljøer i og på tværs af tilbud og centre, som understøtter, at viden opøges, udvikles, deles og forankres. Det skal bidrage til, at medarbejderne oplever sig kompetente og bringer viden i spil – både i udviklingen af indsatsen og i samarbejdet med borgerne.

### Tema 6: Fysiske rammer

Formål: I Socialforvaltningen arbejder vi med at skabe fysiske rammer, der understøtter den faglige indsats samt borgernes trivsel og behov. Arbejdet med fysiske rammer skal også bidrage til vedligeholdelse samt miljø- og energirigtige løsninger i tilbuddene.

### Tema 7: Sundhed

Formål: I Socialforvaltningen arbejder vi for at fremme borgernes adgang til sundhed, så de får den pleje og behandling, som de har behov for og krav på. Arbejdet skal styrke borgernes fysiske og psykiske sundhed, så de oplever at kunne leve et selvstændigt og aktivt liv der bidrager til en god livskvalitet.

### 4 obligatoriske arbejdsområder

I Socialforvaltningen findes fire politisk besluttede obligatoriske arbejdsområder:

- Værdier
- Ledelse
- Dokumentation
- Sundhed

Se Kvalitetsmodel 3.0 for mere inspiration til, hvordan disse arbejdsområder kan tænkes ind i arbejdet med de enkelte temaer i kvalitetsmodellen.