



# Tilsynsrapport

Værestedet Cafe Paraplyen

2024

# Forord

---

## Afrapportering af et anmeldt tilsyn foretaget af Socialtilsyn Øst

Socialtilsyn Øst er blevet tilkøbt til dette tilsyn. Bestillerkommune er fortsat ansvarlig for de myndighedsmæssige forpligtelser.

Ved juridisk og økonomisk sparring/opfølgning henvises til egen kommune.

Rapportens første sider indeholder en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget samt om tilbuddet.

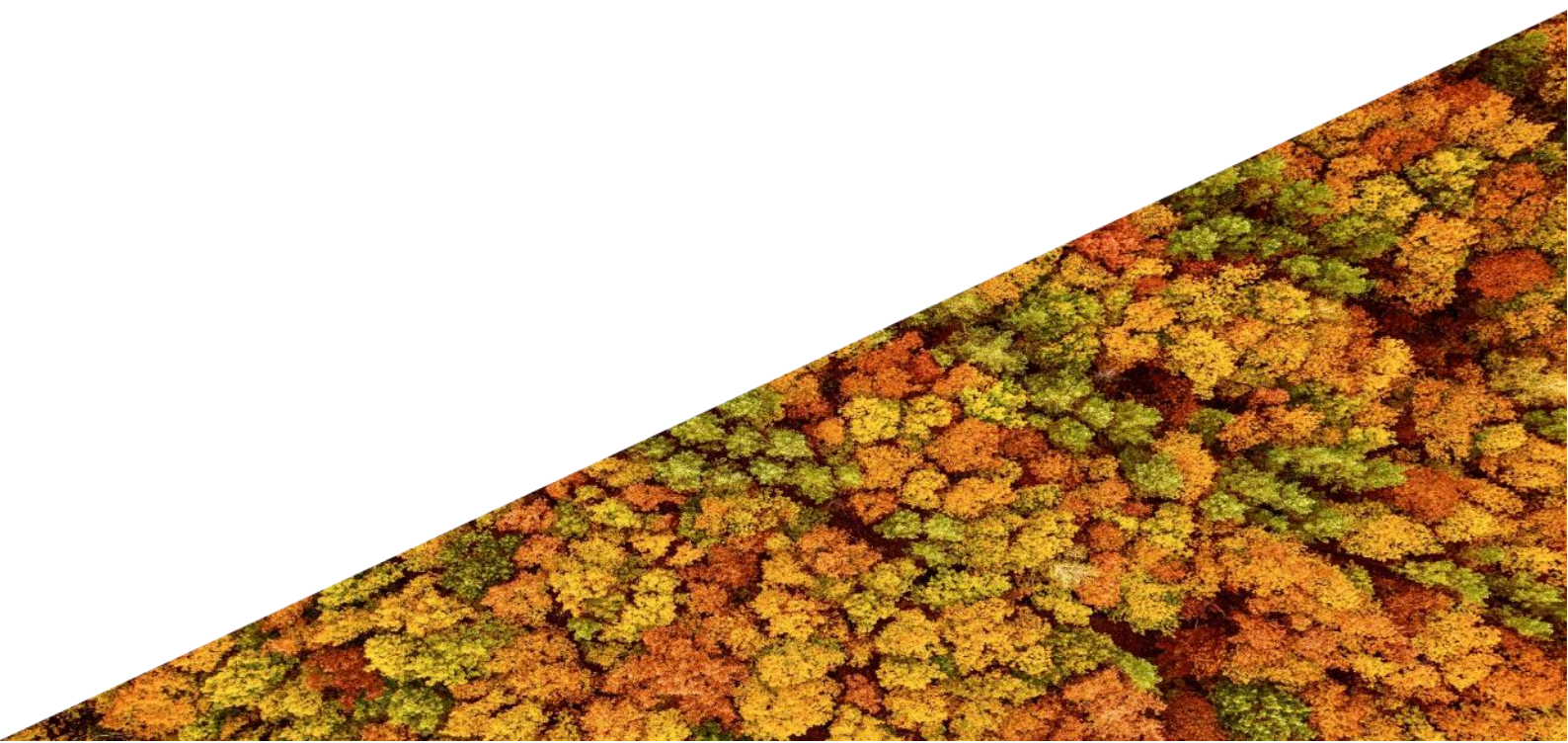
De næste siders indhold omhandler dataindsamling via interviews, observationer og individuelle undersøgelser. Sidst i rapporten er der en vurderingsoversigt.

Temaerne vurderes ud fra de indsamlede data og øvrige undersøgelser, og scores efter skalaen 1-3, hvor 3 er højest. Vurderingerne indeholder en tekst, som begrundet scorerne.

Vi bedømmer den generelle kvalitet på tilbud omfattet af den kontrakt, som er indgået mellem Faxø Kommune og Socialtilsyn Øst.

Med venlig hilsen

Ann Sibbern  
Tilsynskonsulent  
Tlf.: 72 36 24 28  
E-mail: Ansib@holb.dk



# Indhold

<b>1</b>	<b>STAMOPLYSNINGER.....</b>	<b>1</b>
1.2	FAKTA OM TILSYNET .....	1
<b>2</b>	<b>TILSYNSRESULTAT .....</b>	<b>2</b>
2.2	SAMLET VURDERING AF KVALITETEN .....	2
2.3	SCORE .....	3
2.4	UDVIKLINGSPUNKTER.....	3
<b>3</b>	<b>VURDERING AF TEMAER .....</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>VURDERINGSSKEMA .....</b>	<b>18</b>

# 1 Stamoplysninger

Generelle oplysninger om tilsynet	
<b>Tilbuddets navn:</b>	Værestedet Cafe Paraplyen
<b>Tilbuddets adresse:</b>	Jernbanegade 26, 4690 Haslev
<b>Tilbuddets leder:</b>	Anette Hougaard, tlf. 22163100, mail: aho@kfumsoc.dk
<b>Tilbudstype:</b>	Tilbudsportalen - servicelovens § 104
<b>Tilbuddets målgruppe:</b>	Tilbudsportalen – stofmisbrug, alkoholmisbrug og andet socialt problem
<b>Alder:</b>	Tilbudsportalen – 18-85 år
<b>Pladsantal:</b>	Tilbuddet er et uvisiteret værested

## 1.2 Fakta om tilsynet

Oplysninger om handlinger	
<b>Tilsynsførende:</b>	Ann Sibbern og Sine Reitz (økonomi)
<b>Tilsynsbesøg og besøgstype:</b>	Anmeldt tilsynsbesøg d. 20. juni 2024
<b>Rapport sendt i faktuel høring:</b>	D. 23. juli 2024
<b>Endelig rapport:</b>	D. 7. august 2024
<b>Interviewkilder:</b>	Interview af den daglige ledelse, styregruppeformand, brugere og frivillige medarbejdere
<b>Dokumentkilder:</b>	Fremsendt materiale heraf faktuelle ændringer fra tilsynet i 2023, årsregnskab 2023, budget 2024, godkendelse af de fysiske rammer, referater fra styregruppemøder d. 4/12-2023 og 26/2 2024, referater fra personalemøder d. 5/2-2024 og d. 8/4-2024, referater fra brugerrådsmøder d. 8/9-2023, besøgsrapport fra Arbejdstilsynet, eksempler på arbejdsbeskrivelser, opfølgning af

anbefalinger fra tilsynsrapporten 2023, hjemmeside, Tilbudsportalen, tilsynsrapport 2023, kvalitetsstandarder 2024/det specialiserede voksenområde/Faxe kommune og serviceloven

**Observationskilder:**

Der har været foretaget observationer ved deltagelse i aktiviteter og samvær i værestedet

**Oplysninger om klager:**

Ingen oplysninger om klager

**Oplysninger om øvrige tilsyn:**

Oplysninger om besøg af Arbejdstilsynet 2023

Tilsynsresultat

## 1.3 Samlet vurdering af kvaliteten

Det er socialtilsynets vurdering, at Værestedet Cafe Paraplyen i høj grad leverer en indsats, der er i overensstemmelse med servicelovens § 104, hvor formålet bl.a. er at øge den enkeltes livskvalitet, tilbyde muligheder for socialt samvær og aktiviteter samt personlig udvikling.

Værestedet Cafe Paraplyen er et uvisiteret værested, hvor der kommer mange faste brugere, men der kommer fortsat nye til. Det der er fælles for brugerne af Cafe Paraplyen er ensomhed.

I Cafe Paraplyen er der mulighed for at komme som bruger og/eller som frivillig medarbejder og indgå i konkrete opgaver i tilbuddet. Cafe Paraplyen er bl.a. kendetegnet ved, at der er omkring 60 frivillige medarbejdere, som bidrager på forskellige vis.

Betydningen af at kunne indgå som frivillig medarbejder opleves at bidrage til, at der er frivillige medarbejdere, som føler sig betydningsfulde, det kan skabe en form for arbejdsidentitet, men det opleves også at have betydning for fællesskabet og samhørigheden i Cafe Paraplyen.

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet med dets aktiviteter også kan bidrage til, at brugerne/de frivillige medarbejdere kan spejle sig i hinanden, hvor de kan udvikle forskellige kompetencer, blive motiveret og/eller udfordret til at deltage i aktiviteter og fællesskaber, hvilket herved også kan skabe et indhold i hverdagen.

På baggrund af udsagn fra brugere og de frivillige medarbejdere opleves stor tilfredshed med tilbuddet.

Socialtilsynet vurderer, at tilbuddet indgår i en hensigtsmæssig organisering med en ansvarlig ledelse i forhold til varetagelse af den daglige drift og opgaveløsning.

Ledelsen vurderes at have såvel relationelle som faglige kompetencer og formår at koordinere og holde fokus på mangeartede ledelsesmæssige opgaver samtidig med, at der holdes fast i at udøve en diakonal og social indsats.

Det er socialtilsynets vurdering, at de fysiske rammer og faciliteter understøtter formålet med indsatsen. Cafe Paraplyen er i slutningen af 2023 flyttet til nye fysiske rammer, hvilket har betydet mere plads og giver samtidig mulighed for nye initiativer og udviklingsmuligheder.

## 1.4 Score

Figuren giver overblik over socialtilsynets kvalitetsvurdering. Resultatet af kvalitetsbedømmelsen er i figuren illustreret med en farvet linje. Jo længere ude linjen befinder sig i figuren, desto højere er temaerne vurderet til at være opfyldt inden for det enkelte tema.



## 1.5 Udviklingspunkter

### Opfølgning af udviklingspunkter fra tilsynet 2023

**Socialtilsynet anbefaler, at oplysninger om styregruppen tilrettes på Tilbudsportalen.**

*Det fremgår af oplysninger ved tilsynsbesøget i 2024, at oversigt over styregruppen er indberettet på Tilbudsportalen.*

*Socialtilsynet har ikke adgang til alle oplysninger på Tilbudsportalen, og har herved anvendt oplysninger fra bl.a. ledelsen.*

**Socialtilsynet anbefaler, at der foretages en ca. optælling af brugere af værestedet.**

*Det fremgår af oplysninger ved tilsynsbesøget i 2024, at der dagligt optælles antal besøgende i cafeen.*

### Udviklingspunkter 2024

**Socialtilsynet foreslår, at der foretages registreringer af råd og vejledningsopgaver, som varetages af tilbuddets daglige leder, dette med henblik på at få afdækket omfanget.**

**Socialtilsynet foreslår, at der iværksættes supervision for ledelsen af tilbuddet.**

**Socialtilsynet foreslår, at nye tiltag drøftes og prioriteres i samarbejde med styregruppen, dette med henblik på at sikre, at der også er den nødvendige tid til at iværksætte og implementere nye tiltag.**

## 2 Vurdering af temaer

### Beskæftigelse, aktiviteter og samvær

Score: 3

#### Temavurdering:

Socialtilsynet vurderer at:

- Tilbuddets indhold i høj grad bidrager til at understøtte meningsfulde arbejdsopgaver og aktiviteter for brugerne og de frivillige medarbejdere.
- Tilbuddet i høj grad støtter brugerne og de frivillige medarbejdere i at udnytte deres fulde potentiale i forhold til deltagelse i aktiviteter og indgå i arbejdsopgaver.
- De frivillige medarbejderes arbejdsopgaver i høj grad er tilpasset den enkelte med dage/tider og indhold.
- Tilbuddet i høj grad prioriterer inklusion med det omgivende samfund.

#### Beskrivelse af tilbuddets indhold:

Det fremgår af hjemmesiden, oplysninger fra ledelse, frivillige medarbejdere og brugere følgende: Tilbuddets åbningstider er mandag, tirsdag, torsdag og fredag kl. 9.00-15.00, onsdag kl. 9.00-20.00 og søndag kl. 9.00-12.00.

Om søndagen er det frivillige medarbejdere, som står for at åbne og lukke tilbuddet.

Alle borgere kan mandag, tirsdag, torsdag og fredag komme i tilbuddet og købe varm mad til frokost, få en kop kaffe, deltage i en aktivitet eller samvær.

Der har tidligere være tilbud om gratis morgenmad, hvilket i forbindelse med flytningen er blevet ændret. Onsdag aften er der fællesspisning i tilbuddet, hvor der kan købes varm mad.

Der produceres varm mad til udbringning 5 dage om ugen, hvilket er stigende. Opgaven varetages af en deltidsansat kok i tilbuddet samt med hjælp af frivillige medarbejdere i køkkenet og med udbringning af mad.

Tilbuddets prioritering af varm mad bidrager også til en social kontakt både for de borgere, som får maden leveret men også for de brugere, som kommer og spiser deres varme mad i tilbuddet.

Af faste ugentlige aktiviteter er der tilbud om køb af morgenmad, NADA, walk and talk og strikkeklub. Af øvrige faste aktiviteter er der løbende "Præstens hjørne" og biografture. Præstens hjørne er hvor den lokale præst kommer og tager et emne op i gruppergi. Biografturene betegnes som filmfællesskaber. Efter filmen mødes man i tilbuddet og drøfter filmens budskab.

Der afholdes løbende bankospil.

Tilbuddet afholder i løbet af året en årlig ferietur, julefrokost, juleaften, fastelavn, frivilligfest, paraplyaftener samt deltagelse i valgte udflugter, kulturnat, koncert, håndboldaftener m.v.

Det er ledelsen, som står for at planlægge de forskellige arrangementer og aktiviteter, og deltager i alle aktiviteter og arrangementer.

KFUM's sociale arbejde afholder også arrangementer, hvor brugerne/de frivillige medarbejdere kan deltage f.eks. KFUM-cuppen, hvor alle KFUM's institutioner mødes og dyster i teambuilding-aktiviteter.

Landsforeningen Af Væresteder har årlige arrangementer, men der har ikke i tilbuddet været tilslutning for deltagelse. Ledelsen oplyser, at landsforeningens arrangementer primært foregår i Jylland med deltagelse af mange mennesker, hvilket begrænser deltagelsen for en del af brugerne.

I tilbuddet tilbydes der rådgivning efter aftale heraf økonomisk rådgivning, retshjælp og konfliktmægling. Dette varetages af frivillige rådgivere fra Cafe Paraplyen, rekrutteret af KFUM's sociale arbejde. Rådgivningen aftales med den konkrete borger og foregår primært i tilbuddet, men der kan undtagelsesvis også foregå rådgivning i en borgers hjem, såfremt helbredsmæssige forhold nødvendiggør det. Ledelsen oplever, at det bliver anvendt, og at det gør en forskel, at det kan foregå i tilbuddet. Der opleves en stigning i anvendelse af disse tilbud. Registreringer kører uden for tilbuddets regi.

Ledelsen oplever, at der også er en stigning i henvendelser omhandlende råd og vejledning, kontakt til offentlige instanser m.v., opgaver som varetages af den daglige leder, som er uddannet socialrådgiver, dog har tilbuddet som sådan ikke et åbent tilbud om råd og vejledning. Ofte fremgår det, at borgere er blevet henvist fra kommunen.

Ledelsen oplyser endvidere, at såfremt der er brugere, som har brug for støtte i forbindelse med arbejdsmarkedets krav/skoleforløb m.m., tilbydes den enkelte støtte, dialog, motivation for fastholdelse/gennemførelse af den iværksatte indsats, i det omfang det er muligt.

Idet omfanget er stigende bør tilbuddet overveje at tage stilling til, hvordan efterspørgslen håndteres og også foretage registreringer for herved få have klarhed over omfanget af henvendelser og opgaver, som varetages.

Ledelsen oplyser, at flere af borgerne er startet med at komme i tilbuddet og bliver måske efterfølgende frivillige medarbejdere i tilbuddet og indgår i forskellige arbejdsopgaver, hvilket kan være med udbringning af mad, som cafeværter eller med forskellige opgaver i køkkenet. Det kan også være frivillige, som kan byde ind med faglige eller personlige kompetencer på andre områder, som giver værdi for brugerne i tilbuddet. En stor del af opgaverne i tilbuddet er herved med deltagelse af frivillige medarbejdere, hvor opgaverne kan være forskellige, idet resurserne hos den enkelte også kan være forskellig.

Ledelsen oplyser, at der kan være stor forskel på de frivilliges resurser, hvorpå opgaver tilpasses. Diversiteten bidrager til en spejling på forskellig vis og er med til at løfte fællesskabet og opgaveløsningen.

De frivillige medarbejdere indgår i et samarbejde 2 og 2, ofte med samme makker. Ledelsen ser også på sammensætningen af de frivillige medarbejdere, men afhænger også af den frivilliges ønsker for dage, tidspunkter og arbejdsopgaver.

Det fremgår endvidere, at flere af de frivillige medarbejdere på Facebook har oprettet en Facebookgruppe, som de bl.a. anvender til at bytte vagter. Herved er de frivillige også sammen med forskellige personer og ikke konsekvent den samme makker.

Procedurer for nye frivillige er, at man er sammen med en anden frivillig medarbejder, hvor der tages udgangspunkt i sidemandsoplæring og arbejdsbeskrivelserne.

Efter flytningen til de nye fysiske rammer har arbejdsbeskrivelser været gennemgået, idet der er opgaver, som skal justeres og tilføjes som f.eks. rengøringsopgaver. Arbejdsbeskrivelser er revideret og opdateret for alle funktioner med undtagelse af køkkenpersonalet, som fortsat er under udarbejdelse.

Ledelsen vurderer, hvorvidt en bruger kan blive frivillig medarbejder i tilbuddet.

En frivillig medarbejder kan godt siges op/ophøre med funktion som frivillig, hvis der opleves en u hensigtsmæssig adfærd også over for de øvrige brugere. Der er klare regler for dette, som italesættes overfor de frivillige medarbejdere, men som ikke er nedskrevne.

Der er udarbejdet en medarbejderhåndbog til de frivillige medarbejdere.

Ledelsen oplyser, at der med de frivillige også tales om tavshedspligt. Ledelsen oplever, at de frivillige medarbejdere overholder dette, men det tages løbende op på personalemøder, ligesom de frivillige medarbejdere også kan huske hinanden på det.

Både ledelsen og de frivillige medarbejdere har tidligere udtalt, at de ikke oplever, at de frivillige medarbejdere har en anden status i tilbuddet og/eller har mere indflydelse.

Der er ca. 60 frivillige medarbejdere tilknyttet tilbuddet.

De adspurgte frivillige medarbejdere fortæller om deres arbejdsopgaver og udtrykker klarhed over arbejdsopgaver, med tider og dage. De frivillige medarbejdere oplever, at der udvises en stor tillid til dem, at de får tildelt et passende ansvar og gerne vil bidrage til tilbuddet. Flere af de adspurgte



frivillige medarbejdere har været deltagende i flere år og kan lide opgaverne.  
Der er brugere, som udtrykker, at der opleves plads til alle.

**Tilbuddets fokus på inklusion:**

Det fremgår af oplysninger fra ledelsen følgende:  
Ledelsen oplyser, at de har fokus på at prioritere synliggørelse og vidensdeling af tilbuddet, og at borgere skal føle sig velkommen i tilbuddet, derfor er det også vigtigt, at der sikres ordentlighed både visuelt men også i samværet med brugerne/de frivillige medarbejdere. Der prioriteres aktiviteter og arrangementer både i og udenfor tilbuddet for også at skabe kendskab til og bygge bro mellem tilbuddet, nærmiljøet og det øvrige samfund.  
Ledelsen oplyser, at der bl.a. samarbejdes med Handelsstandsforeningen omkring forskellige årlige arrangementer i byen, hvor brugerne og de frivillige medarbejdere deltager.  
Kirken og KFUM's Sociale Arbejde har i sin tid initieret samarbejdsaftalen med kommunen, og selvom der ikke er et formaliseret arbejde, forsøger man at støtte op omkring hinandens arbejde.  
Der kommer også netværksmedarbejdere fra kommunen sammen med borgere og introducerer dem til tilbuddet.  
Der er et samarbejde med kirken i Haslev, som også afholder arrangementer til fordel for tilbuddets diakonale og sociale arbejde.  
Der henvises også til tema – kompetencer.

**Selvstændighed og relationer**

**Score: 3**

**Temavurdering:**

Socialtilsynet vurderer at:

- Tilbuddet i høj grad tilbyder indsatser, der understøtter brugerne og de frivillige medarbejderes sociale kompetencer og selvstændighed.
- Tilbuddet i høj grad har opmærksomhed på brugerne og de frivillige medarbejderes selvstændighed.
- Tilbuddet i høj grad støtter brugerne og de frivillige medarbejdere i deres relationer og sociale kompetencer.
- Brugere og de frivillige medarbejdere i høj grad har mulighed for at indgå i sociale relationer.

**Tilbuddets arbejde med selvstændighed og sociale relationer:**

Det fremgår af fremsendt materiale samt oplysninger fra ledelsen følgende:  
Det som kendetegner en stor del af brugerne og frivillige medarbejdere af tilbuddet er psykisk eller social sårbarhed, som ved deltagelse i tilbuddet føler sig accepteret og rummet i tilbuddet.  
Tilbuddet iværksætter forskellige aktiviteter og arrangementer både i- og ud af huset, hvilket bl.a. muliggøres af donationer. Dette giver brugere og frivillige medarbejdere mulighed for at deltage, idet der herved kan gives tilskud til brugerbetalingen og/eller kan være gratis af deltage i, hvilket de grundet økonomi ellers ikke vil kunne deltage i. Det er også for at skabe relationer mellem brugere og de frivillige medarbejdere. De forskellige aktiviteter og arrangementer bidrager også til, at der rykkes grænser for brugere og de frivillige medarbejdere.  
Socialtilsynet har med ledelsen drøftet, hvad det betyder, når tilbuddet primært beskriver, at tilbuddets mange aktiviteter kun er for tilbuddets faste brugere. Ledelsen oplyser, at der er resursestærke borgere i kommunen, og som ikke er faste brugere af tilbuddet, som henvender sig og gerne vil med til arrangementer og ture. Hvis der f.eks. er aktiviteter ud af huset, hvor der er tilskud til, prioriteres de faste brugere af tilbuddet. Ledelsen kan også prioritere gratis morgenmad for de mest udsatte brugere. Ledelsen prioritering omhandler, at tilbuddet er til for alle, men fokus er målgruppen af tilbuddet.  
Ledelsen oplyser, at idet de dagligt er til stede i tilbuddet, taler og indgår i aktiviteter og opgaver med brugere, de frivillige medarbejdere såvel som nye besøgende har de kendskab til, hvem som er faste brugere, og hvem som kan profitere af at komme i tilbuddet.

Ledelsen oplyser endvidere, at de er på og til stede i tilbuddet og bruger mange resurser på at få fællesskabet til at fungere både med brugere og/eller de frivillige medarbejdere. Dette gælder også i forhold til at motivere og indgå i aktiviteter og arrangementer både i og udenfor tilbuddet, da deltagelsen er større blandt brugerne og de frivillige medarbejdere, når ledelsen deltager.

Socialtilsynet har ved tilsynsbesøget deltaget i frokost og samvær med både brugere og frivillige medarbejdere. Der opleves en god atmosfære og respekt imellem alle i tilbuddet.

Brugerne og de frivillige medarbejdere giver udtryk for, at samværet er godt, der etableres venskaber og man hjælper hinanden.

Ledelsen udtaler, at de oplever, at flere af brugerne ikke har et netværk udover tilbuddet, da de ikke føler sig accepteret og inkluderet. Der er brugere og frivillige som bekræfter, at de betragter tilbuddet som deres netværk.

På baggrund af oplysninger fra ledelsen, brugere, frivillige medarbejdere og observationer ved tilsynsbesøget er det socialtilsynets indtryk, at der både på individ- og gruppeplan arbejdes med brugerne og de frivilliges selvstændighed og relationer, idet der løbende pågår drøftelser om, hvordan man er sammen, der etableres venskaber mellem brugerne og/eller frivillige, og der kan forekomme individuelle samtaler om relationer.

Støtte og vejledning til at indgå i relationer og fællesskabet samt udvikle en større selvstændighed er herved en væsentlig del af ledelsens daglige opgaver med såvel brugere som de frivillige medarbejdere.

På baggrund af observationer ved tilsynsbesøget opleves brugere og frivillige medarbejdere, som tager ejerskab af tilbuddet, føler sig betydningsfulde og værdsat, og der opstår et møde mellem borgere, hvor relationen over tid udvikler sig og skaber en tryghed, hvor brugere og frivillige medarbejdere hjælper og drager omsorg for hinanden.

Ledelsen oplyser, at mange frivillige medarbejdere også har deltaget i ombygning og flytning af tilbuddet.

Samtidig er en væsentlig del af tilbuddets indsats også at skabe succesoplevelser for brugerne/de frivillige medarbejdere f.eks. ved, at brugerne kan indgå i konkrete arbejdsopgaver og også blive frivillig medarbejder, hvilket også bidrager til at styrke borgernes selvstændighed.

Det fremgår af oplysninger fra ledelsen og fremsendt materiale, at tilbuddet har etableret en støtteforening for brugerne af tilbuddet. Støtteforeningen er etableret med henblik på at understøtte driften med økonomiske midler f.eks. ved at sælge støttebeviser og reklamere for tilbuddet. Foreningen er endnu ikke aktiv, da der mangler resurser i foreningen.

## Målgruppe og dokumentation

Score: 2

### Temavurdering:

Socialtilsynet vurderer at:

- Tilbuddets i middel grad har en tydelig målgruppebeskrivelse.
- Tilbuddet i lav grad arbejder systematisk med mål, dokumenterer og følger op herpå.
- Tilbuddet i lav grad benytter resultatdokumentation til at synliggøre og forbedre tilbuddets indsats.

### Tilbuddets målgruppe:

Det fremgår af oplysninger fra Tilbudsportalen, fremsendt materiale samt fra ledelsen følgende: Ledelsen beskriver, at fælles for brugerne af tilbuddet er *ensomhed*, hvilket måske i højere grad betegner tilbuddet som en social cafe, hvilket herved giver udfordringer i forhold til afkrydsning af målgrupper på Tilbudsportalen. Oplysninger på Tilbudsportalen er herved ikke helt retvisende. Ledelsen oplyser, at der ikke er sket ændringer i tilbuddets målgruppe, men at valgte målgrupper på Tilbudsportalen ikke er de primære målgrupper. Der er brugere af tilbuddet med alkoholmisbrug og stofmisbrug, som også er angivet på Tilbudsportalen, dog ses disse brugere som oftest ikke i deres massive misbrugsperioder. Ledelsen vurderer, at dette skyldes, at brugerne i disse perioder

søger lignende relationer, eller at deres funktionsniveau herved er nedsat og betyder isolation til følge. Ofte ses brugere med misbrug sidst på måneden, hvor de kommer og deltager i fælles morgenmad.

Der kommer også brugere, som har forskellige psykiske udfordringer. Ledelsen samt de adspurgte frivillige og brugere oplyser, at det primært er midaldrende og ældre borgere, som anvender tilbuddet. Dette fremgår også af observationer ved tilsynsbesøget.

Brugerne kan komme selv, blive henvist fra sagsbehandler eller komme med en mentor. Generelt oplever ledelsen, at der er tale om mere krævende og udfordrede brugere. Ledelsen henvender sig altid til en ny bruger og får en snak/giver et indblik i tilbuddets aktiviteter m.m. Ledelsen oplyser endvidere, at det på personalemøder bl.a. drøftes, hvordan der tages imod nye brugere, idet de frivillige både skal føles sig "klædt på" til opgaven, både hvis det er brugere med forskellige udfordringer men også, så der tages godt imod en ny bruger af tilbuddet.

Ved tilsynsbesøget er der flere faste brugere og frivillige medarbejdere, som fortæller, at de er kommet i tilbuddet i flere år og kommer grundet fællesskabet.

Ledelsen oplyser bl.a., at der blandt de ældre og udsatte borgere, resursestærke og mindre resursestærke opstår et møde, hvor der kan foregå en spejling, hvor bl.a. venskaber og sociale kompetencer udvikles, hjælp tilbydes og der opleves en gensidig accept af hinanden.

Der opleves en god stemning med en forudsigelig hverdag, hvor medarbejdere/ledelse er gennemgående.

Ved drøftelse med ledelsen om, hvordan de mest udsatte brugere har oplevet flytningen, oplyser ledelsen, at de faste brugere og de frivillige medarbejdere generelt har taget godt imod flytningen. I forbindelse med de nye fysiske rammer og tilbuddets beliggenhed på hovedgaden, har der været henvendelser af andre borgere, som ikke er socialt udsatte. Diversiteten af brugere ser herved ud til at have ændret sig, hvilket opleves at fungere godt, idet der skal være plads til alle. Ledelsen har en opmærksomhed på tilbuddets primære målgruppe, som er udsatte og ensomme borgere.

Ledelsen oplyser, at der foretages en ca. optælling af brugere af værestedet. Der kommer ca. 40-50 brugere dagligt, der kommer flere brugere efter flytningen.

#### **Tilbuddets arbejde med dokumentation heraf mål og opfølgning:**

Cafe Paraplyen er et uvisiteret værested, og der er herved ikke krav om dokumentation.

Der udarbejdes derfor ikke mål/delmål eller dokumenteres på opfølgning af individuelle mål og resultater på borgerniveau.

Jf. oplysninger på Tilbudsportalen og fra ledelsen fremgår det, at der i tilbuddet udarbejdes arbejdsbeskrivelser for de frivillige medarbejdere, og der kan sættes udviklingsmål i samarbejde med den enkelte i respekt for dennes ønsker og muligheder.

Ved frivillighedssamtalen aftales, hvilken aktivitet der skal deltages i. De frivillige medarbejders arbejdsopgaver er fleksible, detaljen om forventninger og særhensyn til den enkelte er noget ledelsen, og de øvrige frivillige medarbejdere er vidende om, idet de kender hinanden.

Der følges løbende op med den enkelte i forhold til, hvordan det fungerer med arbejdsopgaver og/eller eventuelle nye handleanvisninger, og om der er behov for at justere opgaver.

Der følges løbende op på de enkelte arbejdsbeskrivelser.

Ansatte mødes jævnligt for at drøfte mål/erfaringer med den sociale indsats, og de ansatte prioriterer her, når der er særlige opgaver m.h.t. til udsatte brugere. Ansatte mødes med frivillige dagligt og på personalemøder. Her drøftes erfaringer, uformelle mål og udvikling.

Socialtilsynet er oplyst om, at tilbuddet anvender "One-Drive" som kommunikations- og dokumentationssystem i forhold til de få oplysninger, der er omfattet af Datatilsynets rammer for personhenførbare oplysninger. Ledelsen oplyser, at "One-Drive" er godkendt af Datatilsynet.

Det er socialtilsynets vurdering, at tilbuddet som uvisiteret værested herved ikke kan vurderes højere i forhold til dokumentation af mål og opfølgning af mål. Dette gælder også i nogen grad i forhold til resultatdokumentation med henblik på at synliggøre og forbedre tilbuddets indsats, hvilket tilbuddet kan overveje ved f.eks. en brugerundersøgelse.

## Sundhed og trivsel

Score: 3

### Temavurdering:

Socialtilsynet vurderer at:

- Brugere og de frivillige medarbejdere i høj grad trives i tilbuddet.
- Tilbuddets ledelse i høj grad prioriterer tilgange og tiltag, der medvirker til trivsel for brugerne og de frivillige medarbejdere.
- Tilbuddet i høj grad understøtter brugerne og de frivillige medarbejders selv- og medbestemmelse.
- Tilbuddet i høj grad har fokus på sundhedsfremmende elementer.
- Tilbuddet i høj grad har kendskab til magtanvendelsesreglerne.
- Tilbuddet i høj grad forebygger, håndterer og dokumenterer vold og overgreb.

### Brugerne og de frivillige medarbejders trivsel:

Det fremgår af oplysninger fra ledelse, brugere og frivillige medarbejdere følgende:

Flere af de adspurgte brugere oplyser, at de jævnligt og/eller dagligt kommer i tilbuddet, hvor der opleves en god stemning, man får venskaber og man hjælper hinanden. De adspurgte frivillige oplyser ligeledes, at de også kommer i tilbuddet, selvom de ikke har faste arbejdsopgaver. For flere af brugerne/de frivillige medarbejdere betyder det et indhold i deres hverdag og en snak med ledelsen eller øvrige brugere og/eller frivillige.

Socialtilsynet har også ved dette tilsynsbesøg adspurgt brugere/de frivillige medarbejdere, hvorvidt de kan pege på områder, der kan forbedres og/eller udvikles. Generelt opleves en tilfredshed med tilbuddet.

Ledelsen oplyser, at der generelt er fokus på brugerne og de frivillige medarbejders trivsel, hvilket både foregår mellem brugerne, de frivillige medarbejdere, ledelsen og de faste medarbejdere. Ledelsen prioriterer tid til en samtale, hvis en bruger spørger, men det kan også være, hvis ledelsen bliver opmærksom på en bruger og/eller frivillig medarbejders humør eller mistrivsel. Ledelsen oplyser, at der er en opmærksomhed rettet mod minimering af ensomhed og isolation, også hvis brugere/frivillige medarbejdere ikke har været i tilbuddet i en periode. Ledelsens samarbejde med bl.a. gadeplansmedarbejdere fra kommunen gør, at man herigennem forsøger at følge op på fraværende brugere og deres trivsel.

### Tilbuddets arbejde med brugerne/de frivillige medarbejders selv- og medbestemmelse:

Det fremgår af oplysninger fra de adspurgte brugere og frivillige medarbejdere følgende:

Der afholdes kontinuerligt brugermøder, hvor der sker inddragelse af brugerne/de frivillige medarbejdere med f.eks. aktiviteter, ture og arrangementer.

Ved afholdelse af brugerrådsmøder inddrages brugerne også med orientering og viden, hvilket kan være med nyt fra ledelsen, orientering om råderumskatalog og effektiviseringer i kommunen samt oplæg af Cafe Paraplyen repræsentant i Udsatterådet.

Der er i forbindelse med tilsynsbesøget fremsendt referat fra seneste brugerrådsmøde.

Der afholdes også personalemøde for de frivillige medarbejdere og ansatte af tilbuddet, hvor de frivillige medarbejdere inddrages i planlægning og afholdelse af aktiviteter og arrangementer.

Tilbuddet er repræsenteret i Udsatterådet i Faxe Kommune, hvor der bl.a. tales om Udsatterådets arbejde og aktiviteter m.v.

På baggrund af udtalelser fra brugere og frivillige medarbejdere, er det socialtilsynets indtryk, at brugere og de frivillige medarbejdere oplever medbestemmelse omkring aktiviteter, arrangementer og arbejdsopgaver, og generelt bliver orienteret om stort og småt.

**Tilbuddets fokus på sundhedsfremmende elementer:**

Det fremgår af oplysninger fra ledelsen følgende:

Tilbuddet har løbende fokus på sundhedsfremmende aktiviteter som rygestop, NADA og tilbud om ugentlige gåture. Der har løbende været inddraget relevante sundhedsfremmende tiltag som f.eks. orientering om tandplejemuligheder for udsatte og økonomisk trængte samt "kostskolen" med sund kost og levestil med tilbud om deltagelse af brugere og frivillige.

Ledelsen oplyser, at de forsøger at være opmærksomme på brugerne/de frivillige medarbejderes generelle helbredsmæssige forhold og her kan opfordre til at kontakte relevante sundhedsinstanser eventuelt med støtte fra ledelsen. Kommunens gadeplansteam bestående af en socialrådgiver og en sygeplejerske kommer regelmæssigt forbi, hvor brugerne og de frivillige medarbejdere herigennem også har mulighed for en samtale.

**Tilbuddets viden om forebyggelse og håndtering af magtanvendelser:**

Idet værestedet er et uvisiteret værested jf. § 104 i lov om social service er der ikke lovhjælp til, at der må foretages magtanvendelser.

Ledelsen oplyser, at de har kendskab til magtanvendelsesreglerne og bekræfter, at der ikke forekommer magtanvendelser.

**Tilbuddets viden om forebyggelse og håndtering af vold, overgreb og grænseoverskridende adfærd:**

Ledelsen oplyser, at der ikke har været episoder med vold eller overgreb, men at der har været enkelte episoder med grænseoverskridende adfærd, hvilket omhandler en konkret borger, som p.t. har karantæne grundet sin adfærd.

Ledelsen oplyser, at de i det daglige og på personalemøder taler med de frivillige medarbejdere om, hvordan de skal håndtere en episode som opstår med grænseoverskridende eller truende adfærd.

Der tales grænser, handlinger, der er tænkt flugtveje, og der skal altid være 2 i tilbuddet, hvilket også kan være 2 frivillige medarbejdere. Som udgangspunkt er det altid ledelsen, som skal håndtere en situation, såfremt det forekommer, og hvis en af dem er til stede.

Om søndagen er der brugeråbent, som varetages af frivillige medarbejdere. Der forekommer ikke oplysninger om utrygge episoder.

Ledelsen oplyser endvidere, at de er opmærksomme på eventuelle konflikter og forsøger herved at tage konflikten i opløbet ved at få en afsides snak med den pågældende bruger. Det kan både være, hvis en bruger eller en frivillig medarbejder udviser en uhensigtsmæssig adfærd, eller hvis der drikkes alkohol på matriklen.

Ledelsen, de frivillige medarbejdere og brugere udtrykker, at der generelt opleves en god tone, hvilket også blev observeret ved tilsynsbesøget.

Det fremgår af oplysninger fra ledelsen, at de er opmærksomme på, hvordan de frivillige medarbejdere indgår i opgaverne uden at påtage sig en bestemmende rolle, hvor ledelsen sparrer og vejleder.

Idet ledelsen har kendskab til de frivillige medarbejdere vælges også, hvem der kan varetage opgaverne, hvis f.eks. ledelsen ikke er tilstede for at undgå konflikter mellem brugere og frivillige medarbejdere. Samtidig er det også en prioritering af ledelsen, at de frivillige medarbejdere ikke skal påtage sig det ansvar.

Landsforeningen Af Væresteder har defineret samværsregler, som hænger synligt i tilbuddet, hvor det fremgår, hvad der tolereres af opførsel.

## Organisation og ledelse

Score: 3

### Temavurdering:

Socialtilsynet vurderer at:

- Tilbuddet i høj grad har en kompetent og ansvarlig ledelse.
- Tilbuddets ledelse i høj grad har fokus på tilbuddets strategiske udvikling.
- Tilbuddet i lav grad prioriterer supervision for ledelse og medarbejdere.
- Tilbuddet i høj grad prioriterer fora til faglig og personalemæssig sparring.
- Tilbuddet i høj grad har en normering, som kan imødekomme brugernes behov for kontakt, støtte og vejledning.

### Ledelsens kompetencer:

Det fremgår af oplysninger på Tilbudsportalen, hjemmeside samt fremsendt materiale følgende: Værestedet Cafe Paraplyen drives af KFUM's Sociale Arbejde, hvis formål er at yde en diakonal og social indsats på folkekirkelig grund der, hvor der er behov.

Ledelsen består af en daglig leder og en souschef, som er uddannet henholdsvis socialrådgiver og pædagog, begge har flere års erfaring med målgruppen. Socialtilsynet har tidligere modtaget oplysninger om ledelsens uddannelse og kompetencer. Souschefen af tilbuddet er i gang med en lederuddannelse.

Ledelsen har oparbejdet et stort kendskab til brugerne og de frivillige medarbejdere, hvor støtte og vejledning i forhold til, hvad der optager brugerne og de frivillige medarbejdere er en del af hverdagen i tilbuddet og samværet.

Ledelsens overordnede fokus er den daglige drift, samvær, støtte og vejledning af brugerne og de frivillige medarbejdere, samarbejde med styregruppen, KFUM's Sociale Arbejde, samarbejde med kommune og øvrige samarbejdspartnere samt søgning af donationer. Leder oplyser, at det kræver en stor fleksibilitet fra dem at kunne nå omkring det hele, hvilket også kan være resursekrævende, når de kun er få ansatte.

Socialtilsynet oplever fortsat en ledelse, som har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet, og som besidder et stort engagement og indlevelse i omtale af- og samvær med brugerne og de frivillige medarbejdere.

De adspurgte frivillige medarbejdere udtaler, at de oplever en ledelse, som udviser respekt og prioriterer tid til at være sammen med dem og brugerne af tilbuddet. Der er altid tid til at få en samtale, hvis der er behov for det.

Det er socialtilsynets vurdering, at ledelsen formår at have fokus på mange forskellige ledelsesmæssige opgaver samtidig med, at der opleves en bevidst prioritering i forhold til at være synlig, tilgængelig, deltagende i samværet med brugerne og de frivillige medarbejdere.

Det vurderes, at der også opleves en ledelse, som har haft mange opgaver det seneste år, dette forbundet med flytning, istandsættelse og fortsat drift af tilbuddet, og at der bør være en opmærksomhed omkring prioriteringer af nye tiltag samt sårbarheden med få ansatte i tilbuddet.

Cafe Paraplyen består af en styregruppe med 10 medlemmer inklusiv den daglige leder og souschef af tilbuddet (jf. fremsendt oversigt over styregruppen samt oplysninger fra ledelsen). Der er udpeget 2 repræsentanter fra Haslev Menighedsråd, 4 er udpeget af KFUM's Sociale arbejde (herunder formanden) samt 1 er udpeget af de frivillige på Cafe Paraplyen. Desuden har Faxe Kommune ret til at have 1 repræsentant i styregruppen. Denne varetages p.t. af chefen for Handicap og Psykiatri.

Ledelsen oplyser, at der ved en ledig plads i styregruppen drøftes behovet, menneskesynet og de faglige kompetencer.

Ledelsen oplyser, at der opleves en arbejdende bestyrelse, som indgår i et samarbejde med udgangspunkt i KFUM's Sociale Arbejdes værdigrundlag, der herved sætter rammerne for tilbuddets daglige drift og strategiske udvikling.

Ledelsen oplever et godt samarbejde med medlemmerne i styregruppen, og at styregruppen anerkender og bakker op om ledelsens arbejde. Medlemmerne af styregruppen er repræsenteret med forskellige kompetencer og bidrager med viden, erfaring og har en aktiv og deltagende rolle i værestedets drift og indgår i en fordeling af opgaverne.

Jf. referater fra styregruppemøderne fremgår det, at der er punkter med orientering fra Faxe Kommune f.eks. råderumskatalog og budget 2025, hvor tilbuddets driftstilskud indgår. Der er orientering fra ledelsen omkring økonomi, daglig drift og arbejdsmiljø, orientering fra styregruppen omkring status på visioner, fysiske rammer, støtteforening samt orientering fra den frivillige medarbejder med status på afholdte og kommende aktiviteter.

Der afholdes ca. 4 styregruppemøder om året.

#### **Ledelsens fokus på udvikling af tilbuddet:**

Det fremgår af oplysninger fra styregruppen, ledelsen og fremsendt materiale følgende:

Af referat fra styregruppemøde fremgår det bl.a. af status på visioner, at der har været afholdt kursus for de frivillige medarbejdere, og at tilbuddet har fået nye fysiske rammer.

Der arbejdes fortsat med at etablere en støtteforening/erhvervsklub og en støtteforening for brugerne.

Der har ligeledes været drøftet forslag om en mere formaliseret fremskudt sagsbehandling i tilbuddet.

Overvejelser omkring et mere formaliseret samarbejde med gadeteamet i kommunen.

Brobygning ved at styrke samarbejdet med flere forskellige instanser, idet tilbuddet også kan tilbyde mødeafholdelse i de fysiske rammer.

Tilbuddet iværksætter fra efteråret 2024 et projekt med inspiration i KFUM's Sociale Arbejdes projekt "Social Drive Out". Cafe tilbuddets projekt kaldes "Mad med nærvær – en diakonal besøgstjeneste". Tilbuddet skal varetages af frivillige medarbejdere, som skal igennem et uddannelsesforløb i diakonal samtale. Der er ansøgt midler.

It-næstehjælper projekt med uddannelse af frivillige til at hjælpe brugere med it således, at brugerne bliver mere selvhjulpne. Ideen er sat i bero, da KFUM ikke fik bevilliget midler til projektet.

Ledelsen og formanden for styregruppen oplyser, at de kommende effektiviseringer i kommunen bliver drøftet, idet det kan have betydning for tilbuddet fremadrettet.

#### **Supervision og sparring for ledelse og medarbejdere:**

Det fremgår af oplysninger på Tilbudsportalen samt fra ledelsen følgende:

Det fremgår på Tilbudsportalen, at der tilbydes ekstern supervision. Ledelsen oplyser, at de ikke modtager supervision. Det bemærkes, at der jf. budgettet ikke er afsat midler til supervision.

Ledelsen sparrer med kollegaer via KFUM's Sociale Arbejde og med styregruppen.

Møderne med kollegaer og KFUM's Social Arbejde afholdes ved fysisk fremmøde 4-5 gang om året og øvrige møder afholdes virtuelt.

Ledelsen i tilbuddet deltager også i responsgrupper, hvor de på skift mødes med andre ledere, hvor udveksling af erfaringer og inspiration er på dagsordenen.

Ledelsen oplyser endvidere, at de løbende sparrer med hinanden og afklarer beslutninger i det daglige. Ledelsen havde ved tilsynsbesøget i 2023 indført en fast mødedag om måneden med afholdelse af ledermøde, dette har dog været lidt udfordret grundet flytning.

Der afholdes løbende personalemøder, hvor de frivillige medarbejdere også deltager, hvor punkter kan være afholdte og kommende arrangementer, der drøftes nyt fra cafeen, hvilket kan være omkring rengøring, besøgende/gæster, ris og ros, deltagelse i projekt af Landsforeningen af Væresteder, arbejdsinstrukser, nyt fra styregruppen samt økonomi.

Der er i forbindelse med tilsynsbesøget fremsendt referater fra afholdte personalemøder.

**Tilbuddets normering:**

Ledelsen udtrykker, at brugernes behov først og fremmest prioriteres. Deres arbejdsdag tilrettelægges med udgangspunkt i brugerne, fysisk tilstedeværelse og tilgængelighed samt deltagelse i aktiviteter og arrangementer. Ledelsen udtaler endvidere, at de så vidt muligt prioriterer begges tilstedeværelse for at få hverdagen til at fungere med brugerne, aktiviteter m.m.

De administrative opgaver må derfor ofte udskydes.

På baggrund af oplysninger fra brugere, frivillige og ledelsen er det socialtilsynets indtryk, at ledelsen er deltagende i aktiviteter og arrangementer og også tilgængelig i hverdagen med mulighed for at indgå i en snak, hvis en bruger og/eller frivillig medarbejder har brug for det. Brugere og frivillige medarbejdere anerkender ledelsen for deres engagement.

Ledelsen nævner bl.a., at de ved aktiviteter og arrangementer generelt oplever en større brugerdeltagelse, hvis de deltager fremfor, at frivillige medarbejdere alene står for og deltager i aktiviteten.

Ledelsen oplyser, at de øvrige ansatte med rengøring og salg af frokost også udgør en væsentlig del af den daglige drift af tilbuddet. Lettere rengøringsopgaver suppleres nu af frivillige medarbejdere, og der er frivillige medarbejdere, som også deltager i produktionen af maden.

Tilbuddets få ansatte og flere forskellige opgaver fungerer men vurderes også at være sårbart ved fravær.

**Personalegennemstrømning og sygefravær:**

Det fremgår af oplysninger, at sygefraværet er lavt, og at personalegennemstrømningen er 0%.

Det fremgår af medarbejderhåndbogen og af oplysninger fra ledelsen, at der ønskes et sundt og trygt arbejdsmiljø for alle. Alle medarbejdere skal følge ledelsens henstillinger, ligesom det forventes, at man holder sig orienteret om sikkerhedsforskrifterne.

Af sikkerhedshensyn må ingen medarbejdere være alene i caféen åbningstiden. Der skal som minimum være 2 medarbejdere/frivillige til stede.

Ledelsen arbejder for, at indholdet i og betingelserne for arbejdet giver de bedste muligheder for et godt psykisk arbejdsmiljø, hvor fokus er, at medarbejderne ikke udsættes for fysiske eller psykiske overgreb f.eks. vold, trusler, misbrug, chikane eller mobning.

Den daglige omgang med hinanden skal være præget af respekt og tolerance, både verbalt, fysisk, psykisk og kulturelt, hvilket italesættes af ledelsen i samvær med brugerne og de frivillige medarbejdere.

På personalemøderne opfordres medarbejderne desuden til at dele evt. oplevelser, der kan påvirke arbejdsmiljøet negativt.

**Kompetencer**

**Score: 3**

**Temavurdering:**

Socialtilsynet vurderer at:

- Tilbuddets ledelse og medarbejdere i høj grad har relevante faglige, relationelle og personlige kompetencer.
- Tilbuddet i høj grad formår at skabe sammenhæng mellem målsætning, målgruppe og metoder.
- Tilbuddet i høj grad anvender relevante faglige tilgange og metoder.
- Tilbuddets ledelse i høj grad kan redegøre for faglige tilgange og metoder og er forankret i praksis.
- Brugere og de frivillige medarbejdere i høj grad trives og udvikles som et resultat af tilbuddets metoder og tilgange.



- Tilbuddet i middel grad har en kompetenceudviklingsplan der sikrer, at tilbuddet opdateres med de nødvendige kompetencer.

#### **Medarbejdernes uddannelse og kompetencer:**

Det fremgår af fremsendt materiale, Tilbudsportalen samt oplysninger fra ledelsen følgende:

Der er ved tidligere tilsynsbesøg fremsendt cv samt ansættelsesbeviser for ledelsen og medarbejderen, som er uddannet kok.

Der er ansat 4 medarbejdere – 1 leder, 1 souschef (begge på fuld tid), 1 deltidskok og 1 rengøringsassistent 6 timer om ugen.

Den daglige leder som er uddannet socialrådgiver og souschefen er uddannet pædagog.

Den daglige leder oplyser, at medarbejderne skal være medlem af folkekirken ved ansættelsen.

Der er udarbejdet en medarbejderhåndbog for de frivillige medarbejdere, som tidligere har været fremsendt. Medarbejderhåndbogen er overskuelig og dækker fint og bredt med relevante emner. Det fremgår bl.a., at før ansættelsen af en medarbejder foretager lederen af værestedet en ansættelsessamtale med den pågældende. Her orienteres om alle væsentlige forhold og om KFUM's Sociale Arbejdes formål og værdigrundlag. Medarbejderen tilkendegiver over for lederen at ville respektere dette grundlag. Derefter aftales sædvanligvis et introduktionsforløb, hvor den nye medarbejder følger en eller flere af de erfarne medarbejdere i de forskellige arbejdsområder – og efterfølgende aftales specifikt opstart og arbejde.

Tilbuddet samarbejder desuden med forskellige instanser, hvor opgaver varetages af medarbejdere med relevante uddannelser og kompetencer. Der er bl.a. tale om følgende:

Rådgivning efter aftale heraf økonomisk rådgivning, retshjælp og konfliktmægling samt mulighed for vejledning omkring tilbud om alkoholbehandling.

Der samarbejdes med kommunale gadeplansmedarbejdere, misbrugscenter, hjemmepleje samt Frynseklinikken, hvilket er Dyrenes mobile enhed.

#### **Medarbejdernes viden om tilgange, metoder og værdigrundlag:**

Det fremgår af oplysninger på Tilbudsportalen og af ledelsen følgende:

Socialtilsynet har med ledelsen drøftet værdigrundlaget og dermed den diakonale og sociale indsats. På tilbuddets hjemmeside fremgår det, at værdigrundlaget for Cafe Paraplyen er det kristne menneskesyn. Tilbuddet er åbent for alle, men henvender sig først og fremmest til borgere, der er psykisk og socialt udsatte, og som har brug for at komme et sted, hvor de bliver mødt på en ligeværdig og respektfuld måde.

Det betyder, at der arbejdes ud fra et positivt menneskesyn og en tro på, at den enkelte har kræfter og resurser til at bibringe sig selv og fællesskabet noget værdifuldt.

Ledelsen oplyser, at tilbuddet handler om at kunne udvise næstekærlighed, rummelighed og imødekommenhed, – at nye skal kunne føle sig velkommen.

Det er socialtilsynets oplevelse, at tilbuddets værdigrundlag også er det, som brugerne/de frivillige mødes med i praksis.

På Tilbudsportalen angives følgende tilgange og metoder: Den anerkendende tilgang, de små skridts metode, den motiverende samtale (MI), den værdsættende samtale (appreciative inquiry). Ledelsen oplyser, at der ikke er ændringer i forhold til oplyste faglige tilgange og metoder, som angives på Tilbudsportalen.

Ledelsen kan på fin vis redegøre for tilbuddets faglige tilgange og metoder, og hvordan disse anvendes i praksis. Den daglige leder nævner, at man forsøger at møde brugerne/de frivillige, hvor de er, være med til at få dem til at tro mere på sig selv og skabe små succeshistorier. Fokus er også, at brugerne/de frivillige bryder nogle grænser, kan spejle sig i andre og motivere de brugere, som er meget lidt aktive.

Ledelsen oplyser, at de er opmærksomme på, at de har samme tilgang til brugerne/de frivillige medarbejdere, og sparer også med hinanden.

Ledelsen forsøger at få flere brugere til at indgå i det frivillige arbejde i tilbuddet med små opgaver, hvilket kan bidrage til små succeshistorier – ved de små skridts metode.

Ved spørgsmål om ledelsen bliver inspireret til at erhverve sig ny viden om metoder og tilgange fremgår det, at de bl.a. løbende sparrer med andre væresteder.  
Seneste viden om metoder er om low arousal (2022/2023).

#### **Tilbuddets prioritering af kompetenceudvikling:**

Det fremgår af fremsendt materiale samt oplysninger fra ledelsen følgende:

I 2023 blev igangværende kursusforløb for de frivillige gennemført. Ligeledes blev der prioriteret en lederuddannelse for souschefen.

Kursusforløbet for de frivillige medarbejdere med i alt 6 kursusdage omhandlede kommunikation. Tilbuddet havde i 2022 fået bevilliget midler til afholdelse af forløbet. Kurset omtales Uddannelse i Hjerterum og blev afviklet i samarbejde med Filadelfia Uddannelse. Socialtilsynet deltog i en kursusdag ved tilsynsbesøget i 2023, hvor 18 frivillige medarbejdere deltog med temaet omhandlende - hvordan opfylder jeg min opgave som frivillig? Ved kurset blev der også talt om emner som etik, menneskesyn, faglighed, tillid og kommunikation.

Ikke alle frivillige deltog i forløbet men primært de frivillige, som har mest kontakt med brugere af tilbuddet. Ledelsen oplyste ved tilsynsbesøget i 2023, at hensigten med kurset var, at de frivillige skal kunne nedbryde grupperinger og opnå en højere grad af selvværd og tale med hinanden, hvis der er et eller andet, som ikke fungerer, dette ud fra en fælles referenceramme både mellem de frivillige medarbejdere men også brugerne. Ligeledes var ønsket at styrke samhørigheden og fællesskabet.

Socialtilsynet har adspurgt frivillige medarbejdere samt ledelsen vedrørende deres oplevelse af forløbet, og hvordan der efterfølgende er blevet fulgt op på kursusforløbet. Ledelsen oplevede og oplever fortsat forbedringer og en ændret kultur.

Flere af de frivillige medarbejdere udtalte i 2023, at det i begyndelsen var lidt grænseoverskridende, idet de også blev spurgt om forskellige oplevelser m.v. Der blev bl.a. udtalt, at de blev mere modige, lærte nye faglige begreber, turde være sig selv, i højere grad reflekterede over, hvordan de kunne tage imod nye brugere, hvordan man kommunikerede med andre og være mere inkluderende.

Både frivillige medarbejdere og ledelsen udtaler ved tilsynsbesøget i 2024, at selvom det er et stykke tid siden, at kurset blev afholdt, er de gode til at være mere åbne overfor hinanden, at tage imod nye brugere og frivillige medarbejdere og huske hinanden på det. Der er forslag om, at det genoptages på personalemøderne i fremtiden med henblik på at vedligeholde viden og læring og samtidig dele det med nye frivillige medarbejdere.

De frivillige medarbejdere, som deltager i opgaver i produktionskøkkenet har deltaget i hygiejnekursus, og nye frivillige introduceres til reglerne om hygiejne af tilbuddets uddannede kok og/eller af ledelsen.

Det fremgår af budget 2024, at der er afsat midler til kompetenceudvikling – kurser for lønnede medarbejdere 5000 kr. og frivillige medarbejdere 8000 kr.

Det fremgår af oplysninger fra ledelsen, at Faxe Frivilligråd kan afholde kurser, som der er mulighed for at deltage i. Disse kurser er gratis, og medarbejderne opfordres til at holde sig orienteret om kurserne samt at deltage i relevante kurser.

KFUM's Sociale Arbejde tilbyder hvert andet efterår alle frivillige deltagelse i frivilligtræf. Træffet er gratis og transportomkostninger betales af Café Paraplyen.

KFUM's Sociale Arbejde tilbyder årligt specifikke arbejdsrelevante kurser. Det er ledelsen, der indstiller.

KFUM's Sociale Arbejde udbyder også kurser og uddannelser, hvorfra den daglige leder og stedfortræder udvælger, hvad der er relevant i forhold til brugergruppens behov.

Herudover deltager den daglige leder og stedfortræder i KFUM's Sociale Arbejde med leder og stedfortrædermøder samt lederdage med fagligt indhold.

## Fysiske rammer

Score: 3

### Temavurdering:

Socialtilsynet vurderer at:

- De fysiske rammer i høj grad understøtter formålet med tilbuddets indsats.
- De fysiske rammer i høj grad er velegnede til målgruppen.
- Brugere og de frivillige medarbejdere i høj grad trives i de fysiske rammer.
- Tilbuddets beliggenhed i høj grad er velegnet til målgruppen.

### Brugernes trivsel i de fysiske rammer:

De adspurgte brugere og frivillige medarbejdere oplyser, at de fysiske rammer giver mulighed for socialt samvær, skaber flere muligheder for aktiviteter og bedre arbejdsforhold i cafeen. Grundet det store fællesrum og dets indretning har brugerne mulighed for at trække sig. Det fremgår endvidere, at der er stor tilfredshed med de fysiske rammer.

### Tilbuddets fysiske rammer og faciliteter:

Tilbuddet har siden tilsynsbesøget i 2023 fået nye fysiske rammer. D. 2. december 2023 afholdte tilbuddet åbningsreception.

De nye fysiske rammer består af en stort fællesrum/cafe i stueetagen med adgang fra hovedgaden. Fælleslokalet er indrettet med små grupper med borde/stole og har en skranke med et lille køkken, hvor der serveres kaffe, kan købes sodavand, morgenmad, frokost m.v. Der er dart og billardbord bagerst i lokalet. I stueetagen er der ligeledes et stort industrikøkken, toilet og mødelokale.

Fælleslokalet fremstår pænt, indbydende, er hyggeligt indrettet og skaber mulighed for, at der kan afholdes større arrangementer.

Der er handicapvenlige adgangsforhold til toiletfaciliteter og det store fællesrum.

På 1. sal er der toilet, mødelokaler og aktivitetsrum.

På 2. sal vaskerum og opbevaringsrum.

Tilbuddet har bagved ejendommen en stor gårdhave.

Ledelsen oplyser, at de nye rammer og faciliteter betyder, at der nu er mulighed for at tilbyde flere og optimale mødelokaler, hvilket også skaber mulighed for at der kan afholdes møder i tilbuddet af udefrakommende og herved udvikle samarbejdsrelationer. P.t. er der politiske udvalg, Ældresagen samt menighedsrådet, som har afholdt møder i tilbuddet. Tilbuddet kan nu også afholde aktiviteter i separate lokaler.

Tilbuddet er beliggende på hovedgaden i Haslev by, hvilket herved gør adgangen let tilgængelig for brugerne og gør tilbuddet mere synligt.

### Andet:

Tilbuddet har fremsendt dokumentation fra Center for Plan og Miljø i Faxe Kommune i forhold til anvendelse de fysiske.

Det bemærkes, det fortsat er tilbuddets tidligere adresse, som står anført på Tilbudsportalen.

## Økonomi

Score: 3

Tilsynet forholder sig ikke til tilbuddets driftsøkonomi dvs. budget/regnskab. Fokus i forhold til tilbuddets økonomi er udelukkende vedrørende takstberegning og om denne er udarbejdet i overensstemmelse med gældende lovgivning.

### Temavurdering:

Socialtilsynet vurderer, at:

- Tilbuddets i høj grad har en gennemskuelig økonomi.

**Økonomi:**

Der er til brug for tilsynet indhentet oplysninger om grundlaget for tilbuddets økonomi i form af årsregnskab 2023 og driftsbudget 2024.

Værestedet Cafe Paraplyen modtager årligt et kommunalt tilskud fra Faxe Kommune, hvilket udgør fundamentet for værestedets drift. Værestedet modtager også donationer fra flere fonde og foreninger. Der er således ikke udarbejdet en takstberegning.

Årsregnskab 2023 er revideret, og der er ikke fremhævet væsentlige forhold i påtegningen. Der var et underskud i 2023 svarende til 4,2 % af indtægterne. Underskuddet skyldes primært ombygning og nyt inventar til nye lokaler.

# 3 Vurderingsskema

Socialtilsynene anvender følgende bedømmelsesskala:

Score	Forklaring	Bemærkninger
<b>Score 3:</b> I høj grad opfyldt	Udtømmende opfyldelse	<b>Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er ingen mangler i opfyldelsen</li> <li>• Temaet er opfyldt i forhold til alle borgere</li> <li>• Alle elementer i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har ingen bemærkninger til opfyldelsen</li> </ul>
<b>Score 2:</b> I middel grad opfyldt	Delvis opfyldelse	<b>Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er en del mangler i opfyldelsen</li> <li>• Temaet er opfyldt i forhold til en del af borgerne</li> <li>• En del elementer i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en del bemærkninger til opfyldelsen</li> </ul>
<b>Score 1:</b> I lav grad opfyldt	Meget mangelfuld opfyldelse	<b>Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er omfattende mangler i opfyldelsen</li> <li>• Temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne</li> </ul>

## **Socialtilsyn Øst – Tilkøb**

Vores opgave er at sikre, at sociale tilbud har den nødvendige kvalitet socialfagligt og pædagogisk.

Vi fører tilsyn som tilkøb. Et tilsyn fra os er altid uvildigt og systematisk, og udføres af fagligt kompetente konsulenter. Afhængigt af opgavens indhold, inddrages medarbejdere med lang og bred praksiserfaring fra det sociale område. Vi er fleksible og har stort kendskab til målgrupperne på det sociale område. Der er kort fra kontakt til opgaveudførelse. I vores tilsyn tager vi udgangspunkt i kvalitetsmodellen, der i forhold til opgaven tilpasses lokale og faglige behov.

### **Lovgivning**

Lovbekendtgørelse 2024 01-22 nr. 67 serviceloven § 148a.

Lovbekendtgørelse 2022 07-01 nr. 1109 lov om Socialtilsyn § 3.