

Evaluering af Støttecentrene,
"Under Elmen" og "Parkvej 4-
6" - juli 2013



Indhold

Indledning.....	3
Støttecentrenes historik.....	4
Støttecentrene aktuelt	5
Målgruppen.....	5
Formålet	5
Antallet af borgere.....	5
Åbningstiderne	5
Aktiviteterne	7
Medarbejderne og fagligheden	8
Organisering.....	9
Budgettallene	9
Bearbejdelse af data og interviews	10
Fra væresteder til støttecentre	10
Konklusion - succeskriteriet	11
Lidt om både det overordnede og forskellene i hverdagen.....	11
Målsætningen og forskellen på "værested" og "støttecenter"	11
Åbnings- og spisetiderne	12
Aktiviteterne	13
Ferieturene	14
De særlige tilbud	14
Målgruppen – dem der mangler.....	16
Faglighed og dokumentation	17
Øget pårørendesamarbejde og bruger-pårørenderåd	18
Overordnet sammenfatning og anbefalinger.....	18
Det anbefales:	19
Nogle overordnede tiltag.....	19
Målrettet udvikling og dokumentation	19
Borgerne i fremtiden.....	19
De særlige behov	20
Faglig inspiration	20
Ønsker for fremtiden – til eftertanke!.....	20

Bilag:

Bilag 1: Kommissorium nr. 1: Socialpsykiatrien i nye klæder

Bilag 2: Interviewguide

Indledning

Støttecentrene "Under Elmen" og "Parkvej 4-6" er socialpsykiatriske aktivitets- og samværstilbud under SEL §104¹ til de borgere i Frederikssund Kommune, der kan profitere af samvær med andre, kombineret med professionel støtte uden for hjemmet og under faste rammer. Tilbuddene kan bruges frit uanset bopæl i kommunen.

Målgruppen er borgere med psykiske lidelser og eller psykiske funktionsnedsættelser - herunder sindslidelser, dobbeltdiagnoser, misbrugsproblematikker, ADHD, OCD, angsttilstande, personlighedsforstyrrelser samt erhvervet hjerneskade.

Formålet med denne evaluering er at undersøge, om succeskriteriet i kommissoriet er opfyldt, om tilbuddet imødekommer borgergruppens særlige behov, om form og indhold harmonerer med hensigten og om tilbuddet kan optimeres yderligere.

Rapporten omfatter en kort historik, et oprids af de to støttecentre aktuelt og en analysedel bygget op omkring ovenstående temaer ud fra konkrete data og interviews med medarbejderne, funktionslederen samt en gruppe borgere. Der konkluderes på, om succeskriteriet er opfyldt, mens der anbefales på de områder, hvor tilbuddene skønnes at kunne optimeres.

Det empiriske materiale, der ligger til grund for rapporten, er:

- Referat fra møde i Social-, Ældre- og Sundhedsudvalget, d. 2. marts 2011
- Referat fra møde i Social-, Ældre- og Sundhedsudvalget, d. 17. august 2011
- Statusnotat af 31. juli 2011 på det specialiserede socialområde: "Nye muligheder til nye tider"
- Kommissorium for Støttecentre: "Socialpsykiatri i nye klæder"
- Referater fra procesgruppens møder mellem d. 2. dec. 2010 og d. 20. juni 2011
- Støttecenter Under Elmen:
 - Fokusgruppeinterview med 8 borgere
 - Fokusgruppeinterview med de 4 faste medarbejdere
 - Enkeltinterview med 3 medarbejdere med hver en særlig funktion
 - Interview med funktionsleder, Øst 3
- Støttecenter Parkvej 4-6
 - Fokusgruppeinterview med 6 borgere
 - Fokusgruppeinterview med 1 fast medarbejder og 1 teamkoordinator
 - Enkeltinterview med 1 medarbejder med en særlig funktion
 - Interview med funktionsleder, Vest 1

¹ "Kommunalbestyrelsen skal tilbyde aktivitets- og samværstilbud til personer med betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller med særlige sociale problemer til opretholdelse eller forbedring af personlige færdigheder eller af livsvilkårene."

-
- Oversigt over antal registrerede borgere i hvert af de 2 støttecentre, Under Elmen og Parkvej 4-6, pr. 31. marts 2010, 2011, 2012 og 2013
 - "Beskrivelse af tilbud på det specialiserede socialområde for voksne", SEL § 104, s. 65-71

Evalueringen er gennemført af specialkonsulent, Birte Skovby Larsen, Dag- og Døgnafdelingen (Handicap og psykiatri) i Frederikssund Kommune.

Støttecentrenes historik

Det blev politisk besluttet, at kommunens 4 væresteder med virkning fra d. 1. september 2011 skulle ændres til 2 støttecentre, fyrtårne, med beliggenhed i hhv. Jægerspris og Frederikssund, og med adgang for alle socialpsykiatriens borgere uanset bopæl.

Der blev derfor udarbejdet et kommissorium og nedsat en procesgruppe, der afholdt 7 møder mellem d. 2. dec. 2010 og d. 20. juni 2011 for at planlægge rammer og indhold for støttecentrenes arbejde. Gruppen bestod af funktionslederne fra hhv. Øst 3 og Vest 1, 6 medarbejdere – 3 fra hhv. Øst og Vest, foruden 2 konsulenter og en administrativ koordinator fra Forvaltningen (Kommissorium vedlagt som bilag 1).

Da værestederne blev ændret til støttecentre, havde det følgende betydning:

- Tidligere var de 4 væresteder forbeholdt borgerne med postadresse i de respektive områder – nu havde borgerne mulighed for at komme i begge støttecentre efter interesse og behov.
- Aktivitetsdelen blev flyttet til Undervisningscentret i Frederikssund og erstattet af 1 samtalegruppe, Åben rådgivning og 1 ugentlig aftenåbning på begge støttecentre (der var også aftenåbent i værestedsregi).
De tilbageværende aktiviteter, der blev tilbudt på Støttecentrene, og som ikke måtte være identiske eller konkurrenceforvridende i forhold til Undervisningscentrets tilbud, var forskellige værksteder – eksempelvis sy-, medie- og træværksteder – samt cafe og aftenarrangementer.
- Støttecentret Under Elmen skulle desuden varetage et tilbud til dobbeltdiagnosticerede borgere (misbrug og sindslidelse) med 12 pladser og visiteret fra alle postdistrikter. Tilbuddet skulle opleves som en aflastning i forhold til SEL § 85 indsatsen.
- Støttecentrene fik hver en åbningsflade på 25 timer om ugen, koordineret og fordelt på alle ugens 5 hverdage.

Støttecentrene skulle formulere en fælles målsætning, ligesom personalet tilknyttet de forskellige aktiviteter skulle udarbejde en formålsbeskrivelse – sidstnævnte indenfor 2 måneder efter, at Støttecentrene var gået i drift.

Succeskriteriet i kommissoriet var, at tilknytningen af borgere til de socialpsykiatriske støttecentre skulle være øget med 25 % inden udgangen af 2011, set i relation til effektmålingen primo 2010.

Desuden skulle støttecentre have fokus på en forebyggende og sundhedsfremmende indsats samt rådgivning, undervisning og tilegnelse af sociale kompetencer (RUSK). Støttecentre skulle fungere som udviklingsplatforme med tæt kontakt til nærmiljøet.

Støttecentre skulle endvidere prioritere et tættere pårørendesamarbejde samt danne respektive bruger-, medarbejder, og pårørenderåd, jf. bruger- pårørendevedtægterne (2007) på det sociale voksenområde i Frederikssund Kommune.

Ferier og udflugter skulle ikke inkluderes, men koordineres og løftes på tværs af centrene, idet ferieaktiviteter skulle defineres og formuleres i et særskilt projekt.

Hvert støttecenter blev normeret til 1½ stilling til dækning af de 25 timer. Hertil medarbejderressourcer relateret til rådgivning og undervisning.

Støttecenter, Under Elmen, Kilde Alle 7 i Frederikssund og støttecenter, Parkvej 4-6 i Jægerspris blev således de to fyrtårne i socialpsykiatrien i Frederikssund Kommune, hvor borgere med psykiatriske problemstillinger pr. 1. september 2011 kunne komme frit uanset bopæl.

Støttecentre aktuelt

Målgruppen

Målgruppen er borgere med psykiske lidelser og/eller nedsat psykisk funktionsevne - herunder sindslidelser, dobbeltdiagnoser, misbrugsproblematikker, ADHD, OCD, angsttilstande, personlighedsforstyrrelser samt erhvervet hjerneskade.

Formålet

Formålet med de 2 aktivitets- og samværstilbud er at sikre borgere med psykiske problemstillinger en kvalificeret støtte under SEL § 104 uden for hjemmet, under faste rammer og på tværs af den geografiske beliggenhed.

Antallet af borgere

Begge centre har plads til 30 borgere ad gangen.

1. kvartal	Øst/Under Elmen	Vest/Parkvej 4-6	I alt
2010 - værested	58	31	89
2011 - værested	68	48	116
2012 - støttecenter	70	49	119
2013 - støttecenter	82	36	118

Åbningstiderne

På Under Elmen er åbningsfladen på 25 timer, mens den på Parkvej 4-6 er 27 timer inkl. transport. Der bruges ofte op til 6 timer om ugen til at hente og bringe borgerne i vest pga den dårlige infrastruktur.

	Støttecenter Under Elmen	Støttecenter Parkvej 4-6
Mandag	Kl. 10:00-13:00 Åben rådgivning Kl. 13:00-15:00	Kl. 09:00-15:00
Tirsdag	kl. 12:00-16:00	kl. 14:00-20:00 (2½ timers idræt formiddag)
Onsdag	Lukket (3 timers idræt) Visiteret værested² Kl. 11:00-15:00 (Kl. 14:00-18:00 Sidste onsdag i mdr.) Åben telefonrådgivning for støttecentrets brugere Kl. 15:00 – 16:00	Lukket (3 timers idræt)
Torsdag	kl. 14:00-19:00 Samtalegruppe Kl. 12:00 – 14:00	kl. 09:00-15:00 Samtalegruppe Kl. 13:00 – 15:00 Åben Rådgivning kl. 15.30-17:00
Fredag	kl. 10:00-14:00	Lukket
Lukket weekender og helligdage		

De fysiske rammer

Støttecentret Under Elmen har til huse i en ældre villa med vandskulptur i gårdhaven samt terrasse, græsplæne, petanquebane og cykelskur.

I stueplan findes et wellness-rum med massagestol og mulighed for lysterapi, et aktivitetsrum med billardbord, en lille dagligstue med mulighed for samtaler samt et Pc rum, som også anvendes som samtalerum. Desuden er der et stort køkken med spiseplads til ca. 12 personer og en lille kælder til opbevaring. Adgangen til støttecentret er ikke handicapvenlig, idet der mangler rampe til kørestolsbrugere.

På 1. sal er der personalekontor.

Støttecentret Parkvej 4-6 er beliggende i helt nye lokaler, tæt på naturskønne omgivelser og offentlige transportmuligheder.

Den ene del af huset er indrettet med cafe/køkken samt opholdsrum med sofamiljø og 4 pc'er, kreativt værksted og samtalerum. Centeret er indrettet handicapvenligt, således at borgere i kørestol kan modtages – men de skal være selvhjulpne. Den anden del af huset er indrettet til personalekontor for støtte-kontaktpersoner og ledelse. Der er endvidere en hyggelig, ugeneret have med terrasse.

² Tæller ikke med i de 25 timer. Er finansieret af puljemidler indtil 2014.

Aktiviteterne

Fælles for støttecentrenes aktivitetstilbud er eksempelvis fællesspisning på alle åbningsdage, håndarbejde, kreativt værksted, billard, petanque, og adgang til pc med internet. Desuden er der fokus på fejring af højtiderne, udflugter ca. 4 gange om året, som planlægges af udflugtsgrupper samt fællesmøde på det enkelte center 1 gang om måneden.

Særligt for støttecentret Under Elmen

- Træværksted
- Gåtur
- Bladredaktion med 1 ugentligt møde, hvor det månedlige "Elmebladet" ser dagens lys
- Træning i indkøb og madlavning
- Wellness med massagestol og lysterapi
- Bordtennis
- Brunch 1 fredag hver måned
- Film/fotogruppe pt.
- Havedage + vanding af blomster
- Billardgruppe - selvkørende

Særligt for støttecentret Parkvej 4-6

- Ny mandagsaktivitet hver 3. mdr.
- Individuelt støttende samtaler
- Transport af borgere til og fra støttecentret pga. store afstande og dårlige busforbindelser. (Transporttiden ligger uden for støttecentrets normering)
- Borgerstyre slankegruppe, hvor de bliver vejledt og taler om kost og motion
- Nyoprettet gruppe, der skal indhente tilbud, købe og opsætte læhegn ved terrassen
- Cafégruppe, der pt. er sat i bero pga. manglende interesse

Samtalegruppe

Der er en samtalegruppe på begge centre, som kører over 12 uger, 2 gange om året. Der er tilknyttet 2 medarbejdere til hver gruppe, som de hver især visiterer til. Der er fokus på den enkeltes udvikling og det, der sker i gruppen her og nu bruges til at skabe klarhed og motivation. I den ene gruppe tages endvidere emner op (eksempelvis angst), som medarbejderne laver et oplæg om og som efterfølgende drøftes i gruppen.

Åben rådgivning

Der er "Åben rådgivning" hver uge – 2 timer i Under Elmen og 1½ timer i Parkvej 4-6, begge steder bemandet med 2 medarbejdere.

De sidder klar til at modtage borgere på centret eller telefonopkald fra borgere over 18 år med psykosociale problemstillinger, sindslidelser eller senhjerneskader, der kan have brug for vejledning til at finde vej i det kommunale system eller ind i behandlingspsykiatrien. Det kan også være en bøger, der

har det rigtig dårligt, som har brug for at tale med en professionel, der kan guide vedkommende videre – eller en pårørende/person i lokalsamfundet, der gerne vil have et godt råd i forhold til en borger, der har det svært.

Henvendelserne kræver ikke henvisning og rådgivningen er gratis og anonym.

I Under Elmen er der desuden en times åben telefonisk rådgivning om onsdagen, hvor der er lukket i centret. Rådgivningen er for de borgere, der i forvejen kommer i støttecentret.

Det visiterede værested

Det visiterede værested er placeret i Under Elmen og er et tilbud til de borgere i hele Frederikssund Kommune, der både har en psykisk lidelse og et misbrug. Der lægges vægt på struktur, rammer og omsorg i mindre grupper, man laver mad og spiser sammen hver gang, man tager på udflugter, og borgerne introduceres for og støttes i at deltage i de øvrige socialpsykiatriske tilbud.

Visitation til gruppen foregår gennem funktionslederne og teamkoordinatorerne.

Der er en åbningstid på 4 timer ugentligt og en bemanning på 2 medarbejdere. 1 gang om måneden holdes eftermiddagsåbent, hvor der holdes brugermøde. Her taler man om, hvordan det går med en enkelte og hvordan denne kommer videre med det gode liv, og man planlægger aktiviteter/projekter til den kommende måned.

Der er pr. 1. januar 2013 iværksat et Nadaprojekt³, som evalueres efter 1 år.

Medarbejderne og fagligheden

Medarbejderne tilknyttet Støttecentrene er pædagogisk eller sundhedsfagligt uddannet – enkelte med anden baggrund og opkvalificeret på anden vis. Desuden udvikler og efteruddanner personalet sig løbende via supervision, kurser og fagtemadage.

Den faglige tilgang er ifølge "Beskrivelse af tilbud på det specialiserede socialområde for voksne":

- "Sundhedsfaglig
- Recovery-orienteret
- Psykodynamisk
- Neuropædagogisk
- Kognitiv
- Anerkendende og motiverende"

³ Nada er øreakupunktur, der virker på eksempelvis psykisk uro, angst, motorisk og psykisk uro, irritabilitet, søvnproblemer, abstinenssymptomer og manglende energi. NADA virker generelt ved at afbalancere krop og sjæl, tankevirksomheden skærpes og der skabes derfor muligheder for at kunne arbejde med sig selv.

De pædagogiske metoder – ligeledes ifølge "Beskrivelse af tilbud på det specialiserede socialområde for voksne":

- "Der tages udgangspunkt i det hele menneske, såvel fysisk, psykisk som socialt
- Der sættes fokus på borgerens ressourcer og ser muligheder frem for begrænsninger, vi hjælper med at holde fast i troen på at udvikling er mulig
- Der arbejdes med en relationsorienteret metode og en åben og nysgerrig dialog. Der støttes op om socialisering og kommunikation. I kontakten er vi troværdig, overholder aftaler, følge op, er autentisk, viser nærvær og omsorg
- Støtte til mestring af eget liv"

Alle medarbejderne har sammen med den øvrige socialpsykiatri deltaget i et 10 dages uddannelsesforløb i den recovery-orienterede tilgang:

Recovery er en individuel proces, hvor en person i et samspil med sin omverden kommer sig fra en tilstand præget af den psykiske lidelse til en tilstand, hvor han/hun kan leve et tilfredsstillende liv på egne præmisser og have en meningsfuld hverdag ud fra egne ønsker og værdier".

Kilde: Frederikssund-modellen frit efter Hedelund

Recovery-arbejdet tager derfor udgangspunkt i den enkeltes håb, drømme og fremtidsplaner, hvilket betyder, at borgeren mere end nogensinde skal være styrmand i eget liv med støtte fra et engageret personale.

Organiseringen

Der er normeret 1½ stilling til hvert støttecenter, fordelt på 4 faste medarbejdere i Under Elmen og 3 på Parkvej 4-6 – nogle har desuden haft opgaver på mødestederne – mens alle har opgaver som støtte-kontaktperson. En af medarbejderne hvert sted er teamkoordinator. Desuden skiftes kollegerne fra gruppen af støtte-kontaktpersoner til at være i støttecentrene ved behov.

Det er andre af socialpsykiatriens medarbejdere, der er ansvarlige for de særlige funktioner, "Det visiterede værested", "Åben rådgivning" og samtalegrupperne, mens idrætsaktiviteterne varetages af Undervisningscentrets idrætsmedarbejdere i idrætsforeningen, Vikingernes, regi – sammen med 1 medarbejder fra hvert støttecenter.

Støttecentret Under Elmen ledes af funktionslederen, øst 3, mens støttecentret Parkvej 4-6 ledes af funktionslederen, vest 1.

Budgettallene

Budgettal for 2013:

Parkvej 4-6: kr. 911.301,-
Under Elmen: kr. 822.586,-

Bearbejdelse af data og interviews

Interviewguiden til de enkelte interviews er udarbejdet på baggrund af kommissoriet og procesgruppens arbejde. Desuden er evaluators observationer og indsigt i den socialpsykiatriske indsats med til at kvalificere spørgsmålene undervejs i interviewene (Interviewguides vedlagt som bilag 2).

Som tidligere nævnt flettes interview-svarene fra de forskellige informanter sammen i temaer for at belyse, om succeskriteriet er opfyldt, om formål og indhold harmonerer med hensigten og om tilbudet kan optimeres yderligere.

Der konkluderes på succeskriteriet, mens der anbefales på de udviklingsområder, der har vist sig undervejs i processen.

Fra væresteder til støttecentre

Forløbet, hvor væresteder blev til støttecenter, var vidt forskelligt i øst og vest. Man havde i vest arbejdet på at samle kulturerne siden kommunesammenlægningen, personalet var vant til at have fælles møder og supervision, og ifølge funktionslederen fandt de sig meget hurtigt tilrette i det nye, fælles center på Parkvej 4-6. Funktionslederen sammenfatter det således: *Der er meget stor tilfredshed i forhold til at blive lagt sammen og have hinanden på en anden måde og i en større gruppe. For rent fagligt løfter de bedre nu, end de gjorde før.*

I øst var medarbejderne meget optaget af, at værestederne nu skulle være et støttecenter, og selve betegnelsen var genstand for mange diskussioner – hvad var signalværdien i det nye navn, hvad var forskellen og hvordan kunne man som stå inde for det? Det blev påpeget, at ordet, "støttecenter" i andre kommuner blev brugt om tilbud til udviklingshæmmede, hvilket kunne forvirre begreberne yderligere. *"Ja, i det hele taget bragte ordet mange sind i kog",* som funktionslederen i øst udtrykker det.

Når borgerne fra både øst og vest husker tilbage, var det, der fyldte hos dem: Væsentlige nedskæringer i åbningstiden og alt for få aktiviteter i forhold til tidligere. Borgerne fra Under Elmen understreger desuden, at det hurtigt begyndte at knibe voldsomt med pladsen – der var og er meget uro og alt for mange mennesker i for få og små rum.

Samtidig havde man et succeskriterium i kommissoriet, som lød, at tilknytningen af borgere til de socialpsykiatriske støttecentre skulle være øget med 25 % inden udgangen af 2011, set i relation til effektmålingen primo 2010.

Konklusion - succeskriteriet

Målingen blev først foretaget pr. 31. marts 2012, og samlet set var succeskriteriet opnået, idet tilgangen af borgere var steget med 34 % fra 89 i 1. kvartal 2010 til 119 i første kvartal 2012.

1. kvartal	Øst/Under Elmen	Vest/Parkvej 4-6	I alt
2010 - værested	58	31	89
2011 - værested	68	48	116
2012 - støttecenter	70	49	119
2013 - støttecenter	82	36	118

Det fremgår ikke af tallene, hvor stort flowet har været – dvs. hvor mange borgere, der er gengange-re gennem årene, hvor mange, der kun kommer en enkelt gang og hvor mange, der har afsluttet deres tilknytning til socialpsykiatrien, enten fordi de er kommet sig eller er stoppet af anden grund. Det er også uvist, hvorfor der er en nedgang på 36 % på Parkvej 4-6 fra marts 2012 til marts 2013. Et bud fra funktionslederen er dog, at man kan have glemt at få afkrydset borgere, der gik videre til idræt eller som kun lige kom ind for at få en kop kaffe. Flere af borgerne benytter desuden idrætstilbud og undervisningscenteret om mandagen. *”Ja, og så har vi jo vores særlige udfordring omkring målgruppen - det er tydeligvis de ældre, der fylder pladsen ud, og min antagelse er, at det hindrer nye og yngre borgere i at fatte interesse for stedet”.*

Den samlede stigning fra 1. kvartal 2010 til 1. kvartal 2013 er således 24 borgere til i alt 82 på Under Elmen og 5 til i alt 36 på Parkvej 4-6. At borgerne oplever trængsel på Under Elmen, der er normeret til 30 borgere ligesom Parkvej 4-6, er således fuldt forståeligt.

Lidt om både det overordnede og forskellene i hverdagen

Målsætningen og forskellen på ”værested” og ”støttecenter”

Ifølge kommissoriet og afdelingsledelsens konklusioner på procesgruppernes arbejde skulle støttecentrene formulere en fælles overordnet målsætning, ligesom medarbejderne tilknyttet de forskellige aktiviteter skulle udarbejde en formålsbeskrivelse på en særlig skabelon – sidstnævnte indenfor 2 måneder efter, at støttecentrene var gået i drift.

Den fælles målsætning er gået i glemmebogen, og der arbejdes derfor uden decideret målsætning i støttecentrene. Formålsbeskrivelserne for hver enkelt aktivitet - inkl. nuværende samtalegrupper og åben rådgivning - er heller ikke udformet, om end medarbejderne på Parkvej 4-6 laver en projektbeskrivelse for den nye mandagsaktivitet hver 3. måned. På det visiterede værested findes en drejebog.

Forskellen på ”værested” og ”støttecenter” er ikke blevet beskrevet tydeligt, og det har derfor været vanskeligt for alle at gennemskue ændringerne – og desuden: hvem og hvad skulle ”fyrtårnene” lyse op for og vise den rette vej?

Det forblev diffust, men der var alligevel en klar ændring: en medarbejder siger: *der er fokus på udvikling nu*, en funktionsleder formulerer det således: *i værestedet skulle man ”være”, hvor man i støttecentret ”skal gøre”, mens en borger siger: det blev bare helt anderledes!*

Åbnings- og spisetiderne

Mange timer forsvandt i overgangen fra væresteder til støttecentre, hvilket både borgere og medarbejdere anfører, er et tab. Før var der ex. åbent i øst fra 10-15 hver dag og om torsdagen fra 10-19 og som en medarbejder formulerer det: *Man kan se, at dem, der er kommet der gennem flere år, sidder udenfor og tripper 1 time før.*

Borgerne på Under Elmen påpeger desuden, at åbningstiden bør være den samme de 3 dage, hvor der er tidligt åbent. Man laver eksempelvis mad og spiser sammen hver dag, *og nogen har bestemt, at det er spisetiden, der skal være den samme hver dag i stedet for åbningstiden - og det er bøvlet*, som en borger udtrykker det. Man spiser fast kl. 12.30, så i mandagsåbningstiden kl. 10-13 skynder man sig ud for at handle og derefter lave mad, hvorefter der er ½ time til at spise og rydde op i.

Om tirsdagen bliver personalet nødt til at købe ind, da der kun er ½ time til at tilberede maden, fordi åbningstiden er kl. 12.00 – 16.00 – det skaber frustration og en medarbejder anfører, at man "i gamle dage" havde fokus på sundhedsfremme og forebyggelse (som fortsat er et prioriteret område) ved at tilberede sund mad og vejlede i forhold til det. Det er slut nu – nu handler det om at servere et måltid mad og udelukkende fokusere på de sociale kompetencer, som kan øges under måltidet - når der er tid. En af medarbejderne siger: *Vi kunne gøre meget mere ud af det, det er meget hurtig servering nu – dér synes jeg, vi har tabt noget.*

På evaluators spørgsmål om hvorvidt man ikke bare kan justere åbningstiderne, så de passer alle inden for de givne rammer, svarer en medarbejder: *Jeg havde indtryk af, at sådan var det – vi havde det oppe at vende flere gange og fik forståelsen af, at det stod ikke til at ændre, fordi det skulle hænge sammen med det, man gjorde i vest. Vi skulle have samme tilbud, men åbningstiderne måtte ikke være ens. Vi havde i hvert fald ingen indflydelse på disse åbningstider.*

En medarbejder i vest påpeger, at de ønsker at tilpasse åbningstiderne til borgernes behov. Man vil gerne have et tilbud til den yngre borgergruppe, der har behov for at møde sidste på dagen, fordi de går på arbejde. Der er også en gruppe borgere, der fungerer bedst over middag, og som synes, at der åbnes for tidligt. I dagtimerne er det mest de ældre borgere, der kommer - nok mest fordi de har været vant til at komme i det gamle værested Askely. Denne gruppe borgere har man haft med rundt for at se på de øvrige kommunale tilbud, fordi man tænkte, at et aktivitetstilbud i et dagcenter kunne være et godt alternativ til et socialpsykiatrisk støttecenter.

I vest har man i en periode valgt at få maden fra Klintegården til frokost de 2 dage om ugen og kun lave mad sammen, når der er aftenåbent. Begrundelsen er, at der ikke er interesse fra borgerside til at deltage i indkøb og madlavning.

I forhold til åbningstider uden personale er det et udbredt ønske – både i borger- og medarbejdergruppen. Det har fungeret rigtig god tidligere – der skal bare tages højde for praktiske ting som aflåsning af kontorer, dørkoder og en form for "personalebavagt", hvis alarmerne skulle gå eller lignende.

Aktiviteterne

Både borgere og medarbejdere oplever, at aktiviteterne er blevet meget udvandede, fordi de ikke må komme i karambolage med Undervisningscentrets tilbud – borgerne fra både øst og vest trækker dette dilemma frem flere gange – og det gør medarbejderne og funktionslederne også. Det fylder meget i hverdagen og kunne tænkes at hæmme aktivitetsinitiativerne.

Som tidligere nævnt synes borgerne også, at aktiviteterne er blevet lidt ligegyldige. Et par borgere i vest udtrykker det således: *I Askely blev der malet og lavet andre ting – det mangler vi. Vi sidder bare herinde og nogle af os strikker, men alligevel*”.

En medarbejder i vest fortæller: *”Vi har ingen planlagt aktivitet for sommerperioden, udover at vi som personale har ansvar for at lytte til og aktivere de borgere, som kommer i støttecenteret. Vi har krolf, petanque og gåtur som stående tilbud. I regnvejrs billard og Wii*”.

Funktionslederen i vest fortæller, at borgerne opfordres til og støttes i at lave brugerstyrede grupper. Borgerne har i øjeblikket en slankegruppe, hvor de taler kost og motion og bliver vejlet. Sundhedsbussen har i samme forbindelse været på besøg. Der er også lige pt. en gruppe, der står for at indhente tilbud, købe og opsætte læhegn ved terrassen. Hun fortsætter: *”Min forhåbning er, at de individuelle samtaler, vi har hen over sommeren, kan sætte lidt mere lys på den enkeltes behov, og ønsker for fremtidig individuel udvikling*”.

En af medarbejderne i øst siger: *”Vi har givet afkald på det at være mere selvbestemmende. Det er blevet sværere, tingene skal højere op for at blive besluttet. Og man skal hele tiden sikre sig at vest er med – lige muligheder osv. Så det tager længere tid fra en idé fødes til at den evt. kan føres ud i livet*”.

I Under Elmen mangler man aktiviteter, der er målrettet mænd – *”der er næsten kun ”kvindelige systemer” som at sy og strikke*”, som en borger udtrykker det – og fortsætter: *”Den røde tråd i undervisningscentrets tilbud er også feminine håndværk – der er ikke noget for mænd*”.

Man oplever ikke, at træværkstedet fungerer, efter at det er flyttet ned i kælderen under Undervisningscentret. Der er ikke plads og der skal tages hensyn til, at man ikke støver på de ting, som Undervisningscentret skal tørre, brænde eller lignende. Før var der træværksted med høvlbænk osv. i det rum, der nu kaldes Wellnessrummet, der har en massagestol og en lampe beregnet til lysterapi. Der kunne man gå ind, når det passede og reparere ting. Borgerne oplever en barriere i, at der nu skal låses op og alarmen slås fra i kælderen - *for ikke alle personaler har styr på det med alarmen*.

En borger associerer videre i forhold til wellnessrummet, fordi man engang brugte det til kropsbevidsthedsøvelser som springbræt til idrætstilbuddet i Vikingeregion. Han siger: *En del af min recovery var at starte op på idræt i wellnessrummet, hvor vi lavede noget let motion, hvor man kunne mærke sin*

krop, og sluttede af med noget afspænding. Og det blev stoppet og lagt over i undervisningscentret. Jeg synes, det er synd, at den mulighed er taget væk. Vikingerne kan være stort at starte op i, en stor ramme og et stort rum, mange mennesker at forholde sig til, hvor det her var meget mere trygt at starte op i, i de her 3 måneder, inden man tager det store spring.

Kun et par enkelte borgere fra vest kommer i Under Elmen, mens ingen drager den anden vej.

Støttecentrene skulle ifølge kommissoriet have fokus på en forebyggende og sundhedsfremmende indsats samt rådgivning, undervisning og tilegnelse af sociale kompetencer (RUSK). Denne indsats er ikke tydelig i støttecentrenes hverdag.

Ferieturene

Ifølge afdelingsledelsens konklusion på procesgruppens arbejde skulle ferier og udflugter beskrives i et særligt projekt samt koordineres og løftes på tværs af centrene. Senere blev det administrativt besluttet, at ferieture ikke måtte arrangeres i støttecenterregi.

Det er imidlertid et meget stort ønske fra begge borgergrupper, begge medarbejdergrupper og begge funktionsledere at få genindført muligheden for ferieaktiviteter i en eller anden form.

En medarbejder fra vest siger: *"borgerne flytter sig rigtig meget, når de er på ferie. De oplever, at kunne meget mere, end de selv troede. Generelt har jeg oplevet, at borgerne er kommet hjem med større selvtillid og overskud til at arbejde med de ting, der er vanskelige for dem. For mig at se, er det en god vej mod recovery".*

Hun fortsætter med en god historie: *"Jeg havde engang en borger, som ikke kunne tage offentlige transportmidler, og planen var, at vi skulle bustræne, når vi kom hjem. På ferien blev hun præsenteret for flere udfordringer i passende mængder - blandt andet gik hun over Deachstein gletsjeren, hvor der efterfølgende kom et sneeskred. Ferien med de udfordringer, som hun havde klaret, fik sat hendes hverdagsliv samt hendes angst/bekymringer i perspektiv. Hun sagde: "når jeg kan gå over Deachstein, så kan jeg også køre i bus".*

Flere medarbejdere påpeger, at det virker urimeligt, at man kan komme på rejser, når man er idrætsinteresseret (Idrætsfestival i Vejle, Gaustadløbene, skitur osv.) og ellers ikke.

De særlige tilbud

Samtalegrupper

Der er som nævnt en samtalegruppe på begge centre, som kører over 12 uger, 2 gange om året.

Der er god tilslutning til grupperne og fine evalueringer – flere borgere vil gerne fortsætte i et nyt forløb, hvis det er muligt. Det er ikke tydeligt, hvad der sker efter gruppeforløbene – kommer borgerne uændret i støttecentrene eller er de rykket videre?

Der er evidens for, at gruppeforløb er et glimrende supplement til individuelle forløb – og i nogle tilfælde kan erstatte disse. Det er derfor besluttet, at etablere flere gruppeforløb i støttecenterregi.

Der er planlagt et tværgående gruppeforløb i efteråret 2013 i forhold til borgerne i indslusningsord-

ningen, således at de får et kvalificeret tilbud i indslusningsfasen og samtidig bliver parate til at modtage et § 85 tilbud.

Samtidig påbegyndes et tværgående udslningsforløb for borgere, der efter et SEL § 85 forløb får lejlighed til at se nye muligheder i en anden kontekst og dermed få styrket troen på, at de kan klare sig uden støtte-kontaktperson.

Også tilbuddet til borgere med misbrug og en psykiatrisk problemstilling vil blive optimeret med et tværgående gruppeforløb, således at deltagerne arbejder med deres problematiske forhold til rusmidler, og på den måde får indsigt i egne vaner og mønstre. De vil også få mulighed for at tilegne sig strategier til at håndtere svære situationer og følelser uden brug af rusmidler.

De 3 nye gruppeforløb vil også blive afviklet for de unge mellem 18 og 25 i støttecentret Spirens regi.

Åben rådgivning

Der er "Åben rådgivning" hver uge – 2 timer i Under Elmen og 1½ time i Parkvej 4-6, begge steder bemandede med 2 medarbejdere.

I Under Elmen er der desuden 1 times åben telefonisk rådgivning om onsdagen, hvor der er lukket i centret. Her er bemanningen 1 person og rådgivningen er for de borgere, der i forvejen kommer i støttecentret.

Antal henvendelser i Åben rådgivning

	Parkvej 4-6	Under Elmen	Under Elmen onsdag
Fra sept. 2011	3	11	Et par stykker
Hele 2012	8 *	21	Et par stykker
Til 1. juni 2013	6 **	13	Et par stykker

* + 39 telefonopkald fra samme borger ** + 28 telefonopkald fra samme borger

Der bruges således 8 mandetimer i alt samt 4½ støttecentertimer - og medregnes de 4 mandetimer og 2 støttecentertimer i Støttecenter Spiren - har Frederikssund Kommunes socialpsykiatri en åben rådgivningsfunktion på 12 mandetimer og 6½ støttecentertimer om ugen.

De fleste af de interviewede borgere kender ikke til tilbuddet, hvilket medarbejdere og funktionsledere nikker genkendende til. Tilbuddet er ikke annonceret, siden man i starten fik lagt en pjece ud til læger og andre offentlige instanser. Medarbejderne er dog ikke i tvivl om, at der er et behov, idet de ofte oplever at blive kontaktet i lokalmiljøet og spurgt, hvordan man kan gribe forskellige udfordringer an.

Det visiterede værested

Det visiterede værested er placeret i Under Elmen og er et tilbud til de borgere i hele Frederikssund Kommune, der både har en psykisk lidelse og et misbrug.

Der er plads til 12 borgere – og det gennemsnitlige antal aktive borgere har ligget på 7-8. Man har været oppe på 10, men der var enkelte, der var svære at motivere til fremmøde.

Det er udelukkende borgere fra øst, der bruger tilbuddet. Funktionslederen fra vest siger, at hun ikke har en forklaring, men at hun har en forventning om, at de støttekontaktpersoner, der har borgere med en misbrugsproblematik informerer dem om muligheden.

Funktionslederen fra øst siger: *"Vi startede med et løst tilbud – et socialt tilbud uden for mange krav. Der er kommet mere struktur på det. Der har været en proces hvor der skulle lægges indhold ind, som var afstemt med borgernes ønsker".* Hun forstætter: *"Og der er helt klart tale om flere solstråle-historier, hvor vi dels har kunnet skrue ned for § 85 støtten og dels har kunnet afslutte 2 borgere, der er kommet ud af misbruget og 1 borger, der er gået videre i decideret misbrugsbehandling.*

Man har evalueringssamtaler 4 gange om året, og hvis borgerne stadig har behov, forbliver de i gruppen. Da der ikke har været den store søgning på tilbuddet, har der ikke de seneste år været den store udskiftning.

Man bruger individuelle handleplaner, som er de blanketter, som borgeren udfylder under visitation til værestedet. De justeres undervejs, når borgerens behov ændres – når der eksempelvis ikke længere er brug for en opringning med en reminder om at komme.

Målgruppen – dem der mangler

Støttecentrenes målgruppe omfatter også borgerne med erhvervet hjerneskade. Imidlertid er gruppen ganske lille – i øjeblikket kommer der 5 borgere i Under Elmen og 1 i Parkvej 4-6.

Ifølge Socialstyrelsens hjemmeside, "Hjerne-kassen" vil en kommune på størrelse med Frederikssund lige nu have **1007** borgere med erhvervet hjerneskade.

Nytilkomne hjerneskadede pr. år i alt: **137**. Af disse har:

75 personer fået en hjerneskade som følge af apopleksi (hjerneblødning, blodprop)

- heraf vil **22** være i den erhvervsaktive alder (under 65 år)

62 personer fået en hjerneskade som følge af andre skader (trafikulykke, fald, vold m.m)

- heraf vil **58** personer være i den erhvervsaktive alder (under 65 år)

Mange af disse borgere har naturligvis ikke brug for at komme i støttecentre eller have kontakt til socialpsykiatrien, men en del modtager et SEL § 85 tilbud.

En borger med en erhvervet hjerneskade, der kommer i Under Elmen siger: *"Vi har brug for et sted*

hvor senhjerneskedede kan samles. Der er alt for meget uro her. Der var engang lidt nede i Lange Magasin, men det forsvandt, da vi røg under psykiatrien”.

De yngre borgere mellem 25 og 40 år kommer heller ikke i støttecentre – måske handler det om tilbuddene, om åbningstiderne eller noget helt andet. Begge funktionsledere og medarbejdergrupper vil meget gerne have denne gruppe ind i støttecenterregi også.

De hidtidige brugere af mødestederne er på forskellig vis kendt af medarbejderne i socialpsykiatrien, men kommer ikke i støttecentre.

Faglighed og dokumentation

Medarbejderne i støttecentre er veluddannede og har desuden fået 10 dages recovery-orienteret uddannelse gennem 2012 og 2013. De er fagligt dygtige og engagerede, og vil rigtig gerne have støttecentre til at køre godt. De ser på borgerne med stor respekt og forsøger at få dem til at tage ansvar for aktiviteterne i hverdagen – bla. ved de borgerstyrede grupper og hverdagsaktiviteter, som at vande blomster og tømme udendørs askebægre.

Fagligheden i støttecenterregi sikres, ifølge funktionslederen i vest ved: *”at der bliver sat tid af til møder, hvor man sagligt vidensdeler og reflekterer sammen”.*

Som støttekontaktpersoner i § 85 tilbuddet arbejder de alle med Forandringskompass⁴ og handleplaner som dokumentationsredskaber.

Redskaberne tager udgangspunkt i borgerens håb, drømme og ønsker for fremtiden og er opbygget over 10 dimensioner: Sociale kompetencer, Netværk, Fritidsinteresser, Beskæftigelse/meningsfuld aktivitet, Økonomi, Praktisk hverdagsliv, Misbrug, Fysisk trivsel, Bolig og Mestringsstrategier. Borgeren og kontaktpersonen finder frem til de 3-4 vigtigste områder, som borgeren ønsker/har brug for at arbejde med, der opstilles lang- og kortsigtede mål og der aftales, hvad hhv. borgeren og kontaktpersonen skal gøre, for at borgerens handlekompetence kan styrkes og målene nås.

Forandringskompasset og handleplanen evalueres og justeres efter behov og minimum hvert halve år – og altid med udgangspunkt i borgerens håb, drømme og ønsker for fremtiden. Den pædagogiske støtte og vejledning justeres på den måde løbende i samarbejde med borgeren, således at borgeren altid sigter mod mere udvikling og positiv livsudfoldelse.

Der er ikke tradition for noget videre dokumentation i støttecentre, fordi borgerne i princippet kan komme anonymt og dermed også være der forholdsvis kravfrit – som på et fristed. På spørgsmål om,

⁴ Forandringskompasset er et samarbejdsredskab, der sikrer, at borgerens aktuelle livssituation tydeliggøres både skriftligt og visuelt.

Formålet er, at borgeren bliver bevidst om, hvilke udfordringer denne ønsker at arbejde med fremover, og hvordan kontaktpersonen kan være sparringspartner. Kompasset evalueres løbende og vil vise de ændringer, der er.

hvorvidt forandringskompas og handleplan, kan anvendes i støttecentret til de borgere, der ikke har støtte-kontaktperson, svarer en medarbejder således: *"Nej, ikke hvis man går ud fra den tanke, at det her er et fristed – her ved man ikke noget om den enkelte, hvis vedkommende ikke ønsker det"*.

Øget pårørendesamarbejde og bruger-pårørenderåd

Ifølge kommissoriet skulle støttecentrene fokusere på øget pårørendesamarbejde, hvilket effektueres via den recovery-orienterede undervisning til borgerne, som borgernes netværk også inviteres til hver gang.

Bruger-pårørenderåd er man ikke kommet nærmere, men der er velfungerende husmøder i begge støttecentre, som lokalt har den samme funktion. Tanken om at 2 fra begge husmødeordninger går videre med borgergruppens ønsker i et overordnet bruger-pårørenderåd er ikke fremmed for hverken borgere eller medarbejdere.

Overordnet sammenfatning og anbefalinger

Sammenfattende er det evaluators opfattelse, at den manglende formålsbeskrivelse for støttecentrene og de manglende målrettede aktivitetsbeskrivelser har betydet, at arbejdet ofte har savnet retning, at aktiviteterne er blevet lidt tilfældige og at åbningstiderne er besluttet administrativt og ikke med bund i hverdagens virkelighed. Desuden at Undervisningscentrets tilbud kommer til at hæmme aktivitetsinitiativerne i støttecentrene, fordi medarbejderne er bange for at overskride rammerne for Undervisningscentrets arbejde. Borgernes forventninger til tilbuddene i støttecentrene har ikke kunnet afstemmes med nuværende muligheder, fordi der ikke er klarhed på medarbejder- og ledelsesside, ligesom de meget trange fysiske rammer i Under Elmen er en absolut hæmsko for nye initiativer for og med den meget store borgergruppe her.

Borgerne med særlige behov tilgodeses ikke i øjeblikket. Det drejer sig især om borgerne med erhvervet hjerneskade, men også den lille gruppe borgere, som var tilknyttet mødestederne, og som nu står i et vadested. Begge grupper har svært ved at finde sig tilrette inden for støttecentrenes nuværende rammer, og der er brug for nytænkning her, hvis man skal have dem i tale. Også borgergruppen mellem 25 og 40 år glimrer ved deres fravær i støttecentrene, som må undersøge behov, udforske muligheder og tænke kreativt for at fange disse borgeres interesse.

Der bruges uforholdsvist mange ressourcer på "Åben Rådgivning", som i øvrigt er et særdeles relevant tilbud til borgere i Frederikssund Kommune, som er i krise, har svært ved at navigere rundt i de kommunale støttemuligheder eller er bekymret for en medborgers ve og vel. Ved at centralisere denne rådgivningsfunktion vil nogle af ressourcerne med fordel kunne anvendes til nytænkning andetsteds i støttecentrene – eksempelvis til gruppeforløb og pilotprojekter.

Det er endvidere evaluators opfattelse, at man ikke kan målrette udviklingsarbejdet sammen med borgerne, hvis støttecentret skal være et "fristed" (værested) uden særlige forventninger og dokumentation. Dokumentation er en vigtig del af samarbejdet både for borgerens oplevelse af egen ud-

vikling og for synliggørelse af den faglige indsats – også i støttecenterregi. I flere andre kommuner visiterer man til støttecentre – og måske ville det gøre en forskel, hvis borgerens formål med at komme i støttecentret var klart for alle allerede fra starten.

Afslutningsvis skal nævnes, at der findes utrolig meget energi, vilje og initiativ hos både medarbejdere og funktionsledere i forhold til udvikling af tilbuddene i støttecentre, og der bør fortsat være opmærksomhed på at løfte medarbejderne fagligt i forhold til skærpede eller nye opgaver. Borgerne er trygge ved deres støttecentre og sætter meget stor pris på medarbejderne, som de omgås på en hyggelig, uhøjtidelig og humoristisk måde.

Det anbefales:

Nogle overordnede tiltag

- At afdelingsledelsen præciserer, for hvem fyrtårnene skal lyse og hvilken vej.
- At det drøftes, om støttecentre skal konstrueres på en helt anden måde; om puslespillet kan samles på ny og således give endnu mere mening i forhold til overordnede krav og daglige udfordringer.
- At der derefter udarbejdes en fælles overordnet indholds- og metodebeskrivelse for de 2 støttecentre - inkl. målsætning og succeskriterier. At beskrivelsen evalueres og justeres hvert år.
- At de 4 tilbud om åben rådgivning lægges sammen til ét. At man drøfter de forskellige muligheder for placering – evt. som en fælles kommunal rådgivning sammen med en repræsentant fra jobcenter, familieafdeling og voksenafdeling (recovery-tanker). At den åbne rådgivning indholds- og metodebeskrives, og at informationsmateriale distribueres relevante steder.

Målrettet udvikling og dokumentation

- At der løbende udarbejdes aktivitetsbeskrivelser efter en fast skabelon.
- At der i samarbejde med Undervisningscentret udarbejdes en beskrivelse af de aktiviteter, der kan ligge i hhv. det ene og det andet regi.
- At der er fokus på en forebyggende og sundhedsfremmende indsats samt rådgivning, undervisning og tilegnelse af sociale kompetencer (RUSK), når nye aktiviteter planlægges.
- At funktionsledelse og medarbejdere drøfter de generelle udfordringer i forhold til dokumentation i støttecentre og får fokus på de gode historier.
- At borgere, der ikke har en støtte-kontaktperson, får mulighed for at arbejde med forandringskompasset og handleplan i tæt samarbejde med en medarbejder – både i det visiterede værested og i samtalegrupperne, hvor det er muligt.
- At det overvejes, om det vil give mening at visitere til støttecentre – vil man kunne sikre borgerne en mere målrettet indsats?

Borgerne i fremtiden

- At der i øst ligesom i vest tages en målrettet samtale med borgerne mhp. på at afdække den enkeltes behov og ønsker for fremtidig udvikling, således at aktiviteterne kan tilpasses målgruppen.

-
- At det sikres, at borgere, der ikke kan profitere af diverse samtalegrupper, stadig har et tilbud i støttecentret.
 - At det overvejes, om ferieaktiviteter kan blive en mulighed i støttecenterregi igen – evt. på samme vilkår, som er gældende for bostederne i Dag – og døgnafdelingen.
 - At åbningstiden tilpasses, så den harmonerer med borgernes behov, spisetider og øvrige aktiviteter
 - At det overvejes at ansætte en medarbejder med brugerbaggrund i skånejob til at hente og bringe borgerne i vest – samt i øst ved særlige behov.
 - At det overvejes at genindføre borgerstyrede aktiviteter uden for åbningstiden.

De særlige behov

- At det overvejes, hvilke særlige tiltag, der er nødvendige for at få den store gruppe af senhjerneskadede borgere i tale.
- At mødestedernes brugere tænkes ind i støttecenterregi – hvilke rammer kan der skabes for dem der?
- At det afdækkes, hvilke særlige behov de yngre borgere mellem 25 og 40 år har, så der kan "skræddersys" et tilbud til dem.

Faglig inspiration

- At der er fokus på faglighed – og dermed de kompetencer, der er nødvendige for at være støttecentermedarbejder.
- At samarbejde og netværksdannelse på tværs af øst og vest optimeres og prioriteres mhp. inspiration og vidensdeling – både på funktionsleder - og medarbejderniveau.
- At funktionsledelse og medarbejdere aftaler inspirationsbesøg i andre kommuners støttecentre, der matcher den kommende indholds- og metodebeskrivelse.

Ønsker for fremtiden – til eftertanke!

Funktionslederen i vest:

- Mange flere gruppeforløb i støttecentrene for det indikerer, at vi er noget andet end værested
- Ferieaktiviteter med borgerne
- De yngre borgere fra 25 til 40 skal ind i støttecenterregi
- Aktiviteter de enkelte dage målrettet særlige borgergrupper

Borgerne i vest:

- Åbent en af weekenddagene, 1 gang om måneden i nogle timer
- Ferie i sommerhus eller sydpå
- Flere aktiviteter, hvor personalet er ind over: kreativ maling, tegning osv.

Medarbejderne i vest:

- Ferie med borgere der ikke har med idræt at gøre
- Åbningstider uden personale
- Åbningstider tilrettes borgernes behov frem for personalets
- 2 gennemgående personer i støttecentret – det sikrer stabilitet i hverdagen og fokus på dem, der ikke har støttekontaktperson
- Åbningsflader skal målrettes, hvis der skal laves tilbud til 25-35 år – fordi de yngre arbejder

Funktionslederen i øst:

- At støttecenteret, Under Elmen, i fremtiden udvikles til et sted, som satser på at motivere borgerne til at være endnu mere aktive
- At indsatsen rettes mere målrettet mod særlige målgrupper - blandt andet senhjerneskedede, yngre mennesker, mænd
- At der oprettes en stilling, hvor der ansættes en borger med " brugeruddannelsen " med blandt andet funktionen, at transportere borgere til og fra støttecenteret

Borgerne i øst:

- Mere plads
- Vi ønsker større lokaler - ville gerne have haft produktionsskolens lokaler, da de flyttede ud
- Maskuline værkstedsting
- Ferieaktiviteter
- Rampe til handicappede

Medarbejderne i øst:

- Ferieaktiviteter med borgerne
- En gennemgående medarbejder gennem ugen, som sikrer kontinuitet og den røde tråd
- Mere tid og selvbestemmelse i forhold til hverdagens planlægning og tiltag