

Københavns Kommune

Socialforvaltningen

Tilsyn på de kommunale og private tilbud i 2012

Indledning

Københavns Kommune, Socialudvalget, har overdraget os opgaven med at udføre de lovpligtige kommunale tilsyn på institutioner og tilbud. Konkret drejer det sig om ét årligt tilsyn på hvert af de af aftalen omfattede tilbud. Tilsynet afgør ud fra en konkret vurdering, hvorvidt der skal gennemføres et anmeldt eller et uanmeldt tilsyn. Formelt handler det om tilsyn efter Retssikkerhedslovens § 16.

I denne redegørelse beskriver vi i hovedtræk de samlede, generelle og til dels tværgående resultater fra tilsynsbesøgene. Resultaterne af de enkelte tilsynsbesøg fremgår af rapporterne vedrørende disse.

Generelt er formålet med tilsynet at påse, at man efterlever de aftaler, der er indgået med borgerne, som omfatter børn, unge, voksne og ældre med mange og mangeartede behov. Det skal i indsatsen tilstræbes, at tilbuddene samlet set bidrager til at give den enkelte en selvstændig tilværelse og mulighed for livsudfoldelse, samt at indsatsen leveres på en ordentlig og etisk forsvarlig måde.

Efter ønske fra Socialudvalget har der i 2012 på hvert af de 4 driftsområder været et særligt fokus:

På Handicapområdet drejede det sig om "samarbejdet med pårørende" og "introduktion af nyansatte og vikarer".

På Børneområdet drejede det sig om "inklusion i almensamfundets fællesskaber" og "udslusning og hjemgivelse".

På Psykiatriområdet har fokus været "samarbejde med bocenter og myndighedscenter" og "aktiviteter og beskæftigelse".

På Udsatteområdet har der særligt været fokus på "samarbejdet med myndighedssiden – kontinuitet i arbejdet med borgeren" og "implementeringen af Forandringskompasset i samarbejdet/arbejdet med borgeren og i medarbejdergruppens arbejde".

Københavns Kommune har fra 2012 overdraget os opgaven med at udføre tilsyn på de kommunale og selvejende dag-, aktivitets- og beskæftigelsestilbud samt væresteder for børn, unge og voksne. Her har som sådan ikke været æret et særligt fokus.

Vi har desuden generelt og konkret vurderet forholdene, indsatsen og metoderne i det enkelte tilbud og gennemgået forskelligt skriftligt materiale vedrørende både driften i almindelighed og indsatsen for den enkelte borger. Vi har også vurderet stemning og atmosfære i al almindelighed samt fulgt op på forslag, anbefalinger og handlingsplaner mv., der foreligger fra tidligere tilsynsbesøg.

Ved tilsynene har vi endvidere gennemgået den mekaniske del medicin håndteringen, herunder medarbejdernes kendskab til vejledning og beredskab med videre. Der er således tale om de aspekter, der ikke systematisk er omfattet af embedslægens tilsyn, herunder de pædagogiske aspekter og medarbejdernes kendskab til regler og retningslinjer.

Beboere, brugere, klienter, deltagere mv. vil i rapporten blive benævnt borgere.

De generelle og tværgående indtryk

Det er, som de foregående år, vores hovedindtryk fra både de kommunale og private tilbud, at engagerede medarbejdere og ledelser gør deres bedste indenfor det muliges grænser for at imødekomme borgernes behov. De møder og behandler borgerne, som af vidt forskellige årsager er afhængige af deres hjælp, med respekt og udviser en god og medmenneskelig adfærd, som afspejler sig i udmøntningen af praksis.

Det er ligeledes vores overordnede indtryk, at Kommunens godkendte standarder, politikker og retningslinjer samt det etiske kodeks efterleves. Det samme gælder de lovgivningsmæssige krav. Der arbejdes målrettet med udmøntningen af Kommunens værdier, lokalt udarbejdede værdigrundlag og forandringskompasset med henblik på at kunne dokumentere de forandringer, som indsatsen bringer.

Vi kan igen konstatere, at borgerne generelt hører til de beskrevne målgrupper i både dag- og døgntilbuddene, og at de modtager relevant hjælp med udgangspunkt i de behov, de har. Det er det generelle indtryk, at der i de enkelte tilbud er relevant fokus på, at borgerne får det tilbud, de profiterer bedst af.

Det er også vores indtryk, at medarbejderne arbejder målrettet for at dygtiggøre sig og udviser stor fleksibilitet med hensyn til at den enkeltes og hele borgergruppens trivsel og udvikling. Relevante interne og eksterne samarbejdspartnere og eksperter inddrages i stor udstrækning i en række tilfælde, hvilket er med til at kvalificere indsatsen yderligere.

Tendensen er fortsat, at borgernes behov udvikler sig i retning af mere kompleksitet. Derfor er det væsentligt fortsat at have opmærksomhed på udviklingen i og af de behov, som borgerne i de enkelte målgrupper har, og særlig bevågenhed på, at imødekommelse ikke fører med sig, at der fragår de øvrige borgere de ressourcer, de er stillet i udsigt. Som følge heraf er det også væsentligt at sikre sig, at medarbejdernes kompetencer løbende tilpasses beboernes behov for støtte. Vi har også i 2012 i enkelte situationer forslået revisitation.

Borgerne giver udtryk for og indtryk af, at de er tilfredse. Det er ligeledes vores vurdering, at de modtager den hjælp og støtte, de har behov for, og at den gives på ordentlig og fagligt forsvarlig vis. Her ydes en kvalificeret og individualiseret hjælp og støtte, som tager udgangspunkt i den enkelte borgers ønsker og behov og i god forståelse for de forhold, som ligger til grund for behovene for hjælp. Relevante og anerkendte metoder, tænkninger og tilgange ligger til grund for indsatsen. Det er fortsat vores vurdering, at disse tilgange afspejles i praksis i relationsarbejdet og kommunikationen.

Det er vores generelle indtryk, at der generelt er etableret et velfungerende samarbejde mellem døgn- og dagtilbuddene med det formål at tilgodese og udvikle borgerens færdigheder

Det er også vores opfattelse, at borgene inddrages og er selvbestemmende på en måde, der understøtter deres generelle trivsel og udvikling. Ligeledes er der megen bevågenhed på inddragelse af og information til de pårørende med respekt for den enkelte borgers selvbestemmelsesret. Der er en god forståelse for betydningen af et godt samarbejde med borgernes pårørende.

Selv om kvaliteten af de fysiske rammer fortsat varierer en del, har vi dog generelt vurderet rammerne som velegnede til formålet. Medarbejderne yder en god indsats for at skabe et rart og hjemligt miljø, ligesom de er gode til at få det bedst mulige ud af de givne vilkår og betingelser. På Udsatteområdet er etableringen af bedre de fysiske rammer fortsat et vigtigt arbejds punkt.

Det er vores indtryk, at organisationsændringer og flytning til nye rammer ikke har påvirket borgernes velfærd urimeligt. Det kan tilskrives robuste og omstillingsparate medarbejdere, der har navigeret rundt i processerne, mens de samtidig har sørget for, at borgerne mærkede mindst muligt til det eller, for nogle borgeres vedkommende, at borgerne kunne se mulighederne i forandringerne.

Vi har stort set overalt mødt engagerede ledere og medarbejdere med relevante forudsætninger for at løse deres opgaver og med fokus på at højne kvaliteten af indsatsen. Medarbejderne giver overvejen-

de udtryk for tilfredshed med deres arbejdsforhold, herunder det kollegiale samarbejde, samarbejdet med ledelsen, kursusmuligheder osv. De steder, hvor der er udfordringer i samarbejdet, er der iværksat relevante tiltag med henblik på at styrke samarbejdet.

Hovedindtrykket er, at arbejdsopgaverne generelt er veltilrettelagte, hvilket blandt andet sikres gennem muligheder for daglig kommunikation og fastlagte mødestrukturer. Hovedindtrykket er, at organiseringen og den daglige planlægning ændres i takt med ændringer i borgernes behov. Vi har i nogen udstrækning mødt faste og kendte medarbejdere. Det vidner om forståelsen for kontinuitetens betydning for borgerens oplevelse af tryghed.

Udviklingen i målgruppernes behov, også i takt med at flere bliver ældre, giver os anledning til at forslå overvejelser om den fremtidige rekruttering af medarbejdere ligesom behovet for god og grundig introduktion stiger i takt med udviklingen af behovene hos borgerne.

Det er uundgåeligt, henset til målgrupperne, at der forekommer magtanvendelse. Det er vores vurdering, at her overordnet set ikke forekommer unødigt anvendelse af magt. Her er generelt opmærksomhed på forebyggelse og vidensdeling, og flere steder inddrages konsulenter i drøftelser af både generel og konkret karakter. Medarbejderne har gennemgående godt kendskab til gældende regler for magtanvendelse og indberetningspligten. Det er vores indtryk, at pladsen i de nye rammer i de forskellige tilbud har haft en positiv effekt på antallet af konflikter og deraf følgende magtanvendelser.

Overordnet er det vores vurdering, at der foreligger relevant og brugbar skriftlig dokumentation, der afspejler indsatsen og er retningsgivende for denne. Det er vores opfattelse, at der generelt er god forståelse for den skriftlige dokumentations betydning for en kvalificeret indsats, ligesom kravet om dokumentation tages meget alvorligt af medarbejdere og ledelse.

Vi har ført tilsyn med den mekaniske del af medicinhåndteringen, herunder medarbejdernes kendskab til vejledninger og beredskab, i alle tilbud. Det skal understreges, at der er tale om elementer, der ikke systematisk er omfattet af embedslægens eller andres tilsyn. Det er vores vurdering, at medicinhåndteringen generelt varetages på betryggende og forsvarlig vis og i overensstemmelse med gældende retningslinjer for området. Vi har en del steder givet flere anbefalinger. Det er vores vurdering, at der er behov for at sikre, at Forvaltningens retningslinjer for området er kendte og anvendte, hvor sådanne findes.

I omkring 10 tilfælde har vi fundet anledning til at tage direkte kontakt til en kontorchef eller centerchef umiddelbart efter tilsynet, fordi vi har været i tvivl om kvaliteten. I omkring 15 tilfælde har vi anbefalet udarbejdelse af en handle- og tidsplan på områder i opgaveløsningen, som krævede en særlig indsats for at rette op på u hensigtsmæssige forhold. Det vil fremgå af rapporterne vedrørende de enkelte tilbud.

For de private tilbud er det kendetegnende, at de efterlever godkendelsesgrundlaget.

Processen

Vi har i 2012 gennemført tilsynene med afsæt i samme overordnede tilgang, som de foregående år, men dog med de nødvendige justeringer, som naturligt følger af, at der på de enkelte områder er særlige fokusområder.

Vi har samlet set afviklet godt og vel 200 tilsyn. Omkring 125 er blevet afviklet som anmeldte tilsyn. Fire af tilsynene er blevet rekvireret som akut tilsyn.

Vi har forud for tilsynene gjort os bekendte med relevant materiale, der ligger til grund for driften. Det er blandt andet kvalitetsstandarder, politikker og retningslinjer, værdigrundlag og andet relevant generelt og konkret materiale, der ligger til grund for driften, herunder de enkelte tilbuds egne politikker, værdigrundlag med mere.

Forud for tilsynet med nye tilbud har vi aflagt et forbesøg. Det har vi gjort, fordi vi ønsker at få et indtryk af de særlige forhold, som har betydning for tilrettelæggelsen og afviklingen af tilsynene.

En del tilbud omfatter hver især flere enheder, der er beliggende på forskellige adresser. Et tilsyn har i en lang række tilfælde betydet, at vi har aflagt besøg på flere forskellige adresser..

De anmeldte og uanmeldte tilsyn er blevet afviklet i tidsrummet mellem kl. 8.00 og kl. 24.00 på hverdage, i weekends og på helligdage. Vi har tilstræbt at aflægge tilsyn på de tidspunkter, hvor der er størst mulighed for at møde borgerne, da det er væsentligt for os at møde borgerne på forskellige tidspunkter af døgnet.

Tidspunkterne for de anmeldte tilsyn har været aftalt med ledelsen af det enkelte tilbud under hensyntagen til borgernes hverdag, de pårørendes mulighed for deltagelse og øvrige vilkår, der giver tilsynet det bredest mulige grundlag for vurdering af indsatsen det pågældende sted. Efterfølgende er der tilgået tilbuddene skriftlig information om tidspunkt for afvikling. Fokuspunkter og grundlag for tilsynet er sendt ud som information, inden tilsynene er blevet afviklet.

De uanmeldte tilsyn er i sagens natur ikke blevet varslet. Uanset tilsynets karakter har ledelsen af det enkelte tilbud været involveret enten direkte i forbindelse med tilsynet eller efterfølgende ved telefonisk eller personlig kontakt.

Som en del af grundlaget for vores vurderinger og konklusioner, har vi inddraget borgerne, deres pårørende, medarbejdere og ledelse. Vi afgør som udgangspunkt selv, hvem vi inddrager og hvilke borgers dokumentation, vi gennemgår.

Den oplevede kvalitet er belyst og vurderet fortrinsvis på baggrund af samtaler og samvær med flere borgere i hvert tilbud. Vi har talt med eller været sammen med borgerne i stort set alle enhederne det enkelte sted. Vi har på mange måder forsøgt at få den mest troværdige kontakt med borgerne.

Det sker fx i fællesskabet eller i borgerens egen bolig. De steder, hvor borgerne ikke har været i stand til at udtrykke sig verbalt, har vi lagt særlig vægt på at opholde os i fællesskabet, hvor vi også har haft mulighed for at iagttage samværet mellem dem og medarbejdere. Vi har på alle måder forsøgt, at få den mest troværdige kontakt med borgerne de enkelte steder. Her har kropssprog og adfærd været afgørende for vurderingen, understøttet af medarbejdernes udtalelser og beskrivelserne i den skriftlige dokumentation.

En del borgere har også forestået rundvisningen, hvor de bor, mens andre har ønsket at gå en tur under samtalen. Hertil kommer, at vi også i enkelte tilfælde har fulgt borgerens forløb mellem bo- og dagtilbud/arbejde og mødt dem ved de aktiviteter, som medarbejderne har tilrettelagt for dem.

Flere steder har vi fundet, at vores direkte tilstedeværelse ville påvirke borgerne negativt, hvorfor vi fx har valgt at overvære samværet mellem borgeren og medarbejderne i stedet for at være direkte på tomandshånd med borgeren. Samlet set har vi inddraget omkring 1400 borgere, kontaktpersoner til andre og omkring 100 pårørende enten ved deres tilstedeværelse eller telefonisk, hvor det har givet mening og været muligt.

Særligt på børneområdet har vi inddraget pårørende/forældre, enten gennem deres tilstedeværelse eller ved telefonisk kontakt. En del borgere har frabedt sig inddragelse af deres pårørende. Det er særligt gældende indenfor Psykiatriområdet. Det har ikke været relevant at inddrage pårørende indenfor området for Udsatte.

Vi har gennemgået skriftlig dokumentation, herunder handle- og behandlingsplaner, opholdsplaner, statusrapporter, udviklingsplaner, mv. med angivelse af målsætning og metode for samarbejdet mellem borgerne og medarbejderne. Herudover har vi gennemgået daglige notater, ugeskemaer, procesbeskrivelser, indsatsark, samværsvejledninger og strukturplaner mv. Vi har gennemgået dokumentation for indsatsen for mere end 1000 borgere.

Medarbejderforholdene er vurderet på baggrund af samtaler med repræsentanter blandt de medarbejdere, der var til stede på det tidspunkt, hvor tilsynet fandt sted. De har været inddraget enkeltvis eller i mindre grupper. Vi har sikret os, at vi har talt med medarbejdere fra forskellige enheder og at de forskellige fagligheder er blevet repræsenteret. Vi har inddraget omkring 800 medarbejdere. Ledelsen har været inddraget enten under besøget eller efterfølgende.

Herudover har vi vurderet den samlede målgruppe og de fysiske rammer set i relation til målgruppens behov. Vi har ligeledes drøftet forståelsen for og indsigten i magtanvendelsesbegrebet, borgerbehovenes årsager samt udmøntningen af de pædagogiske og metodemæssige tilgange til opgaveløsningen.

Desuden har vi som et supplement gennemgået den mere mekaniske del af medicin håndteringen, herunder kendskab til retningslinjer og procedurer og udmøntningen af samme. Det skal understreges, at tilsynet ikke omfatter læge- og sygeplejefaglige forhold. Disse er, sammen med andre aspekter af medicin håndteringen underlagt embedslægens tilsyn.

I det følgende beskriver vi områdevis anbefalinger og grundlaget for de generelle resultater.

Tilsyn på handicapområdet

Anbefalinger

- Det er vores vurdering, at det er væsentlig, fortsat løbende at have opmærksomhed på borgere, som har behov, der rækker udover det sædvanlige. Dette for at sikre, at alle borgere trives, får den støtte, som de har behov for og har mulighed for at bevare og udvikle deres kompetencer
- Vi konstaterer, at borgernes behov og muligheder for udendørsaktiviteter fortsat er meget forskellige. I den sammenhæng er det er vores vurdering, at der løbende er behov for at tage stilling til, hvordan den enkelte borgers behov og mulighed for at deltage i udendørs aktiviteter og udfoldelser tilgodeses både i de nuværende og nyetablerede rammer
- Der er her tale om borgere med mangeartede behov, og det er vores vurdering, at det er væsentligt at sikre sig, at den samlede medarbejdergruppes uddannelsesmæssige kompetencer matcher de aktuelle borgers behov for støtte. I denne sammenhæng er det ligeledes væsentligt at sikre sig, at medarbejdernes kompetencer løbende opkvalificeres
- Det er vores opfattelse, at medarbejdere, som har været, eller er omfattet af og skal igennem organisationsændringer har behov for ledelsens bevågenhed, også når justeringerne er faldet på plads. Det medvirker til fremadrettet at fastholde den positive indstilling overfor forandringsprocesser, sikre et fælles fagligt ståsted og dermed indsatsen overfor borgerne
- Det er vores opfattelse, at der generelt er god forståelse for magtbegrebet. Det er vores opfattelse at en øget forståelse for magtbegrebets mange facetter herunder verbal magt kan have en positiv effekt på konfliktniveauet og dermed borgerens livskvalitet.

Det generelle indtryk

Som tidligere nævnt har Københavns Kommune for enkelte tilbud rekvireret os til et ekstra tilsyn. Her samt i et mindre antal andre tilbud har vi anbefalet, at der blev udarbejdet en tids- og handlingsplan for

de forhold, der bør handles på. Vi har efterfølgende konstateret, at der bliver handlet på anbefalingerne. Det gør sig ligeledes gældende i forhold til øvrige forslag og anbefalinger.

Målgruppe

Her er tale om forskellige døgn- og dagtilbud til børn, unge og voksne. Enkelte tilbud består af både et dag- og døgntilbud. Opgaveløsningen varetages af både kommunale, selvejende og private.

Tilbuddene retter sig mod borgere som af forskellige årsager har behov, der udspringer af nedsat fysisk og psykisk funktionsevne, erhvervet hjerneskade og autismespektrumforstyrrelser.

De respektive tilbud rummer borgere med mangeartede og forskellige behov. I mange tilbud er der en stor aldersmæssig spredning. Set i sammenhæng med ændringer i borgernes behov hen over årene medfører det visse udfordringer i organiseringen af indsatsen. Det er vores indtryk, at ledelse og medarbejdere generelt formår at tilpasse ressourcer og kompetencer til de aktuelle borgeres behov. Det er vores indtryk, at der er bevågenhed på, hvorvidt den enkelte borger profiterer af tilbuddet eller har behov, som bedre kan tilgodeses i et andet tilbud. Enkelte borgere har tildelt ekstra personaleresourcer og rummes på den måde i det tildelte tilbud. Det er vores vurdering, at det er væsentligt fortsat løbende at have opmærksomhed på borgere, som har behov, der rækker udover det sædvanlige. Dette for at sikre, at alle borgere trives, får den støtte, som de har behov for og har mulighed for at bevare og udvikle deres kompetencer.

Det er vores generelle vurdering, at borgerne hører til målgruppen i de respektive tilbud. Det er ligeledes vores vurdering, at pladserne benyttes efter hensigten

Boligforhold og fysiske rammer

De fysiske rammer er af varierende kvalitet og nogle steder fremstår rammerne utidssvarende, slidte, spartanske og trange. I det forløbne år er flere tilbud flyttet i nybyggede eller i nyrenoverede og tidssvarende rammer. For andre tilbud gælder, at der er planlagt flytning til nye rammer i løbet af de kommende år.

Det er vores umiddelbare vurdering, at de nye rammer fremstår indbydende og er velegnede til formålet. Borgerne giver indtryk af og udtryk for tilfredshed med rammerne. I botilbuddene omtales især egne toilet- og badeforhold. Det er vores indtryk, at rammerne ligeledes har en positiv indflydelse på konflikt-niveauet og dermed antallet af magtanvendelser. Det understøttes af medarbejdere og ledelse.

For de tilbud, som fortsat har til huse i trange og utidssvarende rammer, er det vores vurdering, at man gør hvad man kan for at udnytte de eksisterende rammer og søger at organisere opgaveløsningen på den bedste og mest hensigtsmæssige måde.

Indretningen er tilpasset de enkelte borgers behov og det er vores generelle indtryk, at der gøres en bevidst indsats for at skabe et rart og indbydende miljø. I botilbuddene er der fokus på et hyggeligt og hjemligt miljø, hvor der er mulighed for både privatliv, socialt fællesskab og aktiviteter. I dagtilbuddene er der fokus på at skabe rammer, som giver mulighed for mange forskellige former for aktiviteter, socialt fællesskab og skærmning af de borgere, som har behov for det.

Borgernes egen bolig er indrettet efter egen smag, interesse og behov. Det er vores indtryk, at der er fokus på den enkelte borgers indflydelse på boligens indretning. I det tilfælde, hvor borgeren ikke selv er i stand til at foretage disse valg, søges pårørende ofte inddraget. Det er vores vurdering, at medarbejderne har respekt for, at de færdes i borgerens eget hjem eller borgerens værelse. Et eksempel herpå er, at der i nogle tilbud indgås mundtlige eller skriftlige aftaler om, hvordan medarbejderen kommer ind i borgerens egen bolig.

Rengøringsstandarder er generelt god, og der er opmærksomhed på løbende oprydning.

Borgernes muligheder for udendørsaktiviteter er forskellige. Det skal ses både i forhold til fysiske muligheder og den enkeltes behov for omfanget af støtte til at kunne færdes i det offentlige rum. Det er vores vurdering, at der løbende er behov for at tage stilling til, hvordan den enkelte borgers behov og mulighed for at deltage i udendørs aktiviteter og udfoldelser tilgodeses både i de nuværende og ny-etablerede rammer.

Overordnet set er det vores indtryk, at der løbende er fokus på og gøres en indsats for at tilpasse de fysiske rammer til de aktuelle borgers behov.

Den socialpædagogiske og metodemæssige praksis

Det er vores generelle vurdering at borgerne ydes en kvalificeret og individualiseret støtte, behandling og omsorg, som modsvarer deres aktuelle behov. Borgernes dagligdag er overordnet set præget af genkendelighed og forudsigelighed, hvilket for langt de fleste borgere er forudsætningen for trivsel, udvikling og opretholdelse af livskvalitet. Strukturen og detaljeringsgraden afspejler de respektive målgruppers behov og tilpasses løbende den enkelte borgers behov.

Borgerne giver indtryk af og udtryk for tilfredshed med den støtte, vejledning og hjælp, de ydes. De oplever, at de bliver hørt, inddraget og mødt med respekt.

Det pædagogiske og behandlingsmæssige arbejde tager afsæt i relevante og anerkendte referencer og metoder, som relationspædagogik, en neuropædagogisk forståelsesramme og TEACCH metoden. Indsatsen tager udgangspunkt i den enkelte borgers forudsætninger og behov. Tilgangen er anerkendende og ressourcefokuserende. Vi konstaterer, at der er opmærksomhed på at inddrage sundhedsfaglige forhold i den samlede indsats. Et eksempel herpå er udredning for demens. Inddragelse af såvel sundhedsfaglige som pædagogiske metoder er med til at kvalificere helhedsindsatsen.

Det er vores vurdering, at borgerne bliver mødt af engagerede, nærværende og rummelige medarbejdere. Samværet og dialogen mellem medarbejdere og borger er præget af tillid, omsorg og respekt, hvilket danner grundlag for den gode stemning og dermed trivsel for borgerne. Der er bevidsthed om, at omsorg og relationer er væsentlige faktorer i forhold til livskvalitet og udvikling.

Vi oplever, at der er fokus på kommunikationens indflydelse på det konstruktive samspil. Det gælder både i forhold til verbal og nonverbal kommunikation. Man søger her at skabe rammer, som tager hensyn til og giver alle mulighed for at udtrykke sig. I forhold til borgere uden verbalt sprog anvendes ved behov forskellige elektroniske hjælpemidler, billedmateriale eller tegn til tale. Det at blive forstået og kunne gøre sig forståelig er en væsentlig forudsætning for trivsel, udvikling, selvværdsfølelse og indflydelse på eget liv. Det er samtidig med til at forebygge, at konflikter udvikler sig i uhensigtsmæssig retning.

Det er vores vurdering, at der er respekt omkring borgerens ret til selvbestemmelse og indflydelse på såvel egne som fælles forhold. Det kommer til udtryk gennem det daglige samarbejde og via afholdelse af kontinuerlige fællesmøder sammen med borgerne. Hvor det er hensigtsmæssigt, inddrages borgerne i udarbejdelse af handleplaner og statusrapporter og deltager i forskellige møder vedrørende egne forhold. Indflydelse og medinddragelse tager udgangspunkt i den enkelte borgers forudsætninger og behov.

Skolegang, uddannelse, beskæftigelse og meningsfyldte aktiviteter vægtes og tilrettelægges ud fra den enkelte borgers forudsætninger, behov og interesser. Her er således tale om både grundskole, STU, praktik og beskyttet beskæftigelse samt forskellige former for kreative aktiviteter og socialt samvær. I forbindelse med tilrettelæggelsen af et relevant tilbud samarbejdes med eksterne samarbejdspartnere som Jobcentre. Et tæt samarbejde mellem uddannelses tilbud og dag- og døgn tilbud er med til at sikre et konstruktivt forløb og en god hverdag. For ældre borgere er der respekt omkring den enkeltes ønske om og behov for helt eller delvist at fravælge et dagtilbud.

I botilbuddene medinddrages borgerne i daglige gøremål som madlavning og rengøring i det omfang, de magter og kan overskue. Vi får i den forbindelse oplyst af både borgere, pårørende og medarbejdere, at Forvaltningens indkøbsaftale begrænser mulighederne for borgernes inddragelse i madindkøb og -fremstilling og kan være en hindring i forhold til at støtte borgeren i at opnå de nødvendige kompetencer til at leve en mere selvstændig tilværelse. Det gælder især i forhold til de tilbud, hvor sigtet med opholdet er botræning. Ifølge det senere oplyste skulle indkøbsaftalen nu være helt eller delvist suspenderet.

Det er vores indtryk, at der generelt er et velfungerede samarbejde med pårørende. Samarbejdet er individualiseret og tager, hvor det drejer sig om voksne, udgangspunkt i borgerens ønsker, forudsætninger og behov. Vi kan konstatere, at der flere steder er etableret lokale bruger- pårørenderåd. I enkelte tilbud har borgerne fravalgt pårørenderåd, hvilket er respekteret. For børneområdet er der udfærdiget individuelle samarbejdsaftaler med forældre. I forbindelse med indskrivning afholdes i nogle tilbud opfølgingsmøder, hvor gensidige forventninger afstemmes. Pårørende er velkomne i tilbuddene og i de tilbud, hvor borgerne har egne lejlighed fremhæves positivt de øgede muligheder for at have gæster og være helt privat. I de fleste tilbud afholdes forskellige arrangementer for og sammen med de pårørende.

Vi kan konstatere, at der samarbejdes bredt med eksterne fagpersoner som psykologer, psykiatere, sygeplejersker, ergo- og fysioterapeuter, medarbejdere fra Socialcentrene og misbrugskonsulenter. Derudover inddrages VISO ved behov. Det er alt sammen med til at kvalificere helhedsindsatsen.

Vi kan for Private tilbud konstatere, at der i de respektive tilbud er overensstemmelse mellem godkendelsesgrundlaget og den udførte praksis.

Medarbejderforhold og faglige forudsætninger

Det er vores vurdering, at medarbejdernes faglige kompetencer gennemgående modsvarer borgernes behov for støtte og behandling. Medarbejderne har forskellig faglig uddannelsesbaggrund herunder blandt andet pædagog, social- og sundhedsassistent, social- og sundhedshjælper, fysio- og ergoterapeut, sygeplejerske, psykolog og medarbejdere med en håndværksmæssig baggrund.

I mange tilbud er medarbejdergrupperne tværfagligt sammensat. Medarbejderne oplever det som en styrke, der giver anledning til refleksioner i et bredere perspektiv og medvirker til at højne den samlede faglighed. Det er vores indtryk, at medarbejderne i dagligdagen på konstruktiv vis gør brug af hinandens kompetencer, hvilket er med til at sikre borgerne den rette indsats og bidrager til at kvalificere den samlede helhedsindsats.

Udover faste medarbejdere inddrages vikarer og studerende i opgaveløsningen. I den forbindelse er en grundig introduktion væsentlig for at løse opgaven på den mest hensigtsmæssige måde til gavn for borgerne. Det er vores vurdering, at introduktion til nyansatte, vikarer og studerende gennemgående er grundig. I de fleste tilbud er der en fast procedure for introduktionsforløbet og der er udarbejdet et skriftligt materiale. Mundtlig introduktion til opgaveløsningen og følgevagter med erfarne medarbejdere er en naturlig del af forløbet og enkelte steder har man en mentorordning. Flere steder afholdes der efterfølgende opfølgingsmøder. Kontinuerlige vikarmøder og temadage er nogle steder ligeledes en del af proceduren, som skal sikre, at vikarer er klædt på til at varetage opgaveløsningen for og sammen med borgerne.

Generelt giver medarbejderne udtryk for tilfredshed med deres arbejdsforhold. De oplever, at de har et velfungerende og konstruktivt indbyrdes samarbejde. Samarbejdet med ledelsen opleves de fleste steder som godt. Medarbejderne fortæller, at ledelsen viser dem tillid og giver dem støtte og opbakning. De oplever generelt, at de modtager den nødvendige information til at løse opgaven på tilfredsstillende vis.

I enkelte tilbud er der udfordringer i forhold til kulturen herunder etik, sprogbrug og samarbejde. Det er vores indtryk, at ledelsen de pågældende steder er opmærksom herpå og iværksætter relevante tiltag,

som fremadrettet skal sikre en sund kultur. Det er vores erfaring, at vedvarende udfordringer i kulturen kan have en negativ påvirkning på leveringen af og kvaliteten i den ydelse, som borgeren er stillet i udsigt.

Mange af tilbuddene har gennem de senere år været igennem og for andre tilbud er der planlagt organisatoriske omlægninger, blandt andet er flere tilbud fusioneret og flyttet i nye rammer. Det har medført og vil medføre nye arbejdsopgaver, gruppesammensætninger blandt medarbejderne og ledelsesskift. Arbejdet med at etablere et fælles fagligt grundlag foregår i en proces. Det er vores indtryk, at processen, enten den er i gang eller under forberedelse, håndteres på konstruktiv vis og fremadrettet medvirker til at sikre medarbejdernes trivsel og arbejdsglæde og dermed borgerne en kvalificeret indsats. Det er vores erfaring, at ledelsens bevågenhed og medarbejdernes kendskab til tidsperspektivet er væsentlige faktorer for at fastholde og udvikle det konstruktive samarbejde.

Det er vores vurdering, at der er fokus på medarbejdernes kompetenceudvikling. Det er her vores opfattelse, at der til stadighed vil være behov for opmærksomhed på, hvorvidt medarbejdernes kompetencer modsvarer den aktuelle målgruppes behov. Det er vores indtryk, at man bestræber sig på, at samtlige medarbejdere erhverver den samme viden blandt andet gennem fælles temadage og kursusforløb. Det er med til at skabe et fælles fagligt ståsted, fælles forståelse for borgernes behov og dermed en ensartet tilgang til borgerne. Vi konstaterer, at der i Centerregi på flere områder er etableret fælles uddannelsesforløb, hvilket giver mulighed for at hente inspiration og skabe faglige refleksionsrum i et bredere forum. Det er alt sammen med til at perspektivere indsatsen og dermed udvikle de faglige kompetencer. Det er vores generelle indtryk, at den erhvervede viden danner baggrund for pædagogiske overvejelser og udmøntes i pædagogisk praksis.

En fast mødestruktur med kontinuerlige personalemøder er med til at sikre informationsniveauet og dialogen både medarbejderne imellem og med ledelsen. Fælles faglig refleksion anses langt de fleste steder for en naturlig del af samarbejdet. I en stor del af tilbuddene indgår supervision som en del af den faglige udvikling og tilrettelægges enten i faste kontinuerlige forløb eller når der opstår behov for det. Mange steder foregår supervision med en ekstern vejleder.

Det er vores indtryk, at der generelt er en hensigtsmæssig organisering af dagligdagen. Det er ligeledes vores vurdering, at udmøntningen af medarbejderressourcerne i det store hele modsvarer borgernes behov hen over døgnet og samtidig tager vare på medarbejdernes sikkerhed. Medarbejderne har indflydelse på arbejdstidstilrettelæggelsen, hvilket medvirker til at sikre trivsel og arbejdsglæde.

Det er vores indtryk, at medarbejdernes samarbejde med borgerne er præget af engagement og rummelighed. Medarbejderne er fleksible og omstillingsparate.

Dokumentation

I hovedparten af tilbuddene består den skriftlige dokumentation af handleplaner, pædagogiske handleplaner, metodebeskrivelser, daglige notater og meddelelsesbøger. Det er vores vurdering, at den skriftlige dokumentation generelt er opdateret, fyldestgørende og handlingsanvisende for indsatsen. Gennemgående er der god sammenhæng i dokumentationen.

I nogle tilbud finder vi, at detaljeringsgraden i de pædagogiske handleplaner bør øges med henblik på at sikre en ensartet tilgang til opgaveløsningen og gøre det lettere at vurdere, hvorvidt den pædagogiske indsats virker eller bør justeres. Ligeledes vil en højere grad af systematik i dokumentationen medvirke til at skabe overblik og dermed gøre materialet mere brugbart i hverdagen.

Forandringskompasset er mange steder taget i brug. Nogle steder er det implementeret som dokumentationsredskab og andre steder er det undervejs. Det er vores vurdering, at der arbejdes positivt og konstruktivt med implementeringen.

Langt de fleste steder har man nu et elektronisk dokumentationssystem. Mange steder er det fuldt ud implementeret, andre steder er det undervejs. Størstedelen af tilbuddene er i gang med at implemente-

re det nye elektroniske dokumentationssystem CSC. Det er vores indtryk, at der arbejdes konstruktivt med implementeringen af elektroniske systemer og at de generelt er velfungerende.

Magtanvendelse

Et hvert indgreb i selvbestemmelsesretten, som ikke direkte har til formål at sikre en borgers velfærd, betragtes som uforeneligt med den pædagogiske og omsorgsmæssige praksis. Det gælder uanset om indgrebet har en fysisk, verbal eller nonverbal karakter. Generelt er det vores indtryk, at der er en god forståelse af magtbegrebet. Medarbejderne er bekendte med reglerne for magtanvendelse og proceduren for indberetning. Enkelte steder er der dog behov for at tydeliggøre magtbegrebets mange facetter, herunder særligt de ikke fysiske.

Det er uundgåeligt, at der blandt nogle målgrupper vil opstå situationer, hvor der vil forekomme magtanvendelser. Det er vores indtryk, at der er fokus på den forebyggende indsats og at der arbejdes bevidst på at tilrettelægge den pædagogiske indsats på en måde, som minimerer konfliktniveauet.

Indberetninger af magtanvendelser drøftes efterfølgende på personalemøder med sigte på at skabe læring.

Trusler og vold mod personale registreres.

Medicinhåndtering

Tilsynet omfatter ikke de læge- og sundhedsfaglige aspekter, herunder medicinhåndtering. Vi vil på trods heraf selvfølgelig reagere, hvis vi på dette eller andre områder udenfor det direkte tilsynsfelt konstaterer åbenlyst uhensigtsmæssige forhold.

Det er vores vurdering, at medicinhåndteringen generelt set foregår på forsvarlig vis og i overensstemmelse med Kommunens overordnede retningslinjer for området.

Vi har nogle steder givet anbefalinger af forebyggende karakter. Et enkelt sted har vi vurderet, at der straks bør handles på forholdene.

Det skal for god ordens skyld understreges, at tilsynet ikke vedrører aspekter, for hvilke der føres tilsyn fra anden side.

Tilsyn på området for børn og unge

På børneområdet er der afviklet ét uanmeldt tilsyn i alle tilbud og anmeldt tilsyn i af os udvalgte tilbud. Det er omkring 15 af tilbuddene.

Anbefalinger

- De fysiske rammer fremstår nogle steder slidte og uhensigtsmæssig udnyttet. Vi finder, at der fortsat er behov for løbende at overveje, hvorvidt de fysiske rammer modsvarer borgernes behov uanset medarbejdernes bestræbelser på at udnytte rammerne bedst muligt
- I de respektive Centre er iværksat tiltag på tværs af tilbuddene både i forhold til aktiviteter og faglig udvikling. Det er vores opfattelse, at man med fordel kan udbygge samarbejdet både internt i Centrene og på tværs. I forhold til borgere kan det styrke netværksarbejdet og i forhold til medarbejderne giver det mulighed for faglig sparring og vidensdeling

- Den skriftlige dokumentation er mange steder under udvikling. Med henblik på at fastholde den positive udvikling bør området fortsat vies opmærksomhed med henblik på at sikre brugbarheden som et pædagogisk og behandlingsmæssig værktøj
- Det bør sikres, at medicin håndteringen overalt foregår på forsvarlig vis, og at alle har det fornødne kendskab omkring håndtering, således at risikoen for utilsigtede hændelser minimeres

Det generelle indtryk

Målgruppen

Her er tale om forskellige døgn- og dagtilbud til børn, unge og familier. Nogle af tilbuddene er kombinerede tilbud og har således både et døgn- og et dagtilbud herunder et skoletilbud. Opgaveløsningen varetages af både kommunale, selvejende og private.

Tilbuddene retter sig mod borgere, som af forskellige årsager har behov, der udspringer af særlige sociale og familiemæssige forhold, funktionsnedsættelse, opmærksomheds- og personlighedsforstyrrelser og autismespektrumforstyrrelser.

De respektive tilbud rummer borgere med mangeartede behov. I nogle tilbud opleves det, at målgruppens behov ændrer sig, ligesom der efterspørges anderledes ydelser. Det stiller øgede krav til den samlede medarbejdergruppes kompetencer, fleksibilitet og organiseringen af opgaveløsningen. Det er vores indtryk, at såvel ledelser som medarbejdere har opmærksomhed på disse forhold og løbende søger at iværksætte tiltag, som bibringer medarbejderne kompetencer, der sætter dem i stand til at tilbyde borgerne en kvalificeret indsats. Der er samtidig opmærksomhed på, om borgerne profiterer af tilbuddet eller har så ressourcekrævende behov, at det står i vejen for, at andre borgere i at få opfyldt deres behov og udvikle deres kompetencer fuldt ud.

Det er i øvrigt vores generelle vurdering, at borgerne hører til målgruppen for de respektive tilbud og at pladserne benyttes efter hensigten. Vi kan konstatere, at der enkelte steder er vigende belægning og i 2 private tilbud er der i 2012 på tidspunkterne for de planlagte tilsyn ikke indskrevet borgere.

De fysiske rammer

De fysiske rammer er forskellige både hvad angår bygninger, indretning og mulighed for at benytte uendørsarealer. Generelt set er rammerne i orden og velegnede til formålet.

Rammerne fremstår i nogle tilbud slidte og trange. I et enkelt tilbud har vi henledt opmærksomhed på en mere hensigtsmæssig udnyttelse af de rammer, som er til rådighed. Vi konstaterer, at der flere steder er foretaget og påbegyndt renoveringer og ombygninger. Andre steder er der planlagt renoveringer og ombygninger. Velordnede fysiske rammer har en positiv signalværdi for borgerens oplevelse af værdighed og ansvarlighed over for rammerne.

Indretningen tilpasses løbende de respektive borgers behov og det er vores indtryk, at der gøres en indsats for at skabe et rart og indbydende miljø, hvor der både er mulighed for privatliv, socialt samvær og meningsfyldte aktiviteter. I nogle af de tilbud, hvor rammerne er trange, får vi indtryk af, at medarbejderne på fleksibel vis søger at organisere opgaveløsningen på en måde, som bedst muligt kompenserer for trange rammer.

I botilbuddene er borgernes bolig indrettet efter den enkeltes behov, smag og interesse.

Mange steder iagttager vi, at der anvendes strukturtavler og tavler med oplysende materialer. I udstrakt grad anvendes visuelle støttesystemer som billeder og piktogrammer. Det er med til at sikre borgerne mulighed for at holde sig orienterede, hvilket skaber overblik, forudsigelighed og dermed tryghed. En-

kelte steder har vi henledt opmærksomheden på, at der ikke bør forefindes oplysninger af personfølsom karakter i fællesarealerne.

Mulighederne for udendørsaktiviteter er forskellige. De steder, hvor der er gode udendørs arealer udnyttes de på en måde, som tilgodeser borgernes behov for aktiviteter og fysiske udfoldelser. Vi får i øvrigt indtryk af, at nærmiljøet benyttes i udstrakt grad både som et supplement og når, det er den eneste mulighed for udendørsaktiviteter.

Borgerne udtrykker generel tilfredshed med de fysiske rammer.

Den socialpædagogiske og metodemæssige praksis

Vi har under vores tilsynsbesøg oplevet en god stemning og atmosfære i tilbuddene. Borgerne har givet indtryk af og udtrykt for, at de er trygge i samarbejdet med medarbejderne og forholdene i øvrigt. Omgangstonen er ordentlig og præget af respekt både borgerne imellem og mellem medarbejdere og borgere. Det er forhold, som medvirker til at skabe trivsel og gode forudsætninger for udvikling.

Borgerne giver udtryk for, at de er tilfredse med den støtte, hjælp og omsorg, de får. De oplever, at de bliver respekteret, hørt og medinddraget i indsatsen.

Det pædagogiske og behandlingsmæssige arbejde tager afsæt i relevante og anerkendte referencer og metoder. Indsatsen er individualiseret og tager udgangspunkt i den enkelte borgers forudsætninger og behov. Tilgangen er anerkendende og ressourcefokuserende. Opbygning og fastholdelse af den positive relation udgør det bærende element i samarbejdet og indsatsen.

Dagligdagen er gennemgående bygget op omkring forudsigelighed og genkendelighed. Strukturen og detaljeringsgraden er tilpasset de respektive målgruppers behov med opmærksomhed på løbende tilpasning til den enkelte borgers aktuelle tilstand og udviklingstrin. I flere tilbud understøttes strukturen af visuelle støttesystemer som skemaer og forskellige former for billedmateriale.

Det er vores indtryk, at borgernes skolegang, uddannelse og beskæftigelse har en central plads i indsatsen. Der er fokus på at tilrettelægge hverdagen på en måde, som skaber motivation og giver borgerne forudsætninger for at passe og fastholde skolegang, uddannelse og beskæftigelse. I den forbindelse er det vores indtryk, at der udvises fleksibilitet og opfindsomhed i organiseringen af opgaveløsningen. Et tæt og fleksibelt samarbejde mellem skole, fritids- og døgntilbud og eksterne samarbejdspartnere er med til at styrke indsatsen.

Skolegang, uddannelse og beskæftigelse tilrettelægges med udgangspunkt i den enkelte borgers kompetencer og interesser. Der er et tæt samarbejde med blandt andre UU vejleder, Jobcenter og uddannelsessteder. Det er med til at sikre et konstruktivt forløb og dermed borgerens fremtidsmuligheder.

Samarbejdet med forældre og pårørende vægtes og beskrives langt de fleste steder som godt og konstruktivt. Samarbejdet er individualiseret og der arbejdes løbende på at udvikle det positive forældre-samarbejde. Forældre kommer på besøg og deltager i diverse møder. I mange tilbud afholdes forskellige arrangementer med forældredeltagelse. Enkelte tilbud afholder temadage for forældre og andre pårørende. Forældre og pårørende udtrykker generel tilfredshed med samarbejdet. De oplever, at de bliver respekteret, lyttet til og inddraget i relevant omfang i indsatsen.

Vi kan konstatere, at der samarbejdes bredt med relevante eksterne samarbejdspartnere som sagsbehandlere, psykologer, psykiatere, børnelæger og misbrugsbehandlere. Det er med til at kvalificere helhedsindsatsen og med til sikre kontinuitet og sammenhæng i indsatsen.

I forhold til det særlige fokusområde er det vores indtryk, at der overalt arbejdes med "inklusion i al-mensamfundets fællesskaber". Det kommer blandt andet til udtryk gennem benyttelse af almene daginstitutioner, skole- og uddannelsesstilbud, deltagelse i fritidsaktiviteter i lokale sportsklubber og for nog-

le af de unge et fritidsjob. I dagligdagen arbejdes bevidst med og støttes op omkring sociale netværk og relationer ved eksempelvis åbenhed over besøgende.

I forhold til udslusning er det er vores overordnede vurdering, at der arbejdes målrettet og konstruktivt med at skabe gode og konstruktive udslningsforløb. Et udslningsforløb er individuelt tilrettelagt i samarbejde med den enkelte borger og relevante samarbejdspartnere. I mange tilbud foregår udslning over en længere periode, hvor borgeren gradvis erhverver kompetencer til at mestre en så selvstændig tilværelse som muligt. I flere tilbud er der udarbejdet en overordnet procedure for udslningsforløbet, hvilket er med til at sikre, at der er taget stilling til alle relevante forhold. I nogle tilbud for unge ydes efterværn af kendte medarbejdere.

Medarbejderforhold og faglige forudsætninger

Det er vores vurdering, at medarbejderne overordnet set er kompetente til at varetage opgaveløsningen omkring borgerne. Medarbejderne har forskellig uddannelsesmæssig baggrund som pædagog, lærer, sygeplejerske, social- og sundhedsassistent, psykolog og socialrådgiver. Flere medarbejdere har derudover gennemgået forskellige relevante efteruddannelsesforløb. I flere tilbud inddrages studerende i opgaveløsningen.

Hvor der inddrages vikarer og medarbejdere med en anden faglig baggrund får vi oplyst, at de introduceres grundigt til opgaven, hvilket vi generelt også får indtryk af, når vi på tilsynsbesøgene har mødt de omtalte medarbejdere.

Gennemgående giver medarbejderne udtryk for tilfredshed med deres arbejdsforhold. De oplever, at de har et godt og konstruktivt samarbejde både kollegialt og med ledelsen. De oplever generelt, at de får den nødvendige information og inddrages i relevant omfang i overordnede forhold.

Tværfagligheden opleves som en styrke, der er med til at kvalificere indsatsen. Enkelte steder fortæller medarbejderne, at de fortsat har udviklingspunkter i forhold til samarbejdet. Det er her vores indtryk, at ledelse og medarbejdere er opmærksomme på forholdene og sammen arbejder i en konstruktiv proces på at udvikle samarbejdet.

Flere tilbud er hen over året fusioneret, har gennemgået organisatoriske ændringer eller fået ny ledelse. Det har medført visse ændringer både i forhold til indsatsen og medarbejderforholdene. Arbejdet med at etablere et fælles fagligt fundament foregår i en proces. Det er her vores indtryk, at processerne løbende er i udvikling og håndteres konstruktivt. Medarbejderne er engagerede og er generelt positivt indstillede overfor de processer, der er iværksat. De er bevidste om og har fokus på, at et fælles fagligt ståsted danner fundamentet for trivsel og arbejdsglæde og dermed en kvalificeret opgaveløsning. Med henblik på at fastholde engagementet og den positive proces, er det er vores opfattelse, at der til staidighed vil være behov for en ledelses bevågenhed og støtte. I den sammenhæng finder vi det ligeledes væsentligt, at ledelsen fastlægger tidsperspektiv for igangsatte processer.

Det er vores vurdering, at der er fokus på at bevare og udvikle medarbejdernes kompetencer, således at de til enhver tid modsvarer de respektive målgruppers behov. Det er vores indtryk, at man bestræber sig på, at samtlige medarbejdere erhverver den samme viden gennem fælles temadage og kursusforløb. I Centerregi er der på flere områder etableret undervisningsforløb for samtlige medarbejdere. Her kan eksempelvis nævnes PALS (Positiv Læring i Adfærd og Samspil) og Psykiatrikursus. Kurser, hvor alle medarbejdere deltager, er med til at skabe et fælles fagligt ståsted og dermed sikre en ensartet tilgang til borgerne. Gennem samtaler med medarbejdere får vi indtryk af, at der også er interesse for på eget initiativ at opsøge viden og videregive til kollegaer. Det er vores indtryk, at den erhvervede viden udmøntes i pædagogisk og behandlingsmæssig praksis og afspejler sig i den skriftlige dokumentation

En fast mødestruktur med kontinuerlige møder er med til at sikre informationsniveauet og dialogen både medarbejdere imellem og mellem ledelse og medarbejdere. Supervision indgår de fleste steder som en del af den faglige kompetenceudvikling og afvikles under forskellige former, de fleste steder i et fast,

kontinuerligt og obligatorisk forløb. Supervision er med til sikre rum til faglig refleksion, medvirker til at fastholde og udvikle den pædagogiske og behandlingsmæssige retning samt medarbejdernes trivsel og arbejdsglæde.

Det er vores vurdering, at der generelt er en hensigtsmæssig organisering af dagligdagen. Det er vores indtryk, at udmøntningen af medarbejderressourcerne i det store hele modsvarer borgernes behov hen over døgnet og samtidig tager vare på medarbejdernes sikkerhed.. Medarbejderne har indflydelse på arbejdstidstilrettelæggelsen, hvilket medvirker til at sikre trivsel og arbejdsglæde.

Dokumentation

I hovedparten af tilbuddene består den skriftlige dokumentation af handleplaner, udviklingsplaner, behandlingsplaner, statusrapporter, daglige notater og logbøger. Vi har gennemgået et udsnit af dokumentationen og finder, at den generelt er opdateret, fyldestgørende og handlingsanvisende for indsatsen. Det er vores vurdering, at der er god sammenhæng mellem den skriftlige dokumentation og udmøntningen i praksis.

Det er vores vurdering, at der nogle steder fortsat er behov for at øge detaljeringsgraden i behandlings- og udviklingsplaner. Det vil gøre det lettere at vurdere, hvorvidt indsatsen virker eller bør justeres. Der er ligeledes nogle steder behov for mere systematik og ensartethed i dokumentationen. Det vil skabe et hurtigere overblik og dermed øge anvendeligheden i dagligdagen.

Vi konstaterer, at Forandringskompasset mange steder er implementeret eller er under implementering. I flere tilbud er ligeledes udarbejdet nye skabeloner for udviklingsplaner. De fremstår overskuelige og brugbare. Ensartede skabeloner er med til sikre en ensartet tilgang til borgerne.

Den skriftlige dokumentation fremstår i et etisk ordentligt sprog. Nogle steder har vi henledt opmærksomhed på, at andre borgers navne ikke bør fremgå i de individuelle notater.

De fleste steder har man nu et elektronisk dokumentationssystem. Nogle steder er det fuldt implementeret andre steder er det undervejs. Et nyt elektronisk dokumentationsværktøj er nogle steder taget i brug og er under implementering. Medarbejderne udtrykker gennemgående tilfredshed med systemet om end implementeringen har fordret forholdsvis mange ressourcer, som de oplevere er fragået borgerne.

Magtanvendelse

Der er en god forståelse for magtbegrebet og medarbejderne er bekendte med reglerne for magtanvendelse og proceduren for indberetning heraf. Henset til de behov og den adfærd, som nogle borgere har, vil der uundgåelig i enkelte tilbud forekomme magtanvendelser. Her drøftes indberetningerne efterfølgende med henblik på at skabe læring.

Der fokus på den forebyggende tilgang gennem en pædagogisk tilgang, hvor kommunikationen og et godt kendskab til den enkelte borger er væsentlige elementer.

Medicinhåndtering

Tilsynet omfatter ikke de læge- og sundhedsfaglige aspekter, herunder medicinhåndtering. Vi vil på trods heraf selvfølgelig også reagere, hvis vi på dette eller andre områder udenfor det direkte tilsynsfelt konstaterer åbenlyst uhensigtsmæssige forhold.

Vi har gennemgået den mere mekaniske del af medicinhåndteringen og finder, at den de fleste steder varetages på forsvarlig vis. Medicinen opbevares i aflåste skabe. Vi har flere steder foreslået en anden placering af medicinskabet med henblik på at øge sikkerheden omkring opbevaring.

Vi har enkelte steder påpeget, at der straks bør tages hånd om medicin håndteringen og henvist til de overordnede retningslinjer for området.

Vi har flere steder anbefalet, at doseringsæsker påføres fulde navn og cpr. nr.. Vi har henledt opmærksomhed på, at der ikke bør forefindes fælles medicin og at medarbejderne bør sikre sig, at der foreligger lægelige ordinationer på alt medicin. Der bør ligeledes synligt i nærheden af medicinskabet hænge en skriftlig procedure ved fejlmedicinering og utilsigtede hændelser i øvrigt.

Det skal for god ordens skyld understreges, at tilsynet ikke vedrører aspekter, for hvilke der føres tilsyn fra anden side.

Tilsyn på tilbud på psykiatriområdet

Anbefalinger

- Der bør fortsat arbejdes med interesse i og opmærksomhed på, at de borgere, som har en udadreagerende adfærd, ikke uforvarende kommer til at beslaglægge ressourcer i et omfang, som delvist kan fratage de øvrige mulighed for at deltage i fællesskabet o.a.
- I enkelte tilbud er der positivt bemærket et tilbud om morgenmad til beboerne. Det har medvirket til, at borgerne får en god start på dagen, opretholder en normal døgnrytme og ligeledes er der et socialt aspekt i et fælles måltid.
- I flere tilbud giver borgerne udtryk for, at de oplever travlhed blandt medarbejderne, hvilket er i overensstemmelse med medarbejdernes udsagn. Det er vores vurdering, at der fra ledelsesmæssig side bør være opmærksomhed herpå eksempelvis i forhold til organiseringen af arbejdsopgaver. Travlhed kan have en negativ afsmittende effekt på borgerens trivsel og medvirke til en konfliktfremmende adfærd og/eller isolation.
- Det er vores opfattelse, at der fortsat bør være tiltag i retning af kurser, videreuddannelse og temadage for medarbejderne, for derigennem at opkvalificere deres kompetencer.

Det generelle indtryk

Målgruppe

Tilbuddene henvender sig til mennesker med en sindslidelse i form af OCD, ADHD, skizofreni, bipolare affektive lidelser, personlighedsforstyrrelser med borderlinestruktur og dyssocial personlighedsstruktur. Målgruppen kan som følge heraf have en udadreagerende adfærd, samt udfordringer af social og praktisk karakter. Herudover har en del af målgruppen et forbrug af euforiserende midler samt somatiske lidelser, som følge af ovenstående.

Der er tale om kommunale såvel som private tilbud, som omfatter døgntilbud, akuttejligheder, udslusningslejligheder og solistboliger med støtte. Tilbuddene er oprettet efter henholdsvis §§ 85, 107 og 108 i Serviceloven.

Det er vores vurdering, trods bredden i målgruppen, at der ydes en kvalificeret indsats for at matche borgernes behov i de respektive tilbud. Der bør fortsat arbejdes med interesse i og opmærksomhed på, at de borgere, som har en udadreagerende adfærd, ikke uforvarende kommer til at beslaglægge så mange ressourcer, at det i nogen grad fratage de øvrige mulighed for at deltage i fællesskabet o.a.

Boligforhold og fysiske rammer

Der er stor variation i de fysiske rammer for tilbuddene. Enkelte er nye, mens andre er af ældre dato og utidssvarende henset til beboernes behov for eget toilet og bad. Nogle tilbud har et udtalt institutionspræg med lange gange, som ikke indbyder til ophold og samvær.

Borgernes værelser/lejligheder er indrettet efter deres individuelle behov og interesser. Det er vores indtryk, at medarbejderne søger at indrette fællesarealerne anvendelige og indbydende, samt at motivere borgerne til vedligehold af såvel egne som fælles arealer.

I flere tilbud står man over for at flytte i nye rammer, hvilket forekommer hensigtsmæssigt. Det er vores erfaring, at lyse og rummelige rammer kan medvirke til trivsel, livskvalitet og nedsat konfliktniveau for borgerne.

Den socialpædagogiske og metodemæssige praksis

Det er vores indtryk, at der i de respektive tilbud gøres en faglig indsats for at imødekomme borgernes behov for hjælp og støtte til praktiske, kognitive, sociale og fysiske udfordringer. Afhængig af tilbuddets karakter og målgruppens behov tilpasses de pædagogiske metoder løbende.

Det pædagogiske arbejde tager hovedsageligt afsæt i relevante teorier så som den kognitive metode, relationspædagogikken, DAT (Dialektisk Adfærdsterapi) og den recovery orienterede metode. Herudover er der i enkelte tilbud andre metoder så som NADA, empowerment, systemisk metode, mentaliseringsbaseret behandling og affektregulering.

Det er vores indtryk, at medarbejderne er opsøgende i forhold til de pædagogiske metoder, således at der er overensstemmelse mellem den valgte metode og målgruppens udfordringer. Der arbejdes med opmærksomhed på og respekt omkring den enkelte borgers udfordringer og deraf affødte behov. Det socialpædagogiske arbejde spænder mellem mere praktiske tiltag som f.eks. at få struktur på dagligdagen og at introducere borgerne til coping strategier i forhold til deres psykiske lidelse og deraf følgende adfærd.

Borgerne giver udtryk for, at de modtager en god støtte til at lære at leve livet med en psykisk lidelse. Ligeledes støtter medarbejderne borgerne i deres ønsker og mål og anskueliggør, hvad der skal til for at få disse opfyldt. Borgerne mødes af engagerede og rummelige medarbejdere, som møder borgeren med respekt og omsorg. Det er vores indtryk, at borgerne medinddrages i det omfang, det er relevant og giver mening for den enkelte.

I de fleste tilbud afholdes der beboermøder, hvor borgerne drøfter praktiske forhold omkring det at bo sammen så som omgang med hinanden og leveregler. Det er vores indtryk, at sådanne tiltag kan have en overføringsværdi i forhold til sociale kompetencer og dermed indblik i fællesskabet.

Enkelte borgere giver udtryk for, at medarbejderne har fået mere travlt, og at der dermed ikke er den fornødne tid til dialog og nærvær, som er grundlæggende for at opretholde relationen og motivationen til trivsel og mulig forandring. I nogle tilfælde kan mindre kontakt til medarbejderne bevirke en konfliktfremmende adfærd og/eller isolation.

Det oplyses, at der generelt er et godt samarbejde med de pårørende, hvilket kommer såvel borgere som medarbejdere til gode. I et enkelt tilbud oplyses det, at der er undervisning om borgerne med sindslidelse til pårørende, hvilket forekommer som et godt tiltag, der tilbyder borgere og pårørende en ny forståelse af det at have sindslidelse.

For at tilgodese borgernes varierede behov er der inddraget relevante samarbejdspartnere, så som DPC (distrikts psykiatrisk center), læge, væresteder, psykiatrisk hospital, politi, stofrådgivningen og psykoseteamet. Samarbejdet betegnes som konstruktivt og medvirkende til at kunne tilbyde borgerne en helhedsorienteret og kvalificeret tilgang og støtte.

Vedrørende kommunens fokusområde er det vores indtryk, at der er en bred vifte af aktiviteter og beskæftigelse for borgerne. Beskæftigelsestilbuddene er i nogen grad tilrettelagt efter alder, hvorfor en del af eksempelvis de unge tilbydes et STU forløb med henblik på fremtidig arbejdsafklaring og virksomhedspraktik. Herudover er der tilbud som væresteder, Idrætsforeningen Kæmperne, Kofoeds skole og på enkelte større tilbud er der en intern beskæftigelse, som i flere tilfælde også kan benyttes af udefrakommende. Det er vores indtryk, at medarbejderne søger at støtte og motivere borgerne til at deltage i aktiviteter og dagbeskæftigelse for derigennem at stifte bekendtskab med ligestillede og få indhold i hverdagen, som kan medvirke til at øge livskvaliteten.

Det er vores vurdering, at der generelt ydes en relevant og kvalificeret pædagogisk praksis, som har til hensigt at tilbyde borgerne et værdigt og selvstændigt liv.

Medarbejderforhold og faglige forudsætninger

Det er vores generelle vurdering, at medarbejdernes kompetencer modsvarer beboernes behov. Medarbejderne er fortrinsvis pædagogisk og sundhedsfagligt uddannet. Der er også ansat ufaglærte medarbejdere, primært som vikarer. Det er vores indtryk, at der blandt de forskellige faggrupper er en god forståelse for hinandens faglighed, hvilket afspejles i organiseringen af opgaverne. Medarbejderne giver generelt udtryk for, at der er et godt samarbejde internt og med ledelsen.

Personalemøder afholdes med jævne mellemrum i tilbuddene. Det er med til at sikre kontinuitet i opgaveløsningen og vidensdelingen blandt medarbejderne. I en stor del af tilbuddene anvendes supervision til medarbejderne, hvilket der udtrykkes stor tilfredshed med. Det er vores vurdering, at supervision er et godt redskab for medarbejderne til at perspektivere deres praksis og få fornyet energi til arbejdet med målgruppen.

I flere tilbud er man gået fra, at medarbejderne enkeltvis er kontaktpersoner for borgerne til nu at arbejde i teams omkring borgerne. Dette begrundes i, at kontakten til borgeren dermed ikke bliver sårbar ved eventuel sygdom eller jobskifte i medarbejdergruppen. Ydermere kan et team af medarbejdere fremfor kun en kontaktperson forebygge, at medarbejder eller kontaktperson ikke u hensigtsmæssigt overinvolverer sig i relationsarbejdet.

Medarbejderne giver generelt udtryk for trivsel. I enkelte tilbud opleves det som en udfordring at få de givne medarbejderressourcer til at dække borgernes behov. Det er vores vurdering, jf. borgernes udsagn om travlhed blandt medarbejderne, at der bør være ledelsesmæssig opmærksomhed på prioritering af opgaverne. Herunder, hvordan arbejdet tilrettelægges mest hensigtsmæssigt for at undgå unødigt travlhed bl.a. grundet høje forventninger til medarbejdernes egen indsats.

Vedrørende fokus omkring samarbejde med bocenter og myndighedscenter er det vores vurdering, at det nogle steder fungerer hensigtsmæssigt, mens det andre steder kunne være mere smidigt. Samarbejdet med myndighedscentret kan opleves som tidskrævende i forhold til at finde rundt i systemet, og borgerne oplever det som en udfordring at have mange forskellige sagsbehandlere tilknyttet. Der er positive erfaringer med at holde jævnlige møder mellem sagsbehandler og medarbejdere i forhold til at drøfte sagsgange og procedurer med henblik på at kvalificere samarbejdet. Vedrørende samarbejdet med bocentret kan der være udfordringer i forhold til at finde en egnet bolig til borgerne, som de kan betale.

Dokumentation

Generelt fremstår den skriftlige dokumentation i form af bl.a. pædagogiske handleplaner, daglige noter, aftaleark og statusrapporter fyldestgørende og retningsgivende for den indsats, der ydes for borgerne.

I flere tilbud er anvendelsen af forandringskompasset påbegyndt, og her er overvejende positive erfaringer hermed. I størstedelen af tilbuddene er dokumentationssystemet CSC taget i brug eller er under

implementering. Medarbejderne har været på kurser i forhold til anvendelse af systemet. Enkelte steder er de nye dokumentationskrav en udfordring for medarbejderne, og der pågår en tilvænning i forhold til at organisere arbejdet således, at der er tid til dokumentere.

Magtanvendelse

Der kan forekomme magtanvendelse i tilbuddene, omend det er relativt sjældent. I tilbuddene arbejdes med opmærksomhed på at forebygge konflikter, som kan føre til magtanvendelse. Der er i den forbindelse en løbende drøftelse af praksis og grænsen mellem motivation og manipulation, samt balancen mellem omsorgspligt og omsorgssvigt.

Overfaldsalarmer anvendes i de tilbud, hvor det er relevant. Der bør være opmærksomhed på, at de er tilgængelige for medarbejderne, dette for at øge medarbejderne sikkerhed. I flere tilbud samarbejdes der med politiet i forhold til vold og trusler. Ifølge det oplyste er samarbejdet velfungerede.

Medarbejderne fremstår generelt velorienterede om reglerne omkring magtanvendelse og proceduren for indberetning.

Medicinhåndtering

Tilsynet omfatter ikke de læge- og sundhedsfaglige aspekter, herunder medicinhåndtering. Vi vil på trods heraf selvfølgelig reagere, hvis vi på dette eller andre områder udenfor det direkte tilsynsfelt konstaterer åbenlyst u hensigtsmæssige forhold.

Det er vores vurdering, at medicinhåndteringen generelt varetages på betryggende og forsvarlig vis samt i overensstemmelse med gældende retningslinjer for området. Vi har givet enkelte forslag til at lette arbejdet omkring medicinudleveringen og minimere risikoen for fejlmedicinering.

Her er forventninger om, at medicinmodulet i CSC vil sikre bedre fremtidige muligheder for et sikkert enstrengt system.

Det skal for god ordens skyld understreges, at tilsynet ikke vedrører aspekter, for hvilke der føres tilsyn fra anden side.

Tilsyn på området for Udsatte

Anbefalinger

- Der bør sikres øget psykiatrisk ekspertise på misbrugsområdet. Det er man bevidste om, og der foreløbig forgæves søgt ansat en psykiater.
- Der bør være fokus på samarbejdet med myndighedssiden og fokus på, at den samlede hjælp til borgeren kan leveres på en endnu mere overskuelig og let tilgængelig måde.
- Der bør fortsat være fokus på at forbedre de fysiske rammer og bringe dem i en tidssvarende stand
- Det bør sikres, at alle medarbejdere i alle tilbud kender til reglerne for magtanvendelse og indberetning af sådanne.

Det generelle indtryk

Målgruppe

Helt overordnet hører borgerne i tilbuddene til målgruppen. Denne har en stor variation, fra voldsramte kvinder over hjemløse til mennesker fra alle samfundslag med misbrugsproblemer. Men vi oplever generelt en stor rummelighed i tilbuddene og et godt blik for de individuelle behov. Hvorvidt borgerne passer til tilbuddene afhænger i høj grad også af, hvordan centrale visitationsenheder fungerer og samarbejder med de enkelte tilbud. Overordnet set oplever vi et godt samarbejde og en god dialog om den enkelte borger, om end det af og til kan det være svært at placere en borger i det helt rigtige tilbud.

For som det også gælder i resten af landet, oplever vi til tider, at nogle borgere er svære at give den helt rette hjælp. Enten fordi de så at sige er fanget mellem to stole – hvis de både har psykiatiske problemer og misbrug. Eller fordi et bestemt tilbud – i takt med en generelt tungere målgruppe – får svære ved at rumme og hjælpe enkelte borgere på bedste vis.

Boligforhold og fysiske rammer

Det er klart, at de fysiske rammers kvalitet svinger meget indenfor så stort et område. Grundlæggende oplever vi stadig de fysiske rammer som velegnede til deres formål. Mange af tilbuddene er placeret relevant i forhold til enten tilgængelighed eller skærmning og anonymitet. Mange steder har man gjort sig gode overvejelser om indretning i forhold til målgruppens behov, og man får de fleste steder det optimale ud af rammerne. Dette ændrer dog ikke på, at rammerne i en håndfuld af tilbuddene stadig fremstår nedslidte. Enkelte steder kæmper med forfald, både indvendigt og udvendigt, og der er eksempler på, at rammerne ikke kan kaldes helt værdige i forhold til målgruppen i betragtning af, hvad disse borgere ser og oplever til daglig. Dog sker der gradvise forbedringer mange steder.

Den socialpædagogiske og metodemæssige praksis

Helt overordnet – og egentlig med ret få undtagelser – oplever de borgere, vi har talt med, at de (fortsat) får en god behandling i tilbuddene. Langt de fleste oplever, at de bliver mødt med respekt og på en omsorgsfuld måde, og at de får den hjælp, de har brug for. Tilsynet oplever ligeledes – og langt de fleste steder – en respektfuld og ordentlig tilgang til og omgang med borgerne. Der er generelt en god forståelse for borgernes behov, og kendskab til dem som selvstændige individer. Generelt opleves dog også, at målgrupperne bliver tungere med øgede behov til følge, hvilket ikke altid afspejles i tilgængelige ressourcer.

Det er generelt tilsynets opfattelse, at tilbuddene leverer en god og ordentlig hjælp, og at den ofte har et bredt fokus i forhold til borgernes mangeartede behov.

I forhold til visitationsproces og behandlingsplanlægning, kan der indenfor misbrugsområdet i enkelte tilfælde være den udfordring, at de tilbud, der sidder med den relevante viden om en bestemt borger, ikke er dem, der afgør, om disse borgere f.eks. skal i døgnbehandling og i givet fald hvor, da denne visitationsproces foregår i RCK, der ikke har den løbende, daglige kontakt med borgeren. Yderligere beskriver enkelte tilbud udfordringer i forhold til, at potentielle samarbejdspartnere ikke kender til deres eksistens.

I en lang række af tilbuddene beskrives udfordringer med manglende psykiatrisk bistand. Enten er der lang ventetid, fordi man bruger den traditionelle vej gennem egen læge, eller også har man ikke tilstrækkeligt med konsulttimer til rådighed. En fastansat psykiater er en sjældenhed på Udsatte-området i København, selvom dette kunne være yderst relevant på netop dette område. I Misbrugscentret er man dog ved at ansætte en psykiater, et tiltag, som tilsynet bifalder.

I forhold til fokuspunktet omkring samarbejdet med myndighedssiden, har vi modtaget meget blandede tilbagemeldinger. Hjemløseenheden og samarbejdet med denne beskrives overordnet positivt, mens

samarbejdet med borgernes sagsbehandlere i primært socialcentrene er af blandet kvalitet. Ind imellem opleves stor udskiftning blandt sagsbehandlerne, og der opleves lange svartider – både når borgere og medarbejdere i tilbuddene henvender sig. Til tider opleves det, at man slet ikke får noget svar og at kontakttidspunkterne ikke modsvarer borgernes behov. Flere borgere beskriver, at de har opgivet at få fat i deres sagsbehandler, og mange har således ikke mødt vedkommende.

Der er dog også mange eksempler på et godt samarbejde med myndighedssiden. Når sagsbehandlere har tid, opleves de som engagerede og fastholdende i forhold til borgernes behov. Der beskrives også – i det store og hele – et godt samarbejde mellem forskellige centre og enheder. Et samarbejde, som kommer borgerne til gode.

Medarbejderforhold og faglige forudsætninger

Generelt fremstår medarbejderne kompetente og klædt på til opgaven. Der er en høj grad af faglighed og der benyttes moderne og til en vis grad evidensbaserede metoder – især på misbrugsområdet. De fleste tilbud er tværfagligt sammensat og formår at drage fordel af de forskellige faglige baggrunde. Både hver for sig og i samarbejdet. På Udsatte-området er der især ansat pædagoger, socialrådgivere og sundhedsfagligt uddannet personale såsom sygeplejersker og SOSU-assistent-er og -hjælper. Herudover benyttes læger og psykologer, dog ofte på konsulentbasis. Endelig er her ansat en lang række andre fagligheder. Men det er generelt kendetegnende for tilbuddene, at hvis medarbejderne ikke har en relevant grunduddannelse, har de været på en form for efteruddannelse.

I det hele taget er her et løbende fokus på faglig udvikling og mange af medarbejderne har adgang til relevant efteruddannelse, som de som oftest kan følge i deres arbejdstid. Mange steder mærkes det dog også, at der er færre ressourcer, end der har været.

Tilsynet oplever desuden, at supervision benyttes, hvor det er relevant. Som regel i form af en ekstern supervisor og som regel deltager lederen ikke eller kun, hvor det skønnes relevant. I nogle få tilfælde har vi anbefalet supervision, hvor denne ikke finder sted.

Overordnet set oplever medarbejderne god trivsel i deres arbejde. Mange steder er man gode til både formel og uformel sparring, hvilket både øger trivsel og faglighed. Et stort overtal af lederne fremstår kompetente og har et godt samarbejde med deres medarbejdere.

Der har dog også i 2012 været trivselsproblemer i enkelte af tilbuddene. Det er svært at sige noget generelt om karakter og årsager, men omstruktureringer og færre ressourcer kan nok være med til at forklare en del af udfordringerne. Der er dog for nyligt afviklet en stor trivselsundersøgelse, som der følges op på, i forhold til at afhjælpe de udfordringer der stadig måtte være.

Konkluderende kan man sige, at i en tid med udfordringer i forhold til tungere målgruppe, omstruktureringer og færre ressourcer, har medarbejderne en stor del af æren for, at borgerne fortsat trives. Vi oplever ofte et stort og rørende engagement i borgerne og en stor villighed til at hjælpe og forstå i forhold til den enkeltes unikke behov og personlighed.

Dokumentation

I overvejende grad har alle tilbud en form for skriftlig fastholdelse af indsatsen. Helt overordnet er den skriftlige dokumentation, vi har mødt under vores tilsyn, af en god kvalitet. Den afspejler en anerkendende og imødekommende tilgang til borgerne og den er retningsgivende og fastholdende i forhold til indsatsen. Detaljeringsgraden er dog svingende, og i en håndfuld af tilbuddene, kan der gøres mere ud af det skriftlige arbejde. Både i forhold til omfang og faglig kvalitet.

Flere steder kan man blive bedre til at formulere mål og delmål for indsatsen og til at inddrage borgerne i udformning og godkendelse af det skriftlige materiale. I enkelte tilbud benytter man ikke skriftlig dokumentation i særligt høj grad. Her er plads til forbedring, da en skriftliggørelse af indsatsen er med til at højne det faglige refleksionsniveau og med til at skabe en bedre sammenhæng mellem teori og

praksis og medarbejderne imellem. Dette dog selvfølgelig altid i en balance med, at der skal være mest muligt tid sammen med borgerne.

Overalt i kommunen er der udfordringer i forhold til overgangen til nye IT-systemer. Dem, der fortsat benytter de gamle systemer, har problemer med hastighed og stabilitet, mens overgangen til nyt har medført et øget forbrug af ressourcer. Det er dog vores oplevelse, at man er godt tilfreds, de steder, hvor CSC er kørt ind.

Forandringskompasset er introduceret de fleste steder og med overvejende tilfredshed blandt medarbejderne til følge. Flere steder har man endnu ikke fået fulgt op på kompasset sammen med borgeren, og mangler således den del af arbejdet, hvor man (forhåbentlig) og sammen med borgeren kan se en udvikling i de målte områder. Enkelte steder beskrives det, at Forandringskompasset "går hen over hovedet" på borgerne, der ikke formår at reflektere over det på relevant vis. Slutteligt er der enkelte steder en vis frustration hos medarbejderne over, at måden, der måles og kategoriseres på, ikke giver mening i forhold til deres borgere.

Overordnet er det vores vurdering, at medarbejderne har taget Forandringskompasset til sig og bruger det i det daglige arbejde. Og at det er en støtte og en tydeliggørelse i forhold til borgernes behov.

Magtanvendelse

Vi oplever ikke, at magtanvendelse forekommer i urimelig grad. I visse typer af tilbud må man forvente magtanvendelse, men i mange tilbud er magtanvendelse ikke forekommet i 2012. Mange steder har man en god og løbende dialog om magtanvendelse og dens forebyggelse, og de fleste medarbejdere er bekendte med reglerne for indberetning.

I visse tilbud er der dog plads til forbedring på området: man kan blive bedre til at tale om magtanvendelse – ikke mindst forebyggende, og så bør man sikre, at alle medarbejdere kender til reglerne for indberetning.

I visse tilbud er risikoen for magtanvendelse ret lille, men derfor skal reglerne kendes alligevel, ligesom, der ligger vigtige, faglige refleksioner i, hvorfor man f.eks. *undgår* magtanvendelse i et tilbud. Derfor har vi i enkelte tilbud anbefalet, at man bliver opdateret på reglerne, evt. via en konsulent fra kommunen.

Medicinhåndtering

Vi har ført tilsyn med den mekaniske del af medicinhåndteringen i tilbuddene, dvs. den del, der ikke umiddelbart ligger under Embedslægens tilsyn. Generelt finder vi, at medicinen opbevares, doseres og udleveres på forsvarlig vis. Der er en god forståelse for, hvilke præparater man udleverer til borgerne, og respekt for, at der skal udvises rettidig omhu i forhold til de ofte store mængder medicin, der dagligt håndteres i mange tilbud.

De anmærkninger, som tilsynet har givet, drejer sig typisk om, at der mangler tydelig mærkning med navn og cpr-nummer, eller at de enkelte borgers medicin ikke er ordentligt adskilt. Mange steder mangler man også en procedure ved fejlmedicinering og andre utilsigtede hændelser. Generelt er anbefalingerne blevet fulgt, og således er standarden højnet gennem de seneste år.

Tilsyn på dag-, aktivitets- og beskæftigelsestilbud samt væresteder

Vi har aflagt forbesøg på alle tilbuddene for at få et overordnet indtryk af de opgaver, man står overfor det enkelte sted. Herudover kan vi ved sådan et besøg få et indtryk af, om der er særlige lokale forhold, som har betydning for tilrettelæggelsen og afviklingen af tilsynet. Desuden har vi gjort os bekendte med relevant generelt og lokalt materiale, der ligger til grund for driften.

Ved aftalens indgåelse drejede det sig om i alt 42 tilbud, der alle skulle have mindst ét tilsyn i løbet af enten 2012 og 2013. Begrundet i blandt andet organisationsændringer, sammenlægning af tilbud og andre forhold var det samlede antal ved udgangen af 2012 i alt 40 tilbud. Vi har aflagt tilsyn på i alt 20 tilbud, 10 anmeldte og 10 uanmeldte, primært indenfor området udsatte og psykiatri. Tilsynene er, grundet tilbuddenes karakter, primært afviklet i dagtimerne. Hovedparten er også afviklet på hverdage.

Anbefalinger

- I de tilbud, hvor der inddrages frivillige bør det sikres, at de frivillige er "klædt på" til samarbejdet med udadreagerende borgere. I det hele bør der være mere systematik omkring sikringen af, at alle medarbejdere og frivillige i alle tilbud kender til og har forståelse for magtanvendelsesbegrebets mange aspekter
- Fokus på medarbejdernes muligheder for at tilegne sig viden om aktuelle metodiske tilgange til borgerne og krav om samme, samt tilbud om supervision eller lignende. Opsamling og videreformidling af god praksis tilbuddene i mellem
- Man kan med fordel forholde sig til, hvordan der samarbejdes med den enkelte borger, hvordan udviklingen og ressourcerne fastholdes og hvordan det sikres, at den enkelte medarbejder har den rette tilgang. I det arbejde bør man forholde sig til, om fraværet af skriftlighed øger resultaterne eller det modsatte
- Måltrettet arbejde med at nedbringe misbrug, hvis et sådant forekommer – altså forstyrrer man borgerne nok?
- Der bør være generel bevågenhed på at sikre, at der er målrettede tilbud til unge også på disse områder.

Det generelle indtryk

Her er hovedsagligt tale om tilbud, som borgerne kan benytte uden visitation. Vores hovedindtryk er, at de borgere, vi møder i de enkelte tilbud, hører til tilbuddets målgruppe, og at tilbuddene er velbesøgte. Vurderingerne beror på konkrete iagttagelser, udtalelser fra borgere, ledere og medarbejdere samt oplysninger fra fremmødestatistikker, hvor de føres.

Det er vores overordnede og generelle indtryk, at borgerne er glade for at komme de respektive steder, fordi det giver indhold i deres tilværelse, og de får mulighed for at få et socialt netværk på deres præmisser. Her er muligheder for at få afprøvet og styrket sociale kompetencer.

Medarbejderne er meget engagerede i at opnå det bedst mulige for borgerne. De fremstår engagerede, anerkendende og nærværende i samværet med borgerne og udviser megen rummelighed og omsorg. Her er i en række tilbud tale om ildsjæle, der suppleret af frivillige, sikrer, at tilbuddene lever op til deres formål. De arbejder i øjenhøjde og i ligeværdige relationer.

Det er også vores hovedindtryk, at der ligger relevante pædagogiske overvejelser bag indsatsen og måden, hvorpå opgaverne løses. Eksempler her på er, at flere brugere uafhængigt af hinanden har fortalt, at aktiviteterne, det sociale samvær, og medarbejdernes måde at være på har været med til at forbygge og nedsætte antallet af indlæggelser for dem. Et af resultaterne er således, at borgerne dermed har opnået bedre livskvalitet.

Det er kendetegnende, at medarbejderne arbejder målbevidst med at involvere borgerne i driften af og indholdet i de enkelte tilbud på en måde, der giver borgerne ansvar, selvfølgelig afstemt af den enkeltes formåen.

Tilbuddenes størrelse og antallet af medarbejdere varierer meget. Vores samlede vurdering er, at man i det store og hele har opmærksomhed på nødvendigheden af og behovet for faglig udvikling i bestræbelserne på at støtte borgerne i udviklingen af deres samlede ressourcer bredt set, idet en tilknytning til et tilbud ikke nødvendigvis bør ses som en stationær tilstand.

Rammerne i de enkelte tilbud varierer meget, men fælles er, at atmosfæren afspejler, at beboerne trives i dem. I flere tilbud er det tydeligt, at borgerne har haft indflydelse på indretningen. Mange af tilbuddene rummer muligheder for, at borgerne kan deltage i tilberedningen af måltiderne på et eller andet niveau eller købe ind. Her får de trænet praktiske og sociale færdigheder og kan købe mad, som er sundt og styrker deres helbred.

Her er respekt omkring det forhold, at borgerne ikke visteres til tilbuddene, fordi det har betydning for, om borgerne kommer. Erfaringerne er, at det forhold, at man bare kan dukke op, i sig selv tiltrækker mange, som ikke har andre tilbud. Vi har set flere eksempler på, at der alligevel indgås en eller anden form for aftale med borgerne om, hvordan og hvornår de eller deres pårørende kontaktes, hvis de udeliver fra tilbuddet. Det tilkendegives, at det giver tryghed.

Vi har stor forståelse for og finder det også langt hen ad vejen relevant at fastholde borgernes mulighed for anonymitet. På den anden side er det også vigtigt hele tiden at have fokus på at udvikle metoder, der øger borgernes motivation og hjælper dem til at opnå en for dem værdig rolle i samfundet. Her kan det i nogen situationer være en hjælp at dokumentere det, der virker og effekten.

Med andre ord bør man overveje, om man på dette felt kan arbejde mere individualiseret og inddragende, også indenfor det enkelte tilbud. Det forudsætter selvfølgelig en fuldstændig ensartet forståelse for tilgangen i det enkelte tilbud.

Magtanvendelse forekommer ifølge det oplyste stort set ikke og i de tilbud, vi har besøgt, forekommer karantæne stort set heller ikke.

Aalborg, den 6. maj 2013

Aase Møller og Henning Jacobsen