

Københavns Kommune

Socialforvaltningen

Tilsyn på de kommunale og private tilbud i 2011

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 2011 på hvert af de 4 driftsområder været et særligt fokus:

På Handicapområdet drejede det sig om været brugerinddragelse og samarbejdet med de pårørende, jf. bruger- og pårørendepolitikkerne. Endvidere har der været fokus på tilbuddets faglige og pædagogiske linje og den konkrete udmøntning heraf samt de tiltag, der går i retning af metodeudvikling.

På Børneområdet drejede det sig om børnenes skolegang og undervisning, herunder de bestræbelser, der sikrer børn og unge den bedst mulige undervisning. Desuden har der været fokus på magtanvendelse i lyset af den nye bekendtgørelse og særligt, hvordan tilbuddet efterlever formidlingskravet i magtanvendelsesbekendtgørelsen.

På Psykiatriområdet har fokus været inddragelse af og samarbejdet med brugere og pårørende, jf. bruger- og pårørendepolitikkerne. Endvidere har der været fokus på, hvordan recovery-tilgangen konkret udmøntes i hverdagen.

På Udsatteområdet har der særligt været fokus på den systematiske udredning og udarbejdelse af opholdsplaner, da disse er vigtige elementer i tilbuddenes dokumentation af indsatsen overfor den enkelte og samtidig er et centralt arbejdsredskab. Herudover har der været fokus på tilbuddets efterlevelse af den vedtagne politik for brugerinddragelse, herunder hvorledes det sikres, at det sociale og pædagogiske samt sundhedsmæssige indhold svarer til den enkeltes behov.

Vi har ligeledes 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 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, 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, som 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 igen i 2011 i enkelte situationer forslået revisitation.

2011 har været kendetegnet ved, at flere borgere er flyttet i nye og mere tidssvarende rammer, som øger mulighederne for at give borgerne en hverdag, der rummer muligheder for udvikling hen i mod større grad selvstændighed. 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 de fysiske rammer dog fortsat et udviklingspunkt.

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 er, at der er etableret et velfungerende samarbejde mellem døgn- og dagtilbuddene med det formål at tilgodese og udvikle borgerens færdigheder. Flere steder, særligt i samarbejdet mellem skole- og behandlingstilbud/bodel, har vi peget på et behov for fokus på betydningen af et godt og smidigt samarbejdsforløb.

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. De pårørende deltager fx i

handleplansmøder i den udstrækning, borgeren er indforstået med dette og de pårørende ønsker det. Samarbejdet med enkelte pårørende byder dog stadig på udfordringer.

I 2011 er der igen foretaget organisationsændringer. Således er nogle tilbud blevet lagt sammen under ny ledelse, andre er blevet tilknyttet et andet center. Nye tilbud er åbnet og andre er lukket. Det er vores indtryk, at det ikke har påvirket borgernes velfærd. 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. Når det er sagt, er det vores indtryk, at der også er behov for at forandringerne får tid til at bundfælle sig, så fokus kan rettes på kerneydelserne.

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 overvejende 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. Uagtet det finder vi, at der, uanset om det er elektronisk dokumentation eller i papirform, er behov for at øge detaljeringsgraden og skabe en mere overskuelig systematik og struktur. Det vil alt andet lige være med til at skabe grundlag for en ensartet service, hvilket også er en forudsætning for at borgene oplever tryghed. Yderligere vil det skabe et større overblik og dermed blive et mere brugbart redskab. I takt med, at man overgår til elektronisk dokumentation, bør det sikres, at der kun dokumenteres et sted, så der ikke opstår fejl begrundet i dobbeltdokumentation. Alt andet lige vil den tid, der går til det, også fragå beboerne.

Vi har ført tilsyn med den mekaniske del af medicin håndteringen, 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 tilsyn. Det er vores vurdering, at medicin håndteringen generelt varetages på betryggende og forsvarlig vis og i overensstemmelse med gældende retningslinjer for området. Vi har en del steder givet anbefalinger, fx til forebyggelse af fejlmedicinering, systematik og sikkerhed i opbevaringen samt betryggende udluftningsforhold. Det er vores vurdering, at der er behov for at sikre, at Forvaltningens retningslinjer for området er kendte og anvendte, hvor sådanne findes.

I knapt en snes 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 2011 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 180 tilsyn, som fordeler sig med 106 uanmeldte og 74 anmeldte, her af 67 på Handicapområdet, 45 på børn og ungeområdet, 33 på Psykiatriområdet og 35 på området for Udsatte. Fire af tilsynene er blevet rekvireret som akut tilsyn, og er blevet afviklet indenfor 24 timer. Fem af tilsynene på børneområdet er blevet rekvireret i forbindelse med den nye tilsynsforpligtigelse.

Vi har forud for tilsynene gjort os bekendt 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, hvilket samlet set bliver til mere end 200.

De anmeldte og uanmeldte tilsyn er blevet afviklet i tidsrummet mellem kl. 8.00 og kl. 01.00 på hverdage og i weekends. 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 afdør 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 1200 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 800 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 1000 medarbejdere. De har været inddraget enkeltvis eller samlet. 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 i hovedtræk generelle og tværgående anbefalinger. Herefter følger områdevis grundlaget for de generelle resultater og anbefalinger.

Tilsyn på handicapområdet

Anbefalinger

- Det er væsentligt fortsat at have opmærksomhed på udviklingen i og af de behov, som borgerne i de enkelte målgrupper har, og særlig bevågenhed på, at det ikke fører med sig, at der fragår de øvrige borgere de ressourcer, som de er stillet i udsigt. Som følge heraf er det også væsentligt at sikre sig, at medarbejdernes kompetencer løbende tilpasse beboernes behov for støtte

- Vi kan konstatere, at mange borgere nu bor i og tilbydes beskæftigelse i tidssvarende rammer. På trods af dette er det vores opfattelse, at der løbende bør tages stilling til, hvordan den enkelte borgers behov for og mulighed for at deltage i udendørs aktiviteter og udfoldelser tilgodeses både i de nuværende og nyetablerede rammer.
- Det er vores opfattelse, at de medarbejdere, som har været eller stadig er underlagt organisationsændringer fortsat har behov for ledelsens bevågenhed, også efter at justeringerne er faldet på plads. Dette for at fastholde deres positive indstilling som udgangspunkt for en fortsat udvikling af det pædagogiske, behandlingsmæssige og omsorgsmæssige arbejde
- Det er vores opfattelse, at der generelt er god forståelse for den skriftlige dokumentations betydning for en kvalificeret indsats. Det er vores vurdering, at der i flere tilbud er behov for at øge detaljeringsgraden og skabe en mere overskuelig systematik i dokumentationen. Det vil alt andet lige være med til at skabe en grundlag for en ensartet service, hvilket også er en forudsætning for at borgene oplever tryghed. Yderligere vil det skabe et større overblik og dermed blive et brugbart redskab.

Det generelle indtryk om

Her har vi aflagt i alt 67 tilsyn, heraf er 45 uanmeldte og 22 er anmeldte. 3 af tilsynene er blevet rekvireret akut af Forvaltningen

Målgruppe

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

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

De respektive tilbud rummer borgere med mangeartede behov. Det er vores indtryk, at der er bevågenhed på hvorvidt den enkelte borger profiterer af tilbuddet eller har behov, som bedre tilgodeses i et andet tilbud. Enkelte borgere er blevet tildelt ekstra ressourcer og kan således fortsat rummes i det tildelte tilbud. Det kan dog ikke anses for at være en optimal løsning.

Det er vores vurdering, at borgerne generelt hører til de respektive målgrupper, og at pladserne benyttes efter hensigten.

Boligforhold og fysiske rammer

De fysiske rammer er af varierende kvalitet, og flere steder fremstår rammerne trange og utidssvarende. I det forløbne år er flere borgere flyttet i nybyggede eller nyrenoverede og tidssvarende rammer. For andre tilbud gælder, at der er planlagt flytning til tidssvarende 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 udtrykker tilfredshed med de nye rammer. For botilbuddene gælder det især, at borgerne har fået egne toilet- og badeforhold. Det er vores indtryk, at rammerne ligeledes har positiv indflydelse på konfliktniveauet og dermed nedbragt 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 en indsats for at udnytte rammerne bedst muligt og søger at organisere opgaveløsningen på den bedste og mest hensigtsmæssige måde.

Indretningen er tilpasset de respektive borgers behov, og det er vores generelle indtryk, at der er skabt et rart og indbydende miljø. I botilbuddene gøres en stor indsats for at skabe et hyggeligt og hjemligt miljø, hvor det er muligt både at have et privatliv og et socialt fællesskab.

Borgernes egne boliger er indrettede efter 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 borgernes eget hjem, eksempelvis konstaterer vi, at der i nogle tilbud indgås mundtlige eller skriftlige aftaler om, hvordan medarbejderen kommer ind i borgerens bolig.

Rengøringsstandarden er generelt god.

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 vurdering, at borgerne generelt tilbydes en individuel tilpasset støtte, omsorg og behandling, der modsvarer deres behov. Der er generelt tilrettelagt en hverdag med et meningsfyldt indhold. Hverdagen er overordnet set præget af genkendelighed og forudsigelighed, som er forudsætningen for borgernes trivsel og udvikling. Strukturen og detaljeringsgraden afspejler de respektive målgrupper og er tilpasset den enkelte borgers behov.

Borgerne giver indtryk af og udtryk for at de får den hjælp og støtte, som de har behov for. De oplever, at de bliver hørt og respekteret.

Det pædagogiske arbejde tager afsæt i relevante pædagogiske referencer og metoder. Indsatsen er individualiseret og tager udgangspunkt i den enkelt borgers forudsætninger og behov. Tilgangen er anerkendende og ressourcefokuserende. Opbygningen og fastholdelse af den positive relation danner det bærende element i samværet både mellem medarbejder og borger og borgerne imellem. Det er vores opfattelse, at Kommunens grundlæggende principper i det etiske kodeks danner baggrund for indsatsen og udmøntes i pædagogisk praksis.

Det er ligeledes vores indtryk, at borgerne bliver mødt af engagerede og nærværende medarbejdere. Dialogen mellem borger og medarbejdere er præget af tillid, omsorg, respekt og rummelighed. Det er forhold som bidrager til at skabe en god stemning og dermed tryghed i hverdagen.

Det er vores vurdering, at der er fokus på borgernes ret til selvbestemmelse og indflydelse på eget liv samt medindflydelse på forhold gældende for den samlede gruppe. Det kommer til udtryk gennem det daglige samarbejde med medarbejderne. I de fleste tilbud afholdes kontinuerlige hus- og beboermøder. Der er opmærksomhed på, at inddragelse sker under hensyn til den enkelte borgers forudsætninger. Vi har indtryk af, at der er fokus på at følge borgerens initiativ, hvilket yderligere understøtter respekten for inddragelse.

Vi kan konstatere, at der fortsat er fokus på kommunikationens indflydelse på samspillet og dermed borgerens trivsel og udvikling. Vi oplever her, at der udvises opfindsomhed og fleksibilitet. Mange steder anvendes visuelle værktøjer i form af skemaer, piktogrammer, billeder og tegn til tale. Fokus på kommunikation og fleksibilitet i forhold til metode styrker den enkelte borgers sociale kompetencer og dermed muligheder for at indgå sociale samspil og øve indflydelse på egne forhold.

Det er vores vurdering, at samarbejdet med pårørende foregår i overensstemmelse med Kommunens bruger- og pårørendepolitik. Samarbejdet er generelt velfungerede og tager udgangspunkt i borgerens individuelle ønsker, forudsætninger og behov. Vi kan konstatere, at der flere steder er etableret lokale bruger- pårørenderåd og for børneområdet er der udfærdiget samværsaftaler. I de fleste tilbud afholdes forskellige arrangementer for og sammen med de pårørende. Det er vores indtryk, at de pårørende be-

tragtes som en ressource og der er fokus på det positive samarbejde. Vi kan konkret konstatere, at de pårørende aktivt har været inddraget i forbindelse med flere borgeres flytning til de nye boliger.

Vi kan konstatere at der samarbejdes bredt med eksterne eksperter som psykologer, psykiatere, sygeplejersker, ergo- og fysioterapeuter samt misbrugskonsulenter. Derudover inddrages VISO i flere sager. Det er alt sammen med til at kvalificere helhedsindsatsen.

Medarbejderforhold og faglige forudsætninger

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

Mange steder er medarbejdergrupperne tværfagligt sammensat, hvilket medarbejderne udtrykker tilfredshed med. Det er vores vurdering, at medarbejderne på konstruktiv vis gør brug af hinandens kompetencer. Det er med til at sikre borgerne den rette indsats og bidrager til at kvalificere den samlede helhedsindsats.

Der inddrages i et vist omfang vikarer i opgaveløsningen. Det er vores indtryk, at medarbejdere, der ikke er uddannede inden for området og vikarer generelt modtager den nødvendige introduktion til opgaveløsningen. Flere steder er der tilrettelagt et fast introduktionsforløb og efterfølgende kontinuerlige møder.

Medarbejderne fremstår engagerede og udtrykker generelt tilfredshed med deres arbejdsforhold. De oplever, at de har et velfungerende og konstruktivt samarbejde. Samarbejdet med ledelsen karakteriseres de fleste steder som positivt. Medarbejderne oplever generelt, at de modtager den nødvendige information til at varetage opgaveløsningen samt den støtte og opbakning, som de har behov for.

Mange af tilbuddene har henover året været igennem organisatoriske omlægninger, blandt andet er flere tilbud fusioneret. Det har medført nye arbejdsopgaver og gruppesammensætninger blandt medarbejderne. Arbejdet med at etablere et fælles fagligt grundlag foregår i en proces. Det er vores indtryk, at processen, som flere steder fortsat er i gang, 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 er en væsentlig faktor for at fastholde og udvikle det konstruktive samarbejde.

De medarbejdere, som har været involveret i flytninger giver udtryk for at det til tider har været forbundet med udfordringer og stor arbejdsmængde. De oplever generelt, at de undervejs har fået den nødvendige information og støtte. De har ligeledes en oplevelse af at de har været i stand til at tilgodese borgernes behov under hele processen og samarbejdet med de pårørende konstruktivt har bidraget dertil. Det positive og konstruktive forløb er også med til at bevare arbejdsglæden.

Det er vores vurdering, 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 vurdering, at der er fokus på medarbejdernes kompetenceudvikling, som tilpasses de respektive målgruppers 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. Det er vores indtryk, at den erhvervede viden danner baggrund for pædagogiske overvejelser og udmøntes i pædagogisk praksis.

Et igangværende fælles kursusforløb for ledere i Kommunen skal fremadrettet danne baggrund for kompetenceudvikling for den samlede medarbejdergruppe. Det er vores indtryk, at der er tilfredshed med kursusforløbet og positive forventninger til det videre forløb

En fast mødestruktur med kontinuerlige møder medvirker til at sikre informationsniveauet og dialogen både medarbejdere imellem og mellem ledelse og medarbejdere. Det er ligeledes med til at sikre ensartethed og kontinuitet i opgaveløsningen.

Supervision indgår de fleste steder som en del af den faglige kompetenceudvikling og afvikles under forskellige former, mange steder i et fast kontinuerligt forløb. Det er vores indtryk, at temadage, kurser, supervision og løbende faglig sparring konstruktivt bidrager til at fastholde og udvikle faglighed og metode.

Det er vores indtryk, at medarbejdernes samarbejde med borgerne er præget af engagement og rummelighed. Det er ligeledes vores indtryk, at medarbejderne fleksible og arbejder konstruktivt med udvikling.

Dokumentation

I hovedparten af tilbuddene består den skriftlige dokumentation af handleplaner, pædagogiske handleplaner, metodebeskrivelser og daglige notater. Det er vores vurdering, at der arbejdes konstruktivt med den skriftlige dokumentation, og at den generelt er opdateret, fyldestgørende og handlingsanvisende for indsatsen. Det er ligeledes vores generelle vurdering, at der er god overensstemmelse mellem skriftlighed og daglig pædagogisk praksis.

Det er vores vurdering, at der nogle steder fortsat er behov for en højere detaljeringsgrad i de pædagogiske handleplaner. Det vil medvirke til at sikre en ensartet tilgang til opgaveløsningen, og det er lettere at vurdere om indsatsen virker, eller om der er behov for at justere den. Ligeledes vil en højere grad af systematik i dokumentationen medvirke til at skabe overblik og dermed gøre materialet mere brugbart i hverdagen.

Langt de fleste steder har nu et elektronisk dokumentationssystem. Mange steder er det fuldt ud implementeret andre steder er det undervejs. Det er vores indtryk, at systemet generelt er velfungerende og medarbejderne udtrykker tilfredshed med det. Vi anbefaler, at brugen af elektroniske værktøjer optimeres. Det er vores erfaring, at den elektroniske dokumentationsform medvirker til at systematisere og ensarte den skriftlige dokumentation.

Magtanvendelse

Det er vores vurdering, at der er en god forståelse for magtbegrebet. Medarbejderne er bekendt med gældende retningslinjer for magtanvendelse og indberetning heraf.

Det er uundgåeligt, at der blandt nogle målgrupper vil opstå situationer, hvor der forekommer 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.

Vi får oplyst, at konfliktniveauet og dermed antallet af magtanvendelser er faldet betydeligt blandt de borgere, som er flyttet i nye og mere rummelige rammer, hvilket bekræfter de fysiske rammers indflydelse på trivsel blandt borgerne.

Medicinhåndtering

Det er vores vurdering, at medicinhåndteringen generelt foregår på betryggende og forsvarlig vis og i overensstemmelse med Kommunens overordnede retningslinjer for området. I de fleste tilbud, er der udpeget medicinansvarlige, som har gennemgået et kursusforløb. Vi har dog givet flere anbefalinger og forslag for at forebygge uheldsmæssige hændelser.

Tilsyn på området for børn og unge

Anbefalinger

- Det er vores opfattelse, at der fortsat er behov for bevågenhed på, hvorvidt den enkelte profiterer af indsatsen i det enkelte tilbud eller har behov for et mere egnet tilbud. I den forbindelse finder vi det ligeledes væsentligt at have bevågenhed på, om børnene og de unge har så massive behov, at det indebærer, at der fragår ressourcer fra de øvrige børn og unge
- De fysiske rammer fremstår nogle steder trange eller uhensigtsmæssig indrettet. Vi finder her, at der er behov for løbende, at overveje hvorvidt de fysiske rammer modsvarer børnenes og de unges behov
- Det er vores indtryk, at det pædagogiske arbejde er præget af en ressourcefokuserende og anerkendende tilgang. Med henblik på at fastholde og udvikle retning er det vores opfattelse, at det er væsentlig at både ledelse og medarbejder løbende har fokus på, hvordan pædagogiske principper udmøntes i daglig praksis
- Det er vores indtryk, at der er opmærksomhed på, at et konstruktivt samarbejde mellem undervisningstilbud og behandlingstilbud positivt påvirker indsatsen. Det er vores vurdering, at der fortsat er behov for at optimere dette samarbejde
- Enkelte steder er dokumentationen fortsat et udviklingspunkt. Det er ligeledes vores vurdering, at der nogle steder er behov for mere systematik og ensartethed omkring den skriftlige dokumentation. Det vil medvirke til at skabe overblik og dermed gøre materialet mere brugbart i hverdagen. Det er vores vurdering, at udviklingen af kvaliteten generelt bør opprioriteres
- Det bør sikres, at medicinbehandlingen overalt foregår på forsvarlig vis, og at alle har de fornødne forudsætninger for en korrekt medicinbehandling. Der bør som minimum udarbejdes retningslinjer for området, således at risikoen for utilsigtede hændelser minimeres.

Det generelle indtryk om

Her har vi aflagt i alt 45 tilsyn, heraf er 29 uanmeldte, og 15 er anmeldte. 5 af de uanmeldte tilsyn blev rekvireret af Forvaltningen i løbet af året.

Målgruppen

Her er tale om forskellige døgn- og dagtilbud til børn, unge og familier. Nogle af tilbuddene består af både bo- og dagtilbud.

Tilbuddene retter sig mod børn, unge og familier, som af forskellige årsager har behov som udspringer af særlige sociale og familiemæssige forhold, funktionsnedsættelse, opmærksomheds- og personlighedsforstyrrelser og autismespektrumforstyrrelser med mere.

De respektive tilbud rummer børn og unge med mangeartede behov. Det er vores indtryk at der er bevågenhed på, hvorvidt den enkelte profiterer af tilbuddet eller har behov, som bedre tilgodeses i et andet tilbud. Enkelte børn og unge har tilført ekstra medarbejderressourcer og kan på den måde rummes i og profitere af det tildelte tilbud.

Det er vores generelle vurdering, at børnene og de unge hører til målgruppen for de respektive tilbud og at pladserne benyttes efter hensigten. Vi kan konstatere, at der enkelte steder er vigende belægning.

De fysiske rammer

De fysiske rammer er forskellige både hvad angår bygninger, indretning og mulighed for at benytte udendørsarealer. Rammerne er overordnet set i orden og egnede til formålet.

Rammerne er nogle steder trange, hvilket kan påvirke konfliktniveauet i negativ retning. Nogle børn og unge påvirkes negativt af mange stimuli og har behov for skærmning, men på baggrund af rammerne er det ikke muligt, at skærme dem. Det er dog vores indtryk, at der generelt udvises stor fleksibilitet i forhold til at udnytte rammerne på en måde, som tilgodeser børnenes og de unges behov. Enkelte steder bør det dog overvejes hvorvidt de rammer, der er til rådighed anvendes hensigtsmæssigt og på en måde som tilgodeser børnenes og de unges behov.

Indretningen er tilpasset de respektive børn og unges behov, og det er vores indtryk at der er skabt et rart og indbydende miljø. I botilbuddene gøres en stor indsats for at skabe et hjemligt miljø, som giver mulighed for både at have et privatliv og et socialt fællesskab med de øvrige beboere.

I botilbuddene er børnene og de unges egne boliger og værelser indrettet efter den enkeltes behov, smag og interesse.

Flere steder har vi iagttaget strukturtavler og tavler med oplysende materiale, som i nogle tilfælde er suppleret med visuelle støttesystemer som billeder og piktogrammer. Det medvirker til, at børnene og de unge har muligheder for at holde sig orienteret, hvilket skaber overblik og dermed tryghed.

Mulighederne for udendørsaktiviteter er forskellige. Det er vores indtryk, at de steder, hvor der er gode udenoms arealer, udnyttes disse på en måde, som tilgodeser behov for aktivitet og fysisk udfoldelse. Det er i øvrigt vores indtryk, at der er fokus på at benytte nærmiljøet, både når det er eneste mulighed og som et supplement til egne rammer.

Børnene og de unge giver indtryk af og udtryk for tilfredshed med de fysiske rammer.

Den socialpædagogiske og metodemæssige praksis

Under tilsynene har der gennemgående været en god stemning og atmosfære i tilbuddene. Børnene og de unge har givet indtryk af og udtryk for tryghed ved samarbejdet med medarbejderne og de samlede forhold. Det skaber trivsel og danner grobund for udvikling.

De giver også udtryk for tilfredshed med den støtte, hjælp og omsorg, som de får. De oplever, at de bliver hørt og respekteret.

Det pædagogiske arbejde tager afsæt i relevante og anerkendte referencer og metoder. Indsatsen er individualiseret og tager udgangspunkt i den enkeltes forudsætninger og behov. Tilgangen er anerkendende og ressourcefokuserende. Opbygning af den positive relation danner det bærende element i samværet både mellem børnene og de unge og medarbejderne og børnene og de unge indbyrdes. Enkelte steder er der iværksat en proces, som har til formål at skabe en fælles forståelse for baggrunden for de valgte pædagogiske handlinger og udmøntningen heraf. Det finder vi også relevant

Hverdagen er gennemgående bygget op omkring forudsigelighed og genkendelighed. Strukturen og detaljeringsgraden afspejler de respektive målgruppers behov og er tilpasset den enkelte borgers behov. Det er med til at skabe den tryghed som danner grobund for trivsel og udvikling. Vi kan konstatere, at strukturen mange steder understøttes af visuelle støttesystemer i form af skemaer, piktogrammer og billeder. Faste traditioner i løbet af året understøtter strukturen og er med til at skabe forventninger og livskvalitet i hverdagen.

Det er vores vurdering, at der er respekt omkring børnenes og de unges medbestemmelse og indflydelse på egen hverdag. Det kommer til udtryk i det daglige samarbejde og afspejler sig ligeledes i den skriftlige dokumentation. I de fleste tilbud afholdes kontinuerlige børne- og husmøder med dagsorden og referater. Det er vores generelle indtryk, at der gøres en indsats for at medinddrage børnene og de unge i såvel egne som forhold gældende for den samlede gruppe

Det er vores vurdering, at der er fokus på skolegang, uddannelse og beskæftigelse. Der gøres en ihærdig indsats for at tilrettelægge hverdagen på en måde, som skaber motivation og giver børnene og de unge forudsætninger for at passe skolegang, uddannelse og beskæftigelse. Det er vores indtryk, at der er bevidsthed om at et tæt samarbejde mellem skole, fritids- og døgntilbud og eksterne samarbejdspartnere styrker indsatsen i forhold til skolegang, uddannelse og beskæftigelse.

Det er også vores indtryk, at der i høj grad tages udgangspunkt i børnenes og de unges kompetencer og interesser i forhold til valg af uddannelse og beskæftigelse, ligesom der udvises fleksibilitet ved tilrettelæggelse af indhold og form. Det positive samarbejde med blandt andet UU vejleder og uddannelsesstederne medvirker ligeledes til at skabe et konstruktivt forløb.

Det er vores vurdering, at børnene og de unge tilbydes en hverdag med aktiviteter, som er meningsfyldte, styrker og udvikler deres færdigheder samt skaber livskvalitet. I den sammenhæng får vi indtryk af, at det tilstræbes at benytte fritidstilbud i lokalområdet, eksempelvis sportsfaciliteter. Det bidrager til udvikling af deres sociale kompetencer og ruste dem til at indgå i samfundets tilbud og ad den vej skabe netværk.

Samarbejdet med forældre og pårørende er langt de fleste steder velfungerende. Samarbejdet er individualiseret og tager udgangspunkt i børnene og de unges perspektiv. De fleste steder afholdes jævnlige arrangementer for pårørende. Forældrene og de pårørende giver generelt udtryk for tilfredshed med samarbejdet og de oplever, at de inddrages i indsatsen i relevant omfang. De oplever ligeledes, at de får god støtte til at bevare og udvikle den positive relation til deres pårørende.

Vi kan konstatere, at der samarbejdes bredt med relevante eksterne fagpersoner som sagsbehandlere, psykologer, psykiatere og misbrugskonsulenter. Det er med til at kvalificere helhedsindsatsen og er sammen med det tætte samarbejde med forældre og pårørende med til at sikre sammenhæng i den individuelle indsats.

Medarbejderforhold og faglige forudsætninger

Det er vores vurdering, at medarbejdernes faglige kompetencer gennemgående modsvarer børnenes og de unges behov for støtte. Medarbejdergrupperne har forskellig faglig uddannelsesbaggrund herunder blandt andet pædagog, lærer, psykolog og socialrådgiver. Udover grunduddannelsen har flere medarbejdere en relevant efteruddannelse

Mange steder er medarbejdergrupperne tværfagligt sammensat, hvilket medarbejderne udtrykker tilfredshed med. Det er vores vurdering, at medarbejderne på konstruktiv vis bruger hinandens kompetencer. Det er med til at udvikle fagligheden og bidrager til at kvalificere den samlede helhedsindsats.

Hvor der inddrages medarbejdere, der ikke er uddannede inden for området og vikarer, er det vores indtryk, at de generelt modtager den nødvendige introduktion til opgaveløsningen. Flere steder er der tilrettelagt et fast introduktionsforløb og efterfølgende kontinuerlige møder.

Medarbejderne fremstår engagerede og udtrykker generelt tilfredshed med deres arbejdsforhold. De oplever, at de har et velfungerende og konstruktivt samarbejde. Samarbejdet med ledelsen karakteriseres de fleste steder som positivt. Medarbejderne oplever generelt, at de modtager den nødvendige information til at varetage opgaveløsningen samt den støtte og opbakning, som de har behov for.

Flere tilbud har i det forløbne år gennemgået omorganiseringer af forskellig art. Det har medført ændringer i den daglige opgaveløsning. Det er vores indtryk, at det er foregået i en konstruktiv proces og håndteret på en måde, som fremadrettet medvirker til at yde børnene og de unge den rette indsats og sikre medarbejdernes trivsel. Med henblik på at fastholde den positive proces finder vi, at der fortsat er behov for ledelsens bevågenhed og støtte.

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

Her er en fast mødestruktur med kontinuerlige møder. Det medvirker til at sikre et relevant informationsniveau og mulighed for dialog både medarbejdere imellem og mellem ledelse og medarbejdere. Det er ligeledes med til at sikre ensartethed og kontinuitet i opgaveløsningen.

Her er fokus på medarbejdernes kompetenceudvikling, som tilpasses de respektive målgruppers 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 og dermed en ensartet tilgang til borgerne. Det er vores indtryk, at den erhvervede viden udmøntes i pædagogisk praksis og afspejler sig i den skriftlige dokumentation.

Supervision indgår de fleste steder som en del af den faglige kompetenceudvikling og afvikles under forskellige former, de fleste steder i et fast kontinuerligt forløb. Det er vores erfaring, at supervision medvirker til at fastholde og udvikle den pædagogiske retning og sikrer medarbejdernes trivsel og arbejdsglæde.

Det er vores indtryk, at medarbejdernes tilgang til samarbejdet med børnene og de unge er præget nærvær, rummelighed og empati. Det er ligeledes vores indtryk, at medarbejderne er fleksible og udviklingsorienterede.

Dokumentation

I hovedparten af tilbuddene består den skriftlige dokumentation af handle- og behandlingsplaner, pædagogiske udviklingsplaner, statusrapporter og daglige notater. Det er vores vurdering, at den skriftlige dokumentation generelt er opdateret, fyldestgørende og handlingsanvisende for indsatsen. Det er ligeledes vores generelle vurdering, at der er god overensstemmelse mellem skriftlighed og daglig pædagogisk praksis.

Det er vores vurdering, at der nogle steder fortsat er behov for en højere detaljeringsgrad i de pædagogiske udviklingsplaner. Det vil gøre det lettere at vurdere hvorvidt indsatsen virker eller der er behov for justeringer. Det er ligeledes vores vurdering, at der nogle steder er behov for mere systematik og ensartethed omkring den skriftlige dokumentation. Det vil medvirke til at skabe overblik og dermed gøre materialet mere brugbart i hverdagen.

Flere steder er man påbegyndt forberedelser til implementering af det nye dokumentationsredskab Forandringskompasset.

De fleste steder har nu et elektronisk dokumentationssystem. Nogle steder er det fuldt implementeret andre steder er det undervejs. Det er vores indtryk, at systemet generelt er velfungerende og medarbejderne udtrykker tilfredshed med det. Vi anbefaler, at brugen af elektroniske værktøjer optimeres. Det er vores erfaring, at den elektroniske dokumentationsform medvirker til at systematisere og ensarte den skriftlige dokumentation.

Magtanvendelse

Her er en god forståelse for magtbegrebet og medarbejderne er bekendt med gældende retningslinjer for magtanvendelse og indberetning heraf. Det er vores vurdering, at Kommunens overordnede retningslinjer efterleves. I flere tilbud har medarbejderne gennemgået kurser omkring magtbegrebet og der er udarbejdet lokale procedurer i forhold magtanvendelse og indberetning heraf.

Magtanvendelser forekommer uundgåeligt i enkelte tilbud. Vi får oplyst, at indberetningerne her efterfølgende drøftes i medarbejdergruppen med henblik på fremadrettet at minimere behovet for at anvende magt.

Der er fokus på den forebyggende indsats. Det er vores indtryk, at der arbejdes bevidst på at tilrettelægge den pædagogiske indsats på en måde, som minimerer konfliktniveauet herunder særlig fokus på kommunikationens indflydelse på en konfliktnedtrappende adfærd.

Medicinhåndtering

Det er vores vurdering, at medicinhåndteringen generelt foregår på betryggende vis. Flere steder kan vi konstatere utilstrækkeligt kendskab til og procedurer for forsvarlig medicinhåndtering. Vi har givet flere anbefalinger i forhold til håndteringen.

Tilsyn på tilbud på psykiatriområdet

Anbefalinger

- En yderligere drøftelse af, hvordan man mest hensigtsmæssigt og til alles bedste forvalter de nye regler om besøgsrestriktioner
- Italesætte og synliggøre borgernes forskellige behov for blandt medarbejderne at skabe øget forståelse for, hvordan ressourcerne fordeles og forvaltes i tilbuddene
- Afprøve fælles supervision for medarbejdere og borgerne sammen – det har man gjort et sted med positive resultater
- Det bør sikres, at alle borgere som minimum får tilbudt af få den udarbejdede handleplan eller de målsætninger, der arbejdes ud fra. Dette for at øge et fælles afsæt for samarbejdet og mest mulig inddragelse
- Det er vores opfattelse, at de medarbejdere, som har været eller stadig er underlagt organisationsændringer fortsat har behov for ledelsens bevågenhed, også efter at justeringerne er faldet på plads. Dette for at fastholde deres positive indstilling som udgangspunkt for en fortsat udvikling af det pædagogiske, behandlingsmæssige og omsorgsmæssige arbejde, som alt andet lige kommer borgerne til gode
- Der er generelt et behov for at sikre, at registreringerne på Tilbudsportalen er i overensstemmelse med gældende praksis i de enkelte tilbud.

Det generelle indtryk om

Her har vi aflagt i alt 33 tilsyn, heraf er 10 uanmeldte, og 23 er anmeldte. Et af tilsynene er blevet rekvideret akut af Forvaltningen.

Målgruppe

Området indeholder flere forskellige former for tilbud, herunder botilbud af kortere eller længerevarende varighed, midlertidige boformer med en afklarende og udredende funktion, hvor målet er at finde et mere permanent og blivende botilbud, akutlejligheder, udslusningslejligheder, alternativer til ophold på gaden, solistboliger med støtte, og flere forskellige private opholdssteder, hvor nogle varetager mere specialiserede forløb og opgaver.

Tilbuddene henvender sig til mennesker med en sindslidelse, og et par af de private tilbud henvender sig også til borgere under 18 år. Ellers er der tale om voksne mennesker med psykiske lidelser, sociale problemer og med mere eller mindre massive behov for hjælp og støtte til at strukturere hverdagen og (gen)erhverve praktiske, sociale, kognitive og fysiske færdigheder, der gør dem i stand til at leve så værdigt og uafhængigt et liv som muligt.

Borgerne er kendetegnet ved diagnoser som skizofreni, personlighedsforstyrrelser med borderline-struktur og dyssocial personlighedsstruktur, OCD og ADHD. Herudover har flere et aktivt misbrug af euforiserende midler, en udadreagerende eller selvdestruktiv adfærd, volds- og behandlingsdomme og diverse somatiske lidelser som eksempelvis HIV, Hepatitis, KOL, frontallapsskader og demens.

Der er således adfærds-, behovs-, og aldersmæssigt tale om et område med en meget bred sammensat målgruppe. Tilbuddene er dog som hovedregel organiseret, så borgerne i videst muligt omfang matcher hinanden og derved også kan have glæde af samværet med ligestillede.

Enkelte har behov for megen pleje og er bevilget særydelser, så man på faglig kvalificeret vis kan imødekomme og tilbyde en forsvarlig pleje og behandling.

Det er vores umiddelbare vurdering, at borgerne hører til de beskrevne målgrupper. Der er dog tale om enkelte tilbud, hvor der er behov for yderligere afklaring og afgrænsning af målgruppen, for at sikre, at "stærke" borgere ikke fratager mere "svage og sårbare" borgere muligheden for at få den nødvendige hjælp og støtte.

Boligforhold og fysiske rammer

De fysiske rammer varierer meget. Gældende for langt de fleste er dog, at de er velegnede til formålet og indrettet i overensstemmelse med de behov, som de pågældende borgere har. Det fremgår tydeligt af de individuelle boliger, at borgerne har bestemt valg af interiør og indretning, og disse fremstår meget personlige i deres form.

Vi har nogle steder kunnet spore en tendens til, at fællesarealerne ikke benyttes i samme udstrækning som tidligere, uden dog at kunne drage konklusioner om årsagerne hertil.

Borgerne inddrages flere steder i den daglige oprydning og vedligeholdelse af såvel indendørs som udendørs arealer. Det medvirker til at skabe ejerskab over forholdene og fremmer dermed også følelsen af fællesskab og samhørighed.

De bygningsmæssige forhold skaber i enkelte af tilbuddene visse udfordringer grundet trange pladsforhold ved brug af hjælpemidler samt tætte og snævre forhold, der i værste fald virker konfliktfremmende. Til gengæld har man også i forbindelse med flytning af nogle tilbud oplevet, at det har bevirket et synligt nedsat konfliktniveau grundet borgernes mulighed for at trække sig til egen bolig ved behov herfor.

Den socialpædagogiske og metodemæssige praksis

Det overordnede formål i tilbuddene er at støtte borgerne i at leve et så selvstændigt og værdigt et liv som muligt, hvor udgangspunktet for samarbejdet tager sit afsæt i deres præmisser og ønsker for udvikling.

Her arbejdes ud fra anerkendte teoretiske referencerammer som eksempelvis den kognitive metode, relationspædagogikken, DAT (Dialektisk Adfærdsterapi) samt den systemiske metode og med recovery-processen, der ændrer borgerens værdier, følelser mål, færdigheder mm. Ligeledes er der fokus på borgernes selvbestemmelse, inddragelsen af dem i alle mulige sammenhænge omhandlende såvel fællesskabet som forhold af mere individuel karakter. Borgerne bekræfter denne inddragelse, der har et lærings- og udviklings sigte.

Inddragelsen og medindflydelsen søges etableret gennem eksempelvis individuelle samtaler med den enkeltes kontaktperson (hvilket skaber dialog for borgere, der vanskeligt kan udtrykke sig i større forsamlinger) eller husmøder, beboermøder eller brugerråd i centrene. Vi har flere steder gennemlæst referater fra disse møder samt udarbejdelse af eksempelvis fælles husregler, der vidner om borgernes reelle medbestemmelse. I et af tilbuddene fortæller borgerne eksempelvis også, at de deltager ved ansættelsessamtaler af nye medarbejdere.

I forhold til den recovery-orienterede tilgang, så er det vores indtryk, at man langt de fleste steder er godt i gang med processen omkring at implementere tænkningen i handling og praksis, hvilket er en anderledes tilgang til dagligdagen nogle steder for såvel borgerne som medarbejderne. Nogle steder er man synligt langt længere i processen end andre, men fælles for tilbuddene er dog, at man stille og støt bevæger sig fra den tidligere servicering hen imod at motivere borgerne til at være aktører i eget liv. Eller som én af borgerne under et tilsyn har udtalt, så "træner vi i kunsten at lære at leve vores liv".

Borgerne giver mere eller mindre samstemmende udtryk for tilfredshed med den hjælp, støtte og vejledning, de modtager. De oplever imødekommende, rummelige og engagerede medarbejdere, hvilket er i fuld overensstemmelse med, hvad vi oplever på tilsynene. Ligeledes er her en gennemgående god stemning, atmosfære og omgangstone.

Samarbejdet med borgernes pårørende er individualiseret i sin form, og altid med udgangspunkt i borgernes samtykke og ønske herom. I flere tilfælde er der kun et sparsomt familært netværk omkring borgerne. De pårørende vi har talt med giver udtryk for generel tilfredshed med samarbejdet og forholdene, og oplever sig relevant inddraget og orienteret. Ligeledes oplever flere af dem, at deres kære har fået en mere værdig og indholdsrig tilværelse grundet den hjælp og støtte der ydes fra medarbejder-side.

I tilbuddene er der forskellige tiltag, som involverer de pårørende på forskellig vis. Således afholdes der nogle steder arrangementer, hvor de pårørende modtager læring og undervisning sammen med eller af borgerne, mens der andre steder pågår arrangementer af mere oplevelsesbetonet og hyggelig karakter med samværet i fokus.

Generelt kan det konkluderes, at borgerne trives og er overvejende glade for at bo, hvor de gør. Ligeledes er her støtte til at fastholde en normal døgnrytme, fastholde eller etablere et uddannelsesforløb eller et arbejde eller deltage i fritidsaktiviteter og samvær på væresteder og aktivitetscentre, der også udvikler evnen til social interaktion og samvær med andre i samfundet. Alt sammen forhold der skaber indhold, balance, kvalitet og livsværdi.

Medarbejderforhold og faglige forudsætninger

Medarbejdergrupperne i tilbuddene er generelt tværfagligt sammensat, hvilket skaber en bredere og mere nuanceret tilgang til samarbejdet med borgerne.

Her er således medarbejdere repræsenteret ved fagligheder som psykologer i stabsfunktion, tilknyttede psykiatrikonsulenter, social- og sundhedsassistenter, sygeplejersker, pædagoger, ergoterapeuter, socialrådgivere samt studerende. Inddragelse af studerende medvirker også til nytænkning og refleksion over daglig praksis.

Her samarbejdes bredt med eksempelvis DPC (Distrikts Psykiatrisk Center), psykiatrisk hospital, sagsbehandlere i Kommunen, det opsøgende psykoseteam, modtageenheden og stofrådgivningen, hvilke

alle sammen forekommer som relevante faglige eksterne medspillere i at sikre borgerne en helhedsorienteret behandling og indsats.

Her har gennem året været forskellige omorganiseringer, der har bevirket reduktion i medarbejderressourcerne nogle steder. Det har medført lidt bekymring og sårbarhed hos nogle medarbejdere, hvilket ledelsen de pågældende steder dog positivt er opmærksomme på. Det er vores generelle indtryk, at medarbejderne er glade for deres arbejde, ligesom ledelsen i tilbuddene mange steder fremgår som synlige rollemodeller, der kan og vil afstikke vejen. Dog er der stadig i nogle tilbud behov for yderligere stabilitet, forventningsafklaring og en drøftelse omkring de fremtidige visioner.

Som følge af omstruktureringerne har medarbejderne dog også oplevet en større samhørighed, mulighed for fælles temadage og sparring og læring på tværs med ligestillede kolleger.

Langt de fleste medarbejdere modtager regelmæssig supervision, hvilket vi også finder meget relevant for at sikre medarbejdernes fortsatte trivsel og udvikling. Ligeledes er her gennem året effektueret forskellige former for kurser og temadage med interessante og relevante emner i relation til målgruppen. Herunder kan som eksempelvis nævnes temadage om værdigrundlaget, den pædagogiske referenceramme, motivationsarbejde, dobbeltdiagnoser, voldsforebyggelse, empowerment, konflikthåndtering, afværgeteknikker og øreakupunktur, jf. NADA metoden. Sidstnævnte modvirker angst, uro og abstinenser fremkaldt af misbrug.

Dokumentation

Vi har gennemgået den skriftlige dokumentation i form af pædagogiske handleplaner, statusrapporter, indsatsark, mål og fokusområder, BUS (bruger-udviklings-samtaler) og daglige notater for udvalgte borgere.

Her er tale om et generelt retningsgivende materiale, der fyldestgørende beskriver medarbejdernes indsats og opgaveløsning med borgerne.

Alle tilbud får fra 2012 IT-systemer og i samme forbindelse fælles handleplansskabeloner. Vi har erfaring for, at elektronisk dokumentation ofte medvirker til at sikre en bedre systematik og regelmæssighed i forhold til at udarbejde og videregive informationer, hvilket også bevirker mere ensartethed og forudsigelighed i indsatsen til glæde for borgerne.

Borgerne giver udtryk for, at de aktivt inddrages i arbejdet omkring at opstille målsætninger, arbejds- og udviklingspunkter for deres dagligdag, hvilket positivt medvirker til, at alle parter arbejder i samme retning.

Magtanvendelse

Her forekommer som udgangspunkt sjældent magtanvendelser, og medarbejderne er bekendte med gældende regelsæt for området og Kommunens procedure for indberetning desangående.

Her arbejdes anerkendende og i øjenhøjde med beboerne, og her er en generel god forståelse for at nedtrappe konflikter og minimere uoverensstemmelser, der kan medføre mere alvorlige og voldsomme episoder.

Her er et gennemgående godt samarbejde med politiet, som vi alle steder får oplyst kommer, når de tilkaldes. Det medvirker også til en vis sikkerhed og tryghed i tilbud, der kan være præget af borgere, med mange impulsive træk.

Medicinhåndtering

Det er vores vurdering, at medicinhåndteringen generelt varetages på en ordentlig og forsvarlig vis, samt i overensstemmelse med gældende retningslinjer for området. Vi har kun anbefalet mindre juste-

ringer for at forebygge fejlmedicinering og for at optimere sikkerheden i forbindelse med opbevaringen af præparaterne.

Tilsyn på området for Udsatte

Anbefalinger

- Borgernes behov er mange og forskelligartede, hvilket stiller krav til medarbejdernes kompetencer, og fælles forståelse for opgaveløsningen. Her bør fortsat være fokus på løbende udvikling af den pædagogiske tilgang, herunder mulighed for efteruddannelse, supervision eller lignende. Det er vores vurdering, at et højt fagligt niveau medvirker til at styrke en anerkendende tilgang
- I takt med, at her er kommet øget opmærksomhed på borgernes ret til at fravælge de eksisterende kostordninger, kan der med fordel sættes fokus på andre og mere fleksible former for tilbud om kost. Generelt bør her være fokus på, hvorledes man kan støtte og motivere borgerne i tilvalget af en forholdsvis ernæringsrigtig kost. Dette skal ses i lyset af, at en stor del af målgruppen er udsatte på deres almene sundhedstilstand
- det er generelt vores vurdering, at magtanvendelse er et område, der bør have løbende opmærksomhed. Dels for at sikre, at her fortsat vil være god forståelse for brug af magtanvendelse og ikke mindst forebyggelse her af, og dels for at sikre at gråzoneområder drøftes. Her er enkelte steder konkret behov for at sikre medarbejdernes kendskab til reglerne, ligesom her er behov for, at faste procedurer sikrer at eventuelle magtanvendelser indberettes
- vi har overvejende set grundighed i dokumentationen og vurderet den retningsgivende for indsatsen. Vi er ikke stødt på uhensigtsmæssig sprogbrug i det skriftlige. Vi er dog flere steder kommet med anbefalinger til udviklings- og arbejds punkter. Eksempler herpå er større detaljeringsgrad, forenkling og systematik og øget fokus på opfølgning af opstillede mål.

Det generelle indtryk om

Her har vi aflagt i alt 35 tilsyn, heraf er 22 uanmeldte og 13 er anmeldte.

Målgruppe

Den samlede målgruppe omfatter voksne borgere med mange og forskelligartede behov. Her er blandt andet tale om mennesker med behov, der udspringer af misbrug af forskellig art. Nogle er tidligere misbrugende, og andre har stadig et aktivt misbrug. Målgruppen omfatter desuden borgere med sociale vanskeligheder, betydelige psykiske lidelser og mennesker, der er i krise, hovedsagligt kvinder og eventuelt medfølgende børn, der har været udsat for vold og trusler.

Overordnet er her tale om socialt udsatte borgere med omfattende behov for hjælp, støtte og eventuelt pleje. Nogle har behov for midlertidig støtte til at gennemleve nødvendige forandringer for at kunne komme videre i livet. Andre har behov for langvarig og til tider livslang hjælp og støtte for at kunne opretholde så stabil og rolig en tilværelse som muligt. En del af de borgere, der er omfattet målgruppen, er på grund af deres livsførelse særligt udsatte, hvad helbred og sundhed angår.

Samlet set er det vores vurdering, at borgerne hører til de målgrupper, der er beskrevet for de enkelte tilbud og enheder.

De fysiske rammer

Kvaliteten af de fysiske rammer varierer, men de fleste steder har vi overordnet vurderet dem som vel-egnede. I flere tilbud fremstår rammerne dog helt eller delvis nedslidte og utidssvarende. Flere steder er en mere eller mindre omfattende renovering i gang. Enkelte steder er toilet- og badeforhold forsat ikke tilfredsstillende.

Her er generelt pænt og rent, og det er vores indtryk, at her fra medarbejdernes side er bevidsthed om rammernes betydning for atmosfæren og borgernes trivsel. Således har vi set mange fællesrum, der uanset stand afspejler et hyggeligt og rart miljø.

Den socialpædagogiske og metodemæssige praksis

Vi har talt med et bredt udsnit af borgere fra den samlede målgruppe. Borgerne giver umiddelbart udtryk for tilfredshed med tilbuddenes rammer og samarbejdet med medarbejderne, der generelt opleves som imødekommende og hjælpsomme. De tilkendegiver at få den hjælp og støtte, de har behov for, hvilket svarer til vores indtryk. Det er vores vurdering, at den gennemgående tilgang til borgerne er respekt- og omsorgsfuld, samt præget af rummelighed og forståelse for borgernes livssituation.

Borgernes behov er meget forskellige og for dele af målgruppen, er her behov for såvel pædagogisk støtte, social rådgivning og bistand samt sygeplejemæssig omsorg og pleje. Det er vores indtryk, at her generelt er stor opmærksomhed på at støtte op omkring borgernes helhedsbehov. Således inddrages eksterne samarbejdspartnere i opgaveløsningen, hvilket sker gennem et mere eller mindre organiseret samarbejde. Her nævnes blandt andre rådgivningscentre, distriktspsykiatrisk center, sundhedsteamet, hjemløseenheden og udsatteteamet. Ifølge medarbejderne er samarbejdet overvejende velfungerende, og betragtes som en væsentlig faktor for at kunne tilgodese en helhedsorienteret indsats.

Det er vores generelle indtryk, at borgerne inddrages aktivt i deres eget forløb. Indsatsen tilrettelægges for de flestes vedkommende i samarbejde med en kontaktperson, og eventuel sagsbehandler. Medarbejdernes opfattelse af samarbejdet med sagsbehandlerne varierer. Flere steder har man nævnt, at det er en stor fordel at have en fasttilknyttet kontaktperson fra hjemløseenheden. Andre steder nævnes samarbejdet som udfordrende på grund af organiseringen.

De fleste steder tilstræbes det at afholde en form for brugermøde, hvor borgernes kan opnå medindflydelse på forskellige forhold, ligesom man ønsker at have et forum hvor forhold der vedrører fællesskabet kan drøftes. Nogle steder er der god tilslutning til disse møder, mens det andre steder opleves som en udfordring at motivere borgerne til at deltage. Enkelte steder har man velfungerende brugerråd.

Flere steder har man givet udtryk for, at det er en vanskelig balance at håndtere de for tilbuddene gældende gæsteregler. Det opleves som et dilemma, at en begrænsning af gæster medvirker til at opretholde et trygt miljø og skærme svage borgere, samtidig med at her er tale om borgernes hjem, hvor de selv bestemmer over deres private bolig.

Her er mange steder delvis tilbud om fællesspisning, hvilket varierer fra at være en gang om ugen til dagligt. Ellers er borgerne selv ansvarlige for indkøb, madlavning med mere. I den forbindelse har flere borgere givet udtryk for, at fødevarerbanken er en betydelig hjælp, ikke mindst på grund af en trang økonomi.

I flere af de længerevarende tilbud tilberedes her dagligt mad. Her er aktuelt opmærksomhed på borgernes ret til at fravælge tilbuddet om kost. Det er i nogle sammenhænge behæftet med bekymring fra medarbejdernes side. Bekymringen går på, hvorvidt borgerne eksempelvis vil fravælge kosten til fordel for finansiering af misbrug, og det dermed vil gå ud over deres almene sundhedstilstand.

I nogle tilbud inddrages borgerne i praktiske opgaver og madlavning, hvilket giver dem mulighed for at tilegne sig nye færdigheder, der kan være relevante i forbindelse med ønsket om en mere selvstændig tilværelse på sigt. Denne form for inddragelse kan ligeledes bidrage til at give borgerne ansvar for fællesskabet.

I krisecentrene er der opmærksomhed på børnenes trivsel, og børnenes behov varetages af særlige børnemedarbejdere. Her er tilbud om psykologsamtaler, temabaseret aktiviteter, oplevelsesorienterede aktiviteter og udflugter. Muligheder, der medvirker til at give børnene positive oplevelser, et frirum til leg og samvær samt en ramme hvor de kan bearbejde deres oplevelser.

Konflikter borgene imellem forekommer uundgåeligt. Det er vores indtryk, at medarbejderne er gode til at håndtere anspændte situationer, således af konflikter ikke udvikler sig voldsomt.

Medarbejderforhold og faglige forudsætninger

Medarbejderne er generelt veluddannede, og mange steder er flere faggrupper repræsenteret, hvilket synes hensigtsmæssigt i forhold til målgruppens behov. Enkelte steder har man fortsat ikke faglærte medarbejdere, men for de flestes vedkommende, med mange års relevant erfaring. En del medarbejdere har udover deres grunduddannelse gennemført diverse efteruddannelsesforløb, eksempelvis inden for det kognitive. Samlet set er det vores vurdering, at medarbejdernes kompetencer imødekommer borgernes behov.

I årets løb har man flere steder haft fokus på udvikling af den fælles tilgang, hvor medarbejderne blandt andet har deltaget i fælleskurser omhandlende kommunikation og konflikthåndtering. Desuden afholdes her fælles temadage, eksempelvis omkring nye tiltag og fælles værdier. I hovedparten af tilbudene modtager medarbejderne fælles ekstern supervision, hvilket efter vores opfattelse, er et brugbart redskab i forbindelse med udvikling af den pædagogiske tilgang, ligesom supervision medvirker til at fremme medarbejdernes trivsel.

Medarbejderne fremstår generelt kompetente, engagerede og imødekommende. Her udtrykkes de fleste steder tilfredshed med arbejdsforholdene. Dog oplever man i enkelte tilbud et øget arbejdspress som følge af forskellige omstændigheder. Her har vi drøftet vigtigheden af at blive mere skarpe på kerneydelsen, ligesom vi enkelte steder har anbefalet at lave en konkret prioritering af opgaverne.

Det er vores indtryk, at her generelt er et godt kollegialt samarbejde i de enkelte tilbud, ligesom medarbejderne overvejende har givet udtryk for tilfredshed med ledelsen. Dog er her flere steder udfordringer i samarbejdet, hvilket der arbejdes med på forskelligt plan. Enkelte steder har man valgt at inddrage konsulenter fra Arbejdsmiljø København med henblik på at styrke medarbejdernes trivsel.

Medarbejderne har generelt en positiv indstilling til opgaveløsningen, og finder det meningsfuldt at arbejde med netop de valgte målgrupper. Det er vores indtryk, at de møder borgerne med empati og en stor rummelighed i forhold til deres til tider specielle adfærd. På trods heraf udsættes medarbejderne i nogle af tilbuddene for trusler, hvilket efter vores opfattelse er uundgåeligt. I den forbindelse, er det vores indtryk, at her er stor opmærksomhed på medarbejdernes ve og vel, og flere steder har vi set eksempler på velfungerende kriseberedskabsplaner.

Dokumentation

Vi har gennemgået et udsnit af den skriftlige dokumentation vedrørende tilfældigt og af os udvalgte borgere, samt enkelte af de borgere, vi har været i dialog med.

Overordnet kan vi konstatere, at kvaliteten i dokumentationen varierer, og vi er flere steder kommet med anbefalinger til udviklings- og arbejdsplaner. Eksempler herpå er større detaljeringsgrad, forenkling og systematik og øget fokus på opfølgning af opstillede mål.

Dog har vi overvejende set grundighed omkring dokumentationen og vurderet den som retningsgivende for indsatsen. Vi er ikke stødt på uhensigtsmæssig sprogbrug i det skriftlige.

Vedrørende systematisk udredning og opholdsplaner, er konceptet under implementering. Det er forskelligt, hvor lang man er i processen, og hvorledes den er prioriteret i forhold til andre opgaver og ud-

fordringer. Vi har i flere tilbud fået oplyst, at der foreligger opholdsplaner på samtlige indskrevne borgere.

Magtanvendelse

Magtanvendelse forekommer i begrænset omfang og finder sted i forholdsvis få tilbud. I hovedparten af tilbuddene har vi fået oplyst, at magtanvendelse ikke forekommer.

Medarbejderne er, hvor det er relevant, gennemgående bekendte med gældende regler om magtanvendelse, herunder indberetningspligten. Her er dog få steder behov for at sikre medarbejdernes kendskab til reglerne, ligesom her er behov for, at faste procedurer sikrer at eventuelle magtanvendelser indberettes.

Medicinhåndtering

Vi har gennemgået medicinhåndteringen de steder hvor her ydes støtte til administration af medicin. Det er vores vurdering, at medicinhåndteringen overordnet sker på forsvarlig og betryggende vis. Vi er kommet med enkelte anbefalinger, eksempelvis øget opmærksomhed på, at der påføres navn og cpr. nr. på alle æsker, og at der udarbejdes en procedure for utilsigtede hændelser.

Aalborg, den 9. marts 2012

Aase Møller og Henning Jacobsen