

# Københavns Kommune

## Socialforvaltningen

### Tilsyn på de kommunale og private tilbud i 2013

#### 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. For børneområdet er der i henhold til lovgivningen udført mindst ét årligt uanmeldt tilsyn på hvert tilbud. 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 2013 på hvert af de 4 driftsområder været et særligt fokus:

*På Handicapområdet drejede det sig om "samarbejdet mellem dag- og døgntilbud samt borgerens netværk."*

*På Børneområdet drejede det sig om "organiseringen af institutionens faglige samarbejde med alle relevante aktører, herunder familie og netværk, omkring de indskrevne børn og unge samt institutionens interne faglige organisering, struktur og kontinuitet."*

*På Psykiatriområdet har fokus været "bedre IT-understøttelse til gavn for medarbejdere og brugere samt aktiviteter og beskæftigelse."*

*På Udsatteområdet har der særligt været fokus på "bedre IT-understøttelse til gavn for medarbejdere og brugere samt på borgere med lange ophold på herberg og krisecentre."*

I 2012 fik vi overdraget 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 et særligt fokus.

Vi har i alle tilbud generelt og konkret vurderet forholdene, indsatsen og metoderne 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.

Endvidere har vi gennemgået den mekaniske del medicin håndteringen, herunder medarbejdernes kendskab til regler og vejledninger. Der er således tale om de aspekter, der ikke systematisk er omfattede af andres tilsyn. Det skal således understreges, at tilsynet ikke omfatter læge- og sygeplejefaglige forhold.

Beboere, brugere, klienter, deltagere mv. vil i rapporten blive benævnt borgere. *De afsnit, der er kursiveret i rapporten vedrører de særlige fokusområder.*

## **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 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, 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 den støtte, 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, uanset målgruppe, har. Det er også væsentligt med bevågenhed på, at imødekommelsen af de særlige behov ikke fører med sig, at der fragår de øvrige borgere de ressourcer, de er stillet i udsigt. Derfor må der også være fokus på, at medarbejdernes kompetencer løbende tilpasses borgernes behov for støtte. Vi har også i 2013 i enkelte situationer forslået revisitation.

Borgerne giver udtryk for og indtryk af, at de er tilfredse. Det er også 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 indsats, 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 og tilgange ligger til grund for indsatsen. De 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 på en måde, som understøtter deres generelle trivsel og udvikling. Der er også megen bevågenhed på at inddrage og informere de pårørende med respekt for den enkelte borgers selvbestemmelsesret. Der er en god forståelse for betydningen af et godt samarbejde med de pårørende.

Kvaliteten af de fysiske rammer er øget, og generelt vurderer vi rammerne som velegnede. Medarbejderne yder en god indsats for at skabe trygge og hjemlig miljøer, og 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 de løbende organisationsændringer ikke påvirker borgernes velfærd urimeligt. Det kan igen tilskrives robuste og omstillingsparate medarbejdere, der navigerer rundt i processerne, mens de samtidig sørger for, at borgerne mærker mindst muligt til det og kan se mulighederne i forandringerne.

Vi har som de foregående år 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.

Det er uundgåeligt, henset til målgrupperne, at der forekommer magtanvendelse. Det er vores vurdering, at her ikke bruges magt unødigt. 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, som 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.

Generelt varetages medicinhåndteringen på forsvarlig vis og i overensstemmelse med gældende retningslinjer for området. Vi har en del steder givet flere anbefalinger.

I et antal 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 forlængelse af flere tilsyn har vi anbefalet udarbejdelse af en handle- og tidsplan på områder i opgaveløsningen, som krævede en særlig indsats for at rette op på uhensigtsmæssige forhold. Det vil fremgå af rapporterne vedrørende de enkelte tilbud.

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

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

## Tilsyn på handicapområdet

### Anbefalinger

- Målgruppen er bred og omfatter borgere med særlige og komplekse behov. Her bør til stadighed være opmærksomhed på at tilstræbe, at borgerne modtager det rette tilbud. Dels for at sikre, at den enkelte modtager en kvalificeret indsats og dels, at der ikke fragår ressourcer fra andre borgere. Vi anbefaler ligeledes, at man løbende i de enkelte tilbud vurderer om den faglige sammensætning i medarbejdergruppen modsvarer borgernes behov.
- Arbejdet med målgruppen kan ofte være forbundet med etiske dilemmaer og gråzoneområder. Derfor anbefaler vi, at man systematisk og jævnlige drøfter de etiske aspekter i det pædagogiske arbejde. Formålet skal også være at sikre, at indgriben i borgernes selvbestemmelsesret ikke bliver en del af praksis.

- Fortsat fokus på muligheder indenfor brug af kommunikative støtteredskaber, herunder også de muligheder den teknologiske udvikling byder på. Kommunikative støtteredskaber styrker selv-sagt borgernes muligheder for at kommunikere, men også muligheden for selv at træffe valg og sige til og fra.
- I forbindelse med fx omorganisering, implementering af nye tiltag og andre forandringsprocesser har ledelsen en væsentlig rolle. Information, tydelighed og ledelsesmæssig opbakning er ofte afgørende for positive resultater. Det gør sig også gældende ved generel kompleksitet i opgaveløsningen
- *I forbindelse med samarbejdet mellem døgn- og dagtilbud, er det vores vurdering, at man med fordel kan udarbejde fælles retningslinjer for deling af oplysninger i CSC.*

## Det generelle indtryk omhandlende

### 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 tilbud.

Tilbuddene henvender sig til borgere, som af forskellige årsager har behov, der udspringer af nedsat fysisk og/eller psykisk funktionsevne og autismspektrumforstyrrelser. Her er tale om en bred målgruppe med mange og forskelligartede behov. En væsentlig del af borgerne har behov for omfattende hjælp og støtte hele døgnet. Nogle borgere har i større eller mindre grad en udadreagerende adfærd.

Det er vores vurdering, at borgerne generelt hører til den målgruppe, der er beskrevet for de enkelte tilbud. Her er opmærksomhed på, at borgernes behov ændrer sig over tid, eksempelvis på grund af alder. Disse borgere visiteres løbende til andre og bedre egnede tilbud. Det samme gælder borgere, der af andre årsager har behov, som ikke kan imødekommes indenfor de givne rammer. I enkelte tilbud har vi vurderet, at der er borgere, der i væsentlig grad falder udenfor målgruppen. Dette medfører risiko for, at her fragår ressourcer fra de øvrige borgere. Nogle borgere har tilført ekstra bevilling i form af personaleressourcer.

### Boligforhold og fysiske rammer

I størstedelen af tilbuddene har vi vurderet de fysiske rammer som værende velegnede til formålet. Flere botilbud er gennem de seneste par år flyttet fra utidssvarende rammer til nybyggede eller nyrenoverede bygninger. Således er her samlet set sket en forbedring af boligforholdene. Der er dog stadig en del tilbud, som har til huse i utidssvarende eller trange rammer. For flere af disse tilbud er der mere eller mindre konkrete planer om reovering eller flytning.

Når rammerne opleves som trange hænger det i nogle tilfælde sammen med, at en del borgere er kørestolsbrugere eller har behov for andre hjælpemidler.

Under besøgene har borgere inviteret os til at se deres bolig. Boligerne bærer præg af at være indrettet i forhold til den enkeltes ønsker og interesser. Borgerne har generelt givet udtryk for tilfredshed med både deres bolig og de fællesarealer, de har til rådighed.

I stort set alle botilbud er der adgang til velindrettede fælleslokaler, primært i form af køkken-alrum og opholdsstuer samt i nogle tilfælde også aktivitetsrum. Her gøres tydeligvis en indsats for at skabe hjemlige miljøer, uanset rammernes beskaffenhed. I såvel døgn- som dagtilbud udnyttes rammerne generelt på bedste vis. Der er i en del af tilbuddene ligeledes gode udendørsarealer, som indbyder til ophold og udfoldelse.

### Den socialpædagogiske og metodemæssige praksis

Overordnet har borgerne givet indtryk af og udtryk for trivsel og tilfredshed. De oplever hovedsagligt at modtage den hjælp og støtte, de har behov for. Det er i overensstemmelse med vores vurdering, og understøttes desuden af udtalelser fra pårørende. Iagttagelser under besøgene har tydeligt vist, at borgerne har tillid til og er glade for medarbejderne. Medarbejderne er nærværende og opmærksomme i samværet med borgerne og tilgangen er generelt præget af respekt og omsorg. I ganske få tilfælde har vi haft anledning til at henlede opmærksomheden på de etiske aspekter på forskellige områder.

Det er vores indtryk, at borgerne generelt har indflydelse på og inddrages i såvel den individuelle indsats som forhold, der vedrører driften og fællesskabet. I hovedparten af tilbuddene afholdes der løbende husmøder i en eller anden form. Vedrørende den individuelle indsats vælges indsatsområder ud fra en faglig vurdering, og også i høj grad med afsæt i borgerens egne ønsker og mål.

Her er fokus på relationsarbejdet, som pædagogisk redskab, med det formål at støtte borgeren i en positiv udvikling. Særligt i tilbuddene for yngre har man opmærksomhed på at træne borgerne i at tage ansvar for eget liv og tilegne sig nye kompetencer. Således styrkes borgernes muligheder for at mestre en mere selvstændig tilværelse på sigt.

il den pædagogiske praksis anvendes anerkendte metoder eller aspekter heraf, som eksempelvis Low arousal og TEACCH, social stories og KAT-kassen. Her er ligeledes god forståelse for vigtigheden af at bruge kommunikative støtteredskaber som boardmakers, piktogrammer og andre former for visualisering. Kommunikative støtteredskaber styrker selvsagt borgernes muligheder for at kommunikere og også muligheden for selv at træffe valg og sige til og fra.

*Borgerne har generelt gode muligheder for at deltage i aktiviteter og socialt samvær. Dels har hovedparten af borgerne et dagtilbud og dels arrangeres aktiviteter i større eller mindre omfang i botilbuddene. Hertil kommer sociale arrangementer, ture og udflugter. Flere borgere benytter desuden klubtilbud og dyrker interesser udenfor tilbuddene. I de fleste botilbud er der fællesspisning enten dagligt eller enkelte dage om ugen, og beboerne inddrages i de praktiske opgaver, der er forbundet med et måltid.*

*En del, især de yngre borgere, er under uddannelse. I tilbuddene rettet mod børn gøres der en stor indsats for at støtte op omkring børnenes skolegang. Det sker blandt andet ved at have fokus på samarbejdet med skoler og uddannelsesinstitutioner samt tilbud om struktureret lektiehjælp.*

De pårørende betragtes langt hen ad vejen som borgernes nærmeste netværk. Derfor vægtes et godt pårørendesamarbejde højt. I flere tilbud har vi set eksempler på, at der laves deciderede samarbejdsaftaler med forældre. Det gælder primært i tilbuddene rettet mod børn. Vi har desuden hørt om flere former for arrangementer, hvor borgerne har mulighed for at invitere deres pårørende, ligesom der i enkelte tilbud afholdes særlige arrangementer for pårørende. De pårørende, vi har været i kontakt med, udtrykker tilfredshed med samarbejdet, der etableres under hensyntagen til borgernes ønsker og personlige grænser.

Mange borgere har i samtalerne med os givet udtryk for, at de er glade for fællesskabet med deres bofæller og kollegaer fra dagtilbuddene. Det er i overensstemmelse med de indtryk, vi har fået under besøgene. Medarbejderne er opmærksomme på at støtte op omkring de relationer, der opstår blandt borgerne i og udenfor tilbuddene.

*Samarbejdet mellem døgn- og dagtilbud beskrives overordnet som velfungerende, om end her er plads til udvikling. Særligt medarbejderne i dagtilbuddene oplever, at informationer glipper i dagligdagen. Det er der dog overbærenhed i forhold til, da man i dagtilbuddene formoder, at medarbejderne i botilbuddene er pressede. Aktuelt er her forskellige opfattelser af og forventninger til, i hvilket omfang dagtilbuddene skal have adgang til oplysninger om den enkelte borger i CSC.*

*Det er vores umiddelbare indtryk, at dagtilbuddene inviteres til at deltage i handleplansmøder og andre samarbejds-møder. Det er ligeledes vores indtryk, at man kun i ganske få tilfælde har samarbejdet omkring udarbejdelse af Forandringskompasset.*



### *Medarbejderforhold og faglige forudsætninger*

Hovedparten af de fastansatte medarbejdere er uddannede pædagoger. Af andre faggrupper, der er repræsenteret, kan blandt andre nævnes social- og sundhedsassistenter, lærere, medarbejdere med håndværksmæssig baggrund og pædagogmedhjælpere. Det er vores generelle opfattelse, at en tværfaglig sammensætning bibringer dynamik og faglig udvikling i samarbejdet. Ligeledes giver det mulighed for at bringe forskellige kompetencer i spil. Det styrker en helhedsorienteret indsats. Det er vores samlede vurdering, at medarbejdernes kompetencer imødekommer borgernes behov.

Der inddrages vikarer i opgaveløsningen. Vi har mødt og talt med flere af dem under vores besøg. Det er vores indtryk, at vikarerne generelt klædes godt på til at varetage de opgaver, de inddrages i, såvel de praktiske som de beboerrettede. I flere tilbud har vi hørt om fasttilrettelagte vikarmøder, hvor formålet dels er almindelig information og dels drøftelser vedrørende fx værdigrundlag og den pædagogiske praksis. Sådanne tiltag medvirker til at kvalificere og fastholde vikarerne.

Medarbejderne fremstår generelt engagerede og ansvarlige i forhold til opgaveløsningen. De har tydeligvis interesse for målgruppen og udviser forståelse og respekt for de borgere, de arbejder med. Her er en professionel tilgang til opgaveløsningen, som tilrettelægges på baggrund af faglige vurderinger og den enkelte borgers individuelle behov. Samlet set er det vores vurdering, at der overordnet ydes en kvalificeret indsats. I nogle tilbud er der særligt behov for at fastholde fokus på det fælles faglige afsæt og en sund udvikling af kulturen generelt.

Faglig udvikling og dermed udvikling af kvaliteten i opgaveløsningen sker løbende. Her afholdes temadage, seminarer og temabaserede undervisningsforløb af kortere eller længere varighed. Vi har desuden opfattelsen af, at faglig sparring og refleksion, i mange tilbud, indgår som en naturlig del af det daglige samarbejde. Supervision tilbydes fast og kontinuerligt i nogle tilbud og efter behov i andre. I nogle tilbud er der som udgangspunkt ikke tilbud til medarbejderne om supervision.

Medarbejderne giver hovedsagligt udtryk for og indtryk af tilfredshed med deres arbejdsforhold og generelt et godt samarbejdsklima, såvel kollegialt som med ledelsen. Her er dog også flere tilbud, hvor medarbejdernes trivsel forekommer sårbar og præget af manglende energi. Det skyldes blandt andet forhold som omorganisering, implementering af nye tiltag, skiftende ledelse, flytning, bekymringer vedrørende budgetjusteringer, udfordringer i samarbejdet osv. Det er vores indtryk af der generelt er ledelsesmæssig opmærksomhed på de aktuelle forhold og medarbejdernes trivsel. Der er flere steder iværksat konkrete og relevante tiltag.

### *Dokumentation*

CSC er under implementering i de kommunale tilbud. Man er fortsat i en overgangsfase, hvor dele af dokumentationen stadig opbevares i papirform og tidligere systemer. Det er vores indtryk, at man rundt omkring arbejder konstruktivt på den videre implementering og brug af systemet. Enkelte har givet udtryk for, at de oplever systemet det som værende langsomt og omstændeligt.

Vi har gennemgået dele af den skriftlige dokumentation, der omhandler indsatsen i forhold til borgerne. Det drejer sig primært om baggrundsbeskrivelser, forandringskompasser, pædagogiske planer, statusbeskrivelser, metodebeskrivelser, indsatsområder og dagbogsnotater. I lang det fleste tilbud har vi vurderet dokumentationen som værende velbeskrevet, relevant og retningsgivende for indsatsen. Her skrives generelt i et ordentligt sprog. Vi har dog i nogle tilbud henledt opmærksomheden på, hvorvidt sproget og skrivemåder i forbindelse med dagbogsnotater, afspejler den ønskede tilgang.

Vi har i enkelte tilbud fundet anledning til at påpege, at oplysninger af personlig karakter ikke bør være synlige eller tilgængelige for uvedkommende.

### *Magtanvendelse*

Magtanvendelse forekommer, hvilket vi anser for at være forventeligt og uundgåeligt, dele af målgruppen taget i betragtning. Ifølge det oplyste indberettes magtanvendelser efter gældende retningslinjer.

Det er vores hovedindtryk, at der er god forståelse for magtanvendelsesbegrebet, ligesom her er fokus på den forebyggende indsats. I mange tilbud oplyses det, at magtanvendelse, både i konkret og bred forstand, drøftes som fast punkt på personalemøder og desuden indgår i den daglige sparring. Således er det vores vurdering, at der kontinuerligt er opmærksomhed på emnet, hvilket medvirker til at minimere risikoen for unødigt brug af magt.

Medarbejderne er bekendte med gældende regler for området samt procedure for indberetning.

### *Medicinhåndtering*

Vi har i stort set alle tilbud vurderet, at medicinhåndteringen overordnet varetages på ansvarlig og betryggende vis. Vi har dog givet enkelte anbefalinger, som fx om bedre orden og struktur i forhold til opbevaring samt tydelige anvisninger for udlevering af PN medicin.

En del medarbejdere har været på medicinkursus, og der er i mange tilbud udpeget medicinansvarlige. De medicinansvarlige har mulighed for at søge vejledning og sparring hos Centersygeplejersken i de centre, hvor en sådan er ansat.

## **Tilsyn på området for børn og unge**

### **Anbefalinger**

- Det er vores umiddelbare vurdering, at der fortsat bør være opmærksomhed på særligt de etiske aspekter i PALS metodens udførelse, herunder hensynet til børn, der eventuelt har neurologiske udfordringer, hvortil årsagen ikke er afdækket
- Man bør sikre sig, at CSC bruges i videst muligt omfang. Det er lige fra en grundig vejledning og implementering af systemet til, at man rent teknisk også kan bruge systemet uden de større udfordringer
- Kontinuerlig fokus på magtanvendelsesbegrebet og de gråzoner, de enkelte tilbud står overfor. Dermed kan man være med til at sikre sig den åbenhed, der bør være omkring brugen af magt
- At sikre, at medicinhåndteringen foregår korrekt og sikkert og i overensstemmelse med gældende regler for området.

### **Det generelle indtryk omhandlende**

#### *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 tilbud.

I stort set alle tilbud vurderes borgerne indenfor målgruppen. Vi har dog i to tilbud vurderet, at der var en borger som ikke tilhørte de beskrevne målgrupper. I et tredje tilfælde, er der iværksat ekstra foranstaltninger hos en borger, der som udgangspunkt heller ikke hørte til den beskrevne målgruppe. Dette stiller dog fortsat krav til medarbejdergruppernes kompetencer, fleksibilitet og organiseringen af opgaveløsningen.

Vi kan konstatere, at der enkelte steder er vigende belægning.

### *De fysiske rammer*

Vi har generelt set fysiske rammer, der umiddelbart dækker borgernes behov. Det er dog en varierende grad af boligtilbud, der forefindes, som dækker fra lejlighed med eget bad og toiletfaciliteter til et mere traditionelt præget døgntilbud, hvor borgere har eget værelse, men deler bad og toilet. Velordnede fysiske rammer har en positiv signalværdi for borgerens oplevelse af værdighed og ansvarlighed over for rammerne.

Generelt set er standarden for værelserne tilfredsstillende, om end vi har talt med borgere, der kan have udfordringer med placeringen af disse boliger. Der er her tale om geografiske områder, som er mere belastede af fx kriminalitet og i sådan en grad, at enkelte unge ikke tør at bevæge sig udenfor, når mørket falder på.

Vi har dog hos enkelte tilbud peget på, at der er forhold i de fysiske rammer, som der bør være opmærksomhed på. Enkelte steder afventer afgørelse og eventuel igangsættelse af reovering. Vi er dog også stødt på et eksempel, hvor der indrettes nyt køkken uden opvaskemaskine, hvilket kan forekomme utidssvarende og unødigt ressourcekrævende.

De steder, hvor der er gode udendørsarealer, 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 som den eneste mulighed for udendørsaktiviteter.

### *Den socialpædagogiske og metodemæssige praksis*

Vi har i flere tilbud valgt at gennemføre tilsynet over to omgange. Det er gjort af flere forskellige årsager. Dels fordi vi ikke har truffet nogen borgere hjemme og kun talt med medarbejdere/ledelse og dels fordi, at der har været forhold, vi ikke har kunnet vurdere på baggrund af det første tilsyn og dermed havde brug for at få stillet opklarende spørgsmål. I hyblerne har vi efter aftale med Forvaltningen og for at være sikre på at træffe de unge, valgt, dagen før tilsynet blev afviklet, at orientere ledelsen om, at vi gerne ville tale med de unge.

Vi har under vores tilsynsbesøg oplevet en god og hyggelig stemning, omend vi også har oplevet, hvordan borgerne kan have interne konflikter. Dog har medarbejderne udvist anerkendelse og gjort en konstruktiv pædagogisk indsats, således at borgerne fortsat oplever et godt og trygt miljø.

Generelt set giver borgerne udtryk for tilfredshed med den hjælp og støtte, der ydes fra medarbejderne, selvom der altid er områder, som kan debatteres. Vi har i enkelte tilbud mødt borgere, der oplever medarbejdere, som ikke yder tilstrækkelig hjælp. Der kan her være tale om elementer, hvor et tilbud grundet budgetjusteringer, har reduceret i medarbejdergruppen. Det er dog vores indtryk, at ledelsen har fokus på, hvordan man bedst muligt tilrettelægger dagen for borgerne og dermed får dækket borgernes behov over hele døgnnet.

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. I varierende grad er vi stødt på metoder som ART (Aggressive Replacement Training), Signs of Safety, KRAP (Kognitiv, Ressourcefokuseret og Anerkendende Pædagogik) og PALS. Sidstnævnte anvendes især på tilbud for skolesøgende børn. Når børnene efterlever en ønsket adfærd, kan de kollektivt modtage et antal kort (en form for pointsystem). Når den samlede børnegruppe har et antal kort, der er fastsat i forvejen, udløser det en aktivitet eller fornøjelse, som er defineret på forhånd. Det er vores umiddelbare vurdering, at der fortsat bør være opmærksomhed på de etiske aspekter i metodens udførelse, herunder hensynet til børn, der eventuelt har neurologiske udfordringer, hvortil årsagen ikke er afdækket.



Der er fokus fra tilbuddenes side på at arbejde med skole- og uddannelsesforløb. Det er vores vurdering, at medarbejderne løbende søger at motivere borgerne til at fastholde et forløb gennem daglige snakke og støtte til at opretholde en normal døgnrytme. Et nært samarbejde imellem borgerne og medarbejderne må anses for vigtigt. På botilbud, hvor der arbejdes med emnet, oplever vi en god indsigt i borgerens behov for støtte og samtidig, at borgerne lærer at tage ansvar, netop igennem medarbejdernes støtte.

*Generelt set tillægges samarbejdet med familie og netværk væsentlig betydning for borgernes trivsel. Ud fra et konkret og individuelt skøn understøttes borgerne i at opretholde eller genopnå brugbare relationer til familie og/eller netværk. Vi har oplevet, at tilbuddene har fokus på at invitere forældre og pårørende til arrangementer i og omkring botilbuddet, der således åbner en dør for den hverdag, borgeren er en del af. Der laves individuelle aftaler med forældrene om enten telefonisk eller personlig kontakt. Dog er det vores vurdering, at tilbuddene ikke mener, at det ene kan erstatte det andet. Hvis behovet for personlige dialogmøder opstår, udover telefonisk kontakt, udvises der stor fleksibilitet fra tilbuddenes side.*

### *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 eller socialrådgiver. 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 også er vores generelle indtryk. Dog er vi stødt på enkelte eksempler, hvor der har været mangelfuld introduktion til opgaveløsningen.

Medarbejderne giver udtryk for tilfredshed med arbejdsklimaet, både indbyrdes og mellem dem og ledelse. Den nødvendige information imellem ledelse og medarbejdere opleves som konstruktiv og relevant.

I langt de fleste botilbud er der mulighed for deltagelse i supervision, der afvikles under forskellige former, de fleste steder i et fast, kontinuerligt og obligatorisk forløb. Supervision er med til sikre rum til faglig refleksion og kan medvirke til at fastholde og udvikle den pædagogiske og behandlingsmæssige retning samt medarbejdernes trivsel og arbejdsglæde. Tilbuddene har desuden fastlagte mødedage til fx personale- og behandlingsmøder.

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. Flere har benyttet sig af kompetenceudviklingstilbud i Centerregi.

### *Dokumentation*

Langt de fleste tilbud har implementeret CSC-Journal, om end flere tilbud først nu har påbegyndt undervisning i CSC. Det er vores indtryk, at for flere tilbud har det været en hård proces. Særlig når man i en årrække har været vant til enten et andet elektronisk system eller traditionel håndskreven dokumentation. Derudover er vi flere steder stødt på udfordringer, hvad angår login og adgang til systemet. Det kan ikke tilskrives de enkelte tilbud, at der har været den form for udfordringer.

I tilbud med hybler eller anden form for ikkedøgndækkede tilbud, hvor medarbejderne enten kører imellem borgernes boliger eller mødes med dem til aftaler hos fx sagsbehandlere, har der været og er fortsat enkelte steder udfordringer med en dokumentationsform, der passer til de enkelte tilbud. Man kan som sådan ikke fastlægge en procedure, der er gældende for alle typer hybeltilbud, men er nødsaget til at kigge på det enkelte.

Dokumentationen, som vi har gennemgået, har karakter af daglige notater, statusrapporter, udviklingsplaner og forandringskompas. Langt de fleste notater bærer præg af en faglig reflekterende dokumentation, om end vi på et enkelt tilbud har oplevet det modsatte, en på ingen måder faglig konstruktiv dokumentation og mangel på anerkendelse i adfærd og sprogbrug.

Vi har en del steder anbefalet, at der rettes fokus på den sammenhæng, som bør være imellem den daglige dokumentation og udviklingsplanerne. Det skal være med til at sikre dokumentation for de mål, borgeren skal arbejde med under opholdet i det enkelte tilbud.

Derudover har vi flere steder anbefalet, at der for øvrige borgere, som af forskellige grunde nødvendigvis skal nævnes i forbindelse med notater på en konkret borger, udelukkende anføres initialer i dagbogsnotaterne.

### *Magtanvendelse*

Flere steder vil der, med afsæt i tilbuddets målgruppe, uundgåeligt kunne forekomme magtanvendelser. Vi oplever flere steder med fokus på en konfliktnedtrappende tilgang, der kan være med til at forebygge, at konflikter udvikler sig i u hensigtsmæssig retning. Derudover er der i høj grad fokus på gråzonerne indenfor området, og vi oplever, at emnet drøftes på personalemøder eller andre relevante fora for medarbejderne. Det kan fx være, hvordan man forholder sig til ransagning af de borgernes værelser.

Vi er dog stødt på eksempler på et umiddelbart højt antal magtanvendelser, og enkelte er framyndighedssiden erklæret ulovlige. Derudover er vi bekendte med tilbud, hvor der har været foretaget magtanvendelse, som åbner mulighed for tolkninger af, hvorvidt grundlaget har været til stede.

### *Medicinhåndtering*

Vi har på en lang række tilbud givet anbefalinger til medicinhåndteringen i større og mindre grad. Anbefalingerne går fx på korrekt opbevaring, ingen fælles medicin og manglende navn og cpr.nr på dosisæskerne. Vi har derudover anbefalet skriftlige procedurer for, hvordan medarbejdere skal agere i tilfælde af blandt andet fejlmedicinering.

## Tilsyn på tilbud på psykiatriområdet

### Anbefalinger

- Målgruppen er bred og omfatter borgere med særlige og komplekse behov. Her bør til stadighed være opmærksomhed på at tilstræbe, at borgerne får det rette tilbud. Dels for at sikre, at den enkelte modtager en kvalificeret indsats og dels, at der ikke fragår ressourcer fra andre borgere
- Her er borgere, hvis tilstand og adfærd kan give anledning til utryghed blandt både medborgere og medarbejdere. Hvor dette er tilfældet, bør der fortsat være målrettet fokus på, hvorledes der kan skabes tryghed for både borgere og medarbejdere. Et aspekt heraf er, at medarbejdernes sikkerhed og trivsel er en væsentlig faktor for borgernes tryghed
- Arbejdet med målgruppen er ofte forbundet med etiske dilemmaer og gråzoneområder. Derfor anbefaler vi, at man systematisk og jævnlige drøfter de etiske aspekter i det pædagogiske arbejde. Formålet skal også være at sikre, at indgriben i borgernes selvbestemmelsesret ikke bliver en del af praksis

- *Her er generelt gode aktivitets- og beskæftigelsestilbud til borgerne, hvilket mange allerede profiterer af. Vi finder det relevant, at man fastholder fokus på motivationsarbejdet, så endnu flere fremadrettet vil benytte tilbuddene. Det er vores opfattelse, at aktiviteter og beskæftigelse er sundhedsfremmende og medvirker positivt til borgernes samlede livskvalitet.*

## Det generelle indtryk omhandlende

### *Målgruppe*

Der er tale om såvel kommunale som private tilbud, der omfatter døgntilbud, akutlejligheder, udslusningslejligheder og solistboliger med støtte. Tilbuddene er oprettet efter henholdsvis SEL §§ 107 og 108.

Målgruppen er overordnet voksne borgere, hvis behov for hjælp og støtte udspringer af psykiatriske lidelser, personlighedsforstyrrelser eller anden form for psykisk sårbarhed. Aldersmæssigt spænder målgruppen fra helt unge til ældre borgere. En del af, særligt de midaldrende og ældre borgere, har langvarige hospitalsindlæggelser bag sig. En del borgere har et misbrug i større eller mindre omfang. Her er generelt tale om borgere med meget individualiserede og forskelligartede behov.

Det er vores vurdering, at borgerne generelt hører til den målgruppe, der er beskrevet for det enkelte tilbud. Her er opmærksomhed på, at borgernes behov ændrer sig over tid, eksempelvis på grund af alder. Disse borgere visiteres løbende til andre og bedre egnede tilbud. Det samme gælder borgere, der af andre årsager har behov, der ikke kan imødekommes indenfor de givne rammer. I enkelte tilbud har vi vurderet, at der er borgere, der i væsentlig grad falder udenfor målgruppen. Det medfører risiko for, at der fragår ressourcer fra de øvrige borgere.

Der er en tendens til at målgruppen bliver stadigt bredere og behovene stadigt mere komplekse. Fx oplever flere tilbud, at borgere med omfattende misbrug giver anledning til store udfordringer. Sammen med misbruget følger til tider en udadreagerende adfærd, uønskede gæster udefra osv. Det skaber utryghed for både medbeboerne og medarbejderne. I den forbindelse er det vores indtryk, at ledelse og medarbejdere i tilbuddene gør, hvad de kan, for at løse problemerne.

### *Boligforhold og fysiske rammer*

Her er fortsat stor variation i de fysiske rammer for tilbuddene. Nogle tilbud har til huse i nyere og dertil indrettet byggeri, mens andre er af ældre dato og generelt fremstår utidssvarende. Nogle tilbud har et udtalt institutionspræg, hvilket er en udfordring i forhold til at skabe et hjemligt miljø.

Vi er bekendte med, at der fortsat arbejdes med den boligplan, som omhandler dele af området. Det skaber usikkerhed blandt de borgere, der er glade for at bo i deres nuværende rammer, omend de er trange og utidssvarende. Det er vores indtryk, at informationsniveauet er i orden, ligesom man har valgt at inddrage borgere og pårørende i den videre proces.

Her gøres i alle tilbud en indsats for at indrette og udnytte de fysiske rammer hensigtsmæssigt, så de i videst muligt omfang tilgodeser borgernes behov.

Et indsatsområde for en del af borgerne er at træne det at rydde op og gøre rent i egen bolig. Her bør løbende være opmærksomhed på, hvorvidt de enkelte borgere mestrer at opretholde en værdig og sundhedsmæssig forsvarlig rengøringsstandard i deres bolig. En del af dette er også at sikre, at den støtte der tildeles, er i overensstemmelse med de reelle behov.

### *Den socialpædagogiske og metodemæssige praksis*

Overordnet har borgerne givet indtryk af og udtryk for trivsel og tilfredshed. De oplever hovedsagligt at modtage den hjælp og støtte, som de har behov for. Det er i overensstemmelse med vores vurdering.

Samarbejdet med medarbejderne beskrives ligeledes positivt, og tilgangen er generelt præget af respekt og omsorg. I ganske få tilfælde har vi haft anledning til at henlede opmærksomheden på de etiske aspekter i opgaveløsningen bredt forstået.

Flere borgere er omfattede af varslede ændringer i form af blandt andet boligplanen. Det skaber større eller mindre usikkerhed blandt borgerne. Det er i den forbindelse vores indtryk, at borgerne informeres og inddrages på hensigtsmæssig vis. Et godt informationsniveau medvirker til at skabe tryghed.

Det er vores indtryk, at borgerne generelt har indflydelse på og inddrages i såvel den individuelle indsats som i forhold, der vedrører driften og fællesskabet. I hovedparten af tilbuddene afholdes der løbende husmøder i en eller anden form. Vedrørende den individuelle indsats, vælges indsatsområder ud fra en faglig vurdering, men også i høj grad med afsæt i borgerens egne ønsker og mål. De borgere, der magter det, inddrages aktivt i arbejdet med indsatsområderne.

I mange tilbud arbejdes der på forskellig vis med at træne borgerne i at tage ansvar i eget liv. Det understøtter den recovery-orienterede tankegang, der generelt er fokus på indenfor området. Det er vores umiddelbare indtryk, at flere og flere borgere bliver bevidste om deres egne muligheder for udvikling og øget selvstændighed.

*Det er vores indtryk, at borgerne generelt har gode muligheder for at deltage i aktiviteter. Det kræver dog for nogle en større indsats end for andre, idet aktivitetstilbuddene ikke ligger i direkte sammenhæng med botilbuddene. Det gælder særligt for de mindre bofællesskaber, hvor muligheden for at tilbyde aktiviteter i selve tilbuddet er meget begrænset. Et andet aspekt er, at borgerne som en del af den recovery orienterede tankegang, skal støttes i at benytte de tilbud, der er i lokalmiljøet, fx værestederne. Det er vores indtryk, at medarbejderne i den forbindelse gør en indsats, men at der indenfor målgruppen er borgere, som ikke magter at udfordre sig selv i ukendte sammenhænge.*

*I forbindelse med de større botilbud har borgerne let adgang til aktiviteter og brugerjobs. Det skal nævnes, at tilbuddene her er åbne for eksterne borgere, fx de som bor i bofællesskaberne. Her er ansat medarbejdere, der udelukkende varetager aktivitetstilbuddet. Tilbuddet er varieret og veltilrettelagt. Mange borgere har stor glæde af både aktivitetstilbud og brugerjobs.*

*I en del tilbud er enkelte borgere i en form for beskyttet beskæftigelse, ligesom nogle benytter aktivitetstilbud uden for botilbuddene. Det kan eksempelvis være i Distriktspsykiatrisk center, Idrætshuset og lokale motionscentre og foreninger.*

En del, især yngre borgere, er under uddannelse. I enkelte tilbud er det et krav, at man er under uddannelse eller i anden form for aktivitet, ligesom det kan indgå som en del af et behandlingstilbud.

Som før nævnt, er det vores indtryk, at der findes relevante aktivitets- og beskæftigelsesmuligheder for borgerne. Mange borgere har glæde af tilbuddene. De oplever generelt, at aktiviteter og beskæftigelse medvirker til at skabe struktur og meningsfuldt indhold i tilværelsen. Det er også vores indtryk, at der en betydelig del af målgruppen, som ikke benytter tilbuddene. Medarbejderne rundt omkring har givet udtryk for, at det er en udfordring at motivere en del af borgerne til aktivitet.

#### *Medarbejderforhold og faglige forudsætninger*

Her er i stort set alle tilbud ansat medarbejdere med forskellig faglig baggrund. Her er primært tale om uddannede pædagoger og social- og sundhedsassistenter. Desuden er faggrupper som fx sygeplejersker, plejere, ergoterapeuter og socialrådgivere repræsenteret. Det er vores indtryk, at det tværfaglige samarbejde er velfungerende og bibringer dynamik og faglig udvikling i samarbejdet. Ligeledes medvirker det til at sikre, at forskellige kompetencer bringes i spil og styrker en helhedsorienteret indsats. Således er det vores samlede vurdering, at medarbejdernes kompetencer imødekommer borgernes behov. Endvidere inddrages relevante samarbejdspartnere ligesom flere tilbud har tilknyttet en psykiater.

Medarbejderne fremstår generelt engagerede og ansvarlige i forhold til opgaveløsningen. De har tydeligvis interesse for målgruppen og udviser forståelse og respekt for de borgere, de samarbejder med. Her er en professionel tilgang til opgaveløsningen, der tilrettelægges på baggrund af faglige vurderinger og den enkelte borgers individuelle behov. Samlet set er det vores vurdering, at der overordnet ydes en kvalificeret indsats. I den forbindelse anser vi det for væsentligt, at medarbejderne tilbydes supervision og løbende faglig opkvalificering, hvilket også er tilfældet langt de fleste steder.

Medarbejderne giver hovedsagligt udtryk for og indtryk af tilfredshed med deres arbejdsforhold. Her er generelt et godt samarbejds-klima, såvel kollegialt som med ledelsen. Enkelte steder er Arbejds-miljø København inddrages i forbindelse med udfordringer forbundet med det psykiske arbejdsmiljø. Nogle få steder er medarbejdernes trivsel påvirket af, at de oplever et øget arbejds-pres som følge af de sene- ste års budgetjusteringer. Der arbejdes i de pågældende tilbud målrettet på en skarpere prioritering af opgaverne.

I arbejdet med de omhandlede målgrupper er det altid væsentligt at have opmærksomhed på medarbejdernes sikkerhed. Dels af hensyn til medarbejdernes oplevelse af at kunne føle sig trygge og dels fordi, medarbejdernes trivsel er væsentlig for borgernes tryghed. En alvorlig og tragisk ulykke i et af tilbuddene, har i en stribe andre tilbud givet anledning til at drøfte sikkerhedskulturen samt faktiske forhold. Her er bevidsthed om, at sikkerhed i høj grad også handler om medarbejdernes evne til at arbejde konfliktforebyggende gennem en anerkendende tilgang. Det er vores indtryk, at der generelt er fokus på området.

### *Dokumentation*

*CSC er stort set implementeret i de kommunale tilbud.* Her er blandt medarbejderne forskellige tilkendegivelser omkring systemet. Nogle oplever det som velfungerende, mens andre mest oplever det som værende langsomt og besværligt. Det skal nok ses i lyset af, at man i nogle tilbud er gået direkte fra den håndskrevne dokumentation, mens andre har været vant til at bruge andre it systemer. Alt i alt oplever en del medarbejdere, at der bruges megen tid på dokumentationsarbejdet, om end de har forståelse for relevansen heraf. Tid som umiddelbart går fra det direkte arbejde og samvær med borgerne.

Vi har gennemgået dele af den skriftlige dokumentation, der omhandler indsatsen i forhold til borgerne. Det drejer sig primært om helhedsvurderinger, forandringskompasser, sundhedsplaner, pædagogiske planer, indsatsområdet og dagbogsnotater. I langt det fleste tilbud har vi vurderet dokumentationen, som værende velbeskrevet, relevant og retningsgivende for indsatsen. Her skrives generelt i et fagligt betonet og ordentligt sprog. Vi har i nogle tilbud henledt opmærksomheden på udviklingspunkter som fx øget systematik og sammenhæng mellem indsatsområder og dagbogsnotater.

Vedrørende bofællesskaberne har vi konstateret, at der er stor variation i, hvor meget her dokumenteres. Vi har i den forbindelse fået oplyst, at en arbejdsgruppe på tværs af Centrene arbejder med at opnå fælles retningslinjer for dokumentation på området.

### *Magtanvendelse*

Der har været et eller nogle få tilfælde af magtanvendelse i ca. en fjerdedel af tilbuddene. Ifølge det oplyste er disse indberettet efter gældende retningslinjer. Det er vores indtryk, at her generelt er god forståelse for magtanvendelsesbegrebet, herunder også indgriben i borgernes selvbestemmelsesret. Desuden er det vores opfattelse, at medarbejderne generelt har en tilgang til borgerne, der virker forebyggende i forhold til konflikter.

Medarbejderne er bekendte med gældende regler for området samt procedure for indberetning.

### Medicinhåndtering

Vi har i stort set alle tilbud vurderet, at medicinhåndteringen varetages på ansvarlig og betryggende vis. Man har generelt fulgt op på anbefalinger fra tidligere tilsyn.

En del borgere varetager selv deres medicinske behandling, eventuelt i samarbejde med Distriktpsykiatrisk center, hjemmeplejen og egen læge. For andre borgere er der lavet individuelle aftaler om delvis selvadministration. Aftalerne er lavet i samarbejde med og underskrevet af en psykiater. En betydelig del af borgerne har fortsat behov for fuld støtte til medicinhåndteringen.

## Tilsyn på området for Udsatte

### Anbefalinger

- Der bør arbejdes målrettet på at sikre, at der er almene og tilsvarende boliger nok, som matcher borgerne og deres økonomiske råderum. Som det er nu, kan man ikke tilbyde boliger til alle, der har behov
- Der bør være fokus på yderligere højnelse af fagligheden i de løbende, skriftlige notater, samt bedre integration af disse med mål og delmål for den enkelte borger. Det kan med fordel understøttes af den funktionalitet i CSC, der omhandler konkrete indsatsområder
- *I forhold til fokusområdet omkring IT-understøttelse, bør der være fokus på, at CSC tilpasses til de enkelte tilbuds specifikke behov, da det dermed vil bidrage med endnu mere i forhold til den daglige indsats*
- Der bør arbejdes på at sikre øget psykiatrisk ekspertise på misbrugsområdet. Det er man bevidste om, og der er, foreløbig forgæves, søgt ansat en psykiater.

### Det generelle indtryk omhandlende

#### Målgruppe

Helt overordnet hører borgerne i tilbuddene på Udsatteområdet til målgruppen. 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.

I forhold til fokuspunktet omkring nedsættelse af opholdstiden for borgere i herberg og på krisecentre kan vi konstatere, at de fleste af de døgntilbud, der har kortere opholdstider, er blevet rigtig gode til at udrede deres borgere med henblik på boligindstilling, men de oplever, at der ikke er boliger nok at få i København. Der findes simpelthen ikke almene og tilsvarende nok boliger til mennesker fra Udsatteområdet i betragtning af deres økonomiske situation, ligesom andre socialpædagogiske tilbud ofte har ventelister. Således bliver opholdstiderne uhensigtsmæssigt lange for en del borgere, hvilket både går ud over dem selv og de andre borgere, der kunne have haft glæde af pladserne. Og således kan det ende med, at der opholder sig borgere i tilbuddene, som egentlig ikke tilhører målgruppen, men blot venter på at komme i et egnet tilbud eller egen bolig.

#### Boligforhold og fysiske rammer

De fysiske rammer svinger fortsat meget i kvalitet. Mange af dem er de ikke af den bedste standard, men omvendt har vi i langt de fleste tilfælde vurderet, at de er i orden i forhold til opgaven. 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. Det 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 ellers har set i deres liv, og hvad de kunne have brug for, for at opleve en højere grad af værdighed. Dog sker der gradvise forbedringer mange steder.

### *Den socialpædagogiske og metodemæssige praksis*

Overordnet set – 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, og så er der, som allerede nævnt, et stort engagement til stede hos medarbejderne i forhold til borgerne og deres individuelle behov. Generelt opleves dog også, at målgrupperne bliver tungere med øgede behov til følge, hvilket ikke altid afspejles i de tilgængelige ressourcer.

Det er ligeledes tilsynets vurdering, at langt de fleste tilbud er kendetegnet ved en høj grad af faglighed. Her er gode refleksioner over egen praksis, og metoden er velbeskrevet. De fleste medarbejdere har et tydeligt kendskab til, hvad deres kerneydelse er, og hvordan den skal leveres.

En del børn opholder sig sammen med deres mødre på krisecentre i kortere eller længere tid. Det er vores indtryk, at der i høj grad er opmærksomhed på børnenes trivsel. Der er i de fleste tilbud ansat pædagoger, der primært har fokus på børnene. Der ydes en form for pædagogisk førstehjælp, udover de samtaler børnene har med Centrets psykologer. Hvis et barn har været udsat for eller vidne til vold, sendes en underretning. Gennem aktiviteter og samvær med andre, gives børnene på forskellig vis mulighed for at bearbejde deres oplevelser. Desuden har man i flere tilbud fokus på, at børnene under opholdet skal have en så normal hverdag som muligt. Her samarbejdes med lokale institutioner og skoler.

### *Medarbejderforhold og faglige forudsætninger*

Medarbejdergruppen på Udsatteområdet er bredt funderet, men består overvejende af mennesker med en social-, sundhedsfaglig eller pædagogisk uddannelse. Her er blandt andet ansat pædagoger, socialrådgivere, ergoterapeuter, sygeplejersker, social- og sundhedsassistenter, psykologer, læger og plejeuddannede. Herudover finder man enkelte med uddannelse indenfor f.eks. håndværksfag. Disse har typisk en del års erfaring på det sociale område og bidrager ofte med en anden vinkel og tilgang til mennesker, der af og til føler sig misforståede eller fremmedgjorte i forhold til de mere traditionelle faggrupper.

Således supplerer faglighederne hinanden godt på området, og som regel er man gode til at bruge medarbejderne på en tværfaglig måde, hvor faglighederne spiller sammen på en relevant måde. Der er fortsat en stor mangel på psykiatrisk bistand på området, hvilket primært kan tilskrives manglende søgning på de stillinger, der rent faktisk er opslået i løbet af 2013. Dette er en alvorlig flaskehals og medfører en forringelse af borgernes tilbud, da manglende essentiel diagnosticering og medicinering til tider står i vejen for et komplet behandlingsforløb.

På alkoholområdet har vi anbefalet, at man vurderer kvaliteten af den aktuelle ordning med udskiftning af læger. En stor del af lægerne på området er ansat som del af deres uddannelse og er maksimalt tilknyttet et år – ofte mindre. De kommer ofte uden specialiserede forudsætninger for området, og de forsvinder igen, inden de for alvor er blevet klædt på til opgaven. Herudover er det dog tilsynets vurdering, at der på området er de relevante fagligheder til stede, og at de i det store og hele bruges på en relevant måde.

I forhold til efteruddannelse og vedligeholdelse af fagligheden kan vi konstatere, at man i mange tilbud afholder ekstern supervision for medarbejderne, og at der i de fleste tilbud afholdes MU-samtaler. Der er også adgang til en vis mængde efteruddannelse, om end en del medarbejdere beskriver, at de ikke oplever, at der er midler til det i større omfang. Det bør altid være et fokuspunkt, at medarbejderne er klædt på til opgaven og for nærværende kan vi konstatere, at det i det store og hele er tilfældet. Dog kan dette kun vedligeholdes ved blandt andet at blive ved med at tilbyde efteruddannelse og supervision til medarbejderne fremadrettet.

I det store og hele er der en god trivsel i tilbuddene. Medarbejderne har det overordnet set godt med deres kolleger og ledere, og der beskrives en stor glæde ved arbejdet. Stort set alle medarbejdere udviser et engagement og en indlevelse i borgerne, hvilket fremstår som en helt central styrke ved Udsatteområdet og er med til at kompensere for andre udfordringer, der måtte opstå på området, som f.eks. omstruktureringer og "tungere" målgrupper mm. Således er det vores vurdering, at medarbejderne leverer en meget stor indsats i forhold til borgerne, som er med til at sikre et højt bundniveau for tilbuddenes kvalitet.

I enkelte tilbud har der i løbet af året været trivselsudfordringer, men det er overordnet vores indtryk, at ledelsen tager disse udfordringer alvorligt og f.eks. inddrager Arbejdsmiljø København i bestræbelserne på at højne trivslen.

Jævnfør det store engagement er en af de faktorer, der kan udfordre medarbejdernes trivsel, en oplevelse af, at man ikke på ordentlig vis kan varetage borgernes behov. Her forestår en ledelsesmæssig opgave i forhold til at hjælpe medarbejderne med at acceptere sammenhængen mellem ressourcer og mulig indsats.

Overordnet er det tilsynets vurdering, at medarbejderne er klædt på til opgaven, og at hjælpen på området gives på en omsorgsfuld, engageret og kompetent måde. Det er ligeledes vores opfattelse, at trivslen blandt medarbejderne – med enkelte undtagelser – er i orden.

### *Dokumentation*

Vi har som altid gennemgået udsnit af den skriftlige dokumentation i tilbuddene, og det gælder fortsat, at man i alle tilbud, hvor det giver mening, dokumenterer indsatsen. Overordnet set er der i tilbuddene et godt blik for betydningen af det skriftlige arbejde i forhold til at vedligeholde og højne fagligheden. Vi oplever i langt de fleste tilbud, at tonen er god og afspejler en god forståelse for og indlevelse i borgerne og deres individuelle behov. Vi oplever også, at der gøres en øget indsats for, at indholdet opkvalificeres, således at det ikke bare får karakter af et resumé af døgnets begivenheder.

Man kan dog – i mange tilbud – med fordel have fokus på det skriftlige fremadrettet. Man kan blive bedre til at lade indholdet i de løbende notater omfatte faglige refleksioner, ligesom man kan blive bedre til at lade dem indgå i et direkte samspil med mål og delmål for indsatsen. Det kræver dog, at disse er formulerede, et område hvor der også fortsat er plads til forbedring.

*Implementeringen af CSC Social har dog højnet niveauet betydeligt på dette område, især i de tilbud, hvor man benytter funktionaliteten omkring konkrete indsatsområder. Her er det muligt at dokumentere direkte i forhold til et særligt indsatsområde som f.eks. hygiejne, kost, deltagelse osv. Det medvirker til, at konkrete dele af borgerens udvikling konstant er i fokus, hvilket højner refleksionsniveau, indsats og fokus på udvikling og selvstændiggørelse (recovery). Man kan med fordel bruge denne funktionalitet i endnu flere af tilbuddene.*

*I forhold til fokusområdet omkring IT-understøttelse i indsatsen kan vi således konstatere, at CSC er implementeret i langt de fleste af de kommunale tilbud. De private benytter fortsat en række andre systemer, ligesom en række tilbud på misbrugsområdet endnu ikke kan benytte systemet, da det ikke indeholder essentielle funktionaliteter for området. Der har været en række indkøringsvanskeligheder for systemet, men overordnet er indtrykket, at systemet er blevet mere stabilt og hurtigere henover året, og*

*at det på god vis understøtter indsatsen. Dog nævnes det flere steder, at systemet skal ramme for bredt, hvorfor det er svært at bruge eller tilpasse til det enkelte tilbuds særlige behov. Dette bør der være fokus på fremadrettet.*

Overordnet er det vores vurdering, at det skriftlige arbejde på Udsatteområdet er ordentligt i tonen og retningsgivende for indsatsen, selvom der stadig er plads til forbedring i forhold til at højne refleksionsniveauet og formuleringen af mål og delmål for udviklingen.

### *Magtanvendelse*

Det er vores indtryk, at man i tilbuddene er blevet mere opmærksomme på magtanvendelsesbegrebet og også er blevet bedre til løbende at reflektere over det. Langt de fleste medarbejdere, vi taler med, kender således til begrebet, og kender til kommunens regler for indberetning. I flere tilbud er man også begyndt at tage emnet op et par gange om året på f.eks. personalemøder. Det er med til at skærpe blikket på den præventive indsats og til at få talt om, hvad magtanvendelse egentlig er. Således kan der blive større opmærksomhed på f.eks. de verbale sider af magtanvendelse.

Der forekommer stadig magtanvendelse i visse tilbud, men ikke mere end det forventelige på området, og i rigtig mange tilbud, er der slet ikke forekommet magtanvendelse i 2013. Det tilskriver tilsynet blandt andet en anerkendende tilgang til borgerne og en voksende forståelse for nødvendigheden af at møde borgerne, hvor de er.

### *Medicin håndtering*

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 fra tidligere tilsyn blevet fulgt, og således er standarden højnet gennem de seneste år.

## **Tilsyn på dag-, aktivitets- og beskæftigelsestilbud samt væresteder**

### **Anbefalinger**

- Generelt er diskussioner om magtanvendelsesbegrebets mange aspekter, herunder brug af sprog og kropssprog, et godt redskab til at finde nye veje. Flere steder, det gælder særligt de private tilbud, er det vigtigt at udbrede kendskabet til området
- Fortsat fokus på medarbejdernes muligheder for at få viden om aktuelle metodiske tilgange til borgerne og få tilbud om supervision eller lignende. Opsamling og videreformidling af god praksis tilbuddene imellem er også et udviklingspunkt.

### **Det generelle indtryk**

Vores hovedindtryk er, at de borgere, vi møder i de enkelte tilbud, hører til tilbuddets målgruppe. Vurderingerne beror på konkrete iagttagelser samt udtalelser fra borgere, ledere og medarbejdere.

Medarbejderne er meget engagerede i at opnå de bedst mulige resultater for borgerne. De fremstår engagerede, anerkendende og nærværende i samværet med borgerne og udviser megen rummelighed

og omsorg. Der er i en række tilbud tale om ildsjæle, som sikrer, at tilbuddene lever op til deres formål. De arbejder i øjenhøjde og i ligeværdige relationer, og involverer samarbejdspartnere i stor udstræk-

ning i bestræbelserne på at støtte borgerne mest muligt, uanset årsagerne til, at de er tilknyttet tilbuddet. Kreativitet og det at kunne se muligheder er således egenskaber, der kendetegner medarbejderne.

Det er vores overordnede og generelle indtryk, at borgerne profiterer af de tilbud, de får, gennem blandt andet samtaler, socialt samvær, beskæftigelse, aktiviteter, støtte til skolegang, uddannelse og lignende.

Det er også vores hovedindtryk, at der ligger relevante pædagogiske overvejelser bag indsatsen og måden, hvorpå opgaverne løses. Motivationsarbejdet er et stadigt fokus.

Tilbuddenes størrelse, indhold 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, hvor de er faste, varierer meget, og fælles er, at atmosfæren afspejler, at borgerne trives i dem, og at de understøtter indsatsen.

Hvor borgerne ikke visiteres til tilbuddene, men kommer selv (åbne tilbud), er der respekt om det, 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 udebliver 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.

## Processen

Vi har i 2013 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 230 tilsyn. Godt en tredjedel er blevet afviklet som anmeldte tilsyn. Otte af tilsynene er blevet rekvireret som akuttilsyn.

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 weekender og på helligdage. Vi har tilstræbt at afvikle tilsynene 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. I hvert tilbud har vi direkte inddraget mellem 2 og 10 borgere, afhængig dog af tilbuddets størrelse, 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. En del voksne 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 gennemgået den mere mekaniske del af medicin håndteringen ved at tage stikprøver.

Aalborg, den 30. juli 2014

Aase Møller og Henning Jacobsen