



21-08-2014

Sagsnr.
2014-0146414

Dokumentnr.
2014-0146414-2

Bilag 2 – Socialforvaltningens forslag til opfølgning på anbefalinger fra Revas Aps i årsrapporten 2013 om socialfagligt tilsyn

Revas Aps har i årsrapporten 2013 under de enkelte målgrupper anført en række anbefalinger. Nedenfor er anbefalingerne kort beskrevet samt forvaltningens opfølgning på anbefalingerne.

Handicapområdet

→ *Målgruppen er bred og omfatter borgere med særlige og komplekse behov. Opmærksomhed på, at borgerne modtager det rette tilbud, både for at sikre kvalificeret indsats i forhold til den enkelte og for at sikre, at der ikke fragår ressourcer fra andre borgere. Der bør løbende i de enkelte tilbud vurderes om den faglige sammensætning af medarbejdergruppen modsvarer borgernes behov.*

Forvaltningen kan oplyse, at tilbuddene løbende tilpasser deres indsats, udvikler personalets kompetencer og inddrager de samlede kompetencer i centret for at rumme borgere med komplekse problemstillinger, eller hvis det er nødvendigt, visiterer borgere til et andet tilbud for at kunne imødekomme deres særlige behov. Hvor der er særligt behov for at drøfte borgere med komplekse problemstillinger, sker det i dialog mellem borgerne, tilbud/centre, myndighedscentre og drifts- og udviklingskontorerne.

Vedrørende den løbende vurdering af, om den faglige sammensætning i medarbejdergruppen modsvarer borgernes behov, kan forvaltningen nævne, at der blandt andet som følge af, at der bliver flere ældre borgere, ofte med sundhedsfaglige problemstillinger, er der i alle centre med botilbud på handicapområdet ansat en sygeplejerske og efter behov personale med anden sundhedsfaglig uddannelse i tilbuddene.

→ *Arbejdet med målgruppen kan være forbundet med etiske dilemmaer og gråzoneområder. Der bør systematisk og jævnlige drøftes de etiske dilemmaer i det pædagogiske arbejde.*

Forvaltningen kan oplyse, at der vedvarende er fokus på magtbegrebet i forhold til den pædagogiske relation, etikken og tonen i forhold til borgerne, samt de anvendte metoder og tilgange, herunder f.eks. konflikthåndtering. Der er endvidere løbende fokus på at sikre personalets kendskab til retningslinjer for magtanvendelser samt læring af opfølgningen. Det er forvaltningens vurdering, at

centerfællesskaberne har opbygget solide kompetencer til den løbende faglige dialog på tilbuddene om magtanvendelser, og at drifts- og udviklingskontoret inddrages, når der er særlige behov for faglig udvikling og dialog.

→ ***Fortsat fokus på mulighederne inden for brug af kommunikative støtteredskaber, da de styrker borgernes muligheder for at kommunikere og for selv at træffe valg og sige til og fra.***

Forvaltningen kan oplyse, at der er oprettet en velfærdsteknologisk enhed og formuleret en strategi for velfærdsteknologi, som Socialudvalget har godkendt den 23. april 2014. Det drejer sig blandt andet om online hjælp og støtte til borgere via videosamtaler mellem medarbejdere og borgere eller om små apps på smartphones eller tablets, som kan hjælpe borgere med at få struktur på almindelige opgaver i hverdagen, såsom at gøre rent, huske aftaler, købe ind, få børstet tænder etc. Der er f.eks. afsat særlig finansiering til velfærdsteknologiske løsninger i forbindelse med nybyggeriet på Arenagrunden, der skal anvendes til borgere med omfattende støttebehov.

→ ***I forbindelse med omorganisering, nye tiltag og andre forandringsprocesser samt generel kompleksitet i opgaveløsningen er information, tydelighed og ledelsesmæssig opbakning ofte af afgørende betydning for positive resultater.***

Forvaltningen er enig i, at den ledelsesmæssige bevågenhed i forhold til medarbejderne er vigtig i forbindelse med f.eks. flytninger, organisatoriske ændringer og andre forandringsprocesser. Forvaltningen er meget opmærksomhed på dette og arbejder aktivt med det.

→ ***I forbindelse med samarbejdet mellem døgn- og dagtilbud kan der med fordel udarbejdes fælles retningslinjer for deling af oplysninger i CSC Social.***

Forvaltningen kan oplyse, at der i marts 2014 er udarbejdet en samlet vejledning om dokumentation, der overordnet beskriver retningslinjer for deling af oplysninger i CSC mellem dag- og døgntilbud. Det er vurderingen, at problemet med deling af oplysninger har drejet sig om nogle få konkrete tilbud og om selve implementeringen af CSC Social, men at der ikke nu opleves væsentlige udfordringer på området.

Forvaltningen kan i øvrigt oplyse, at fagsystemet CSC Social er implementeret i 2011-2014 for at skabe den bedst mulige understøttelse af sagsbehandlingen og god borgerbetjening. Fagsystemet understøtter kvaliteten i sagsbehandlingen gennem blandt andet bedre dokumentation af borgersagerne på myndigheds- og

udførerområdet. Forvaltningen vurderer, at relevant materiale om borgernes sager med implementeringen af systemet kan tilgås på tværs af enhederne i Socialforvaltningen. Sagsbehandlerne i myndighedscentre kan således læse og skrive i borgersager i fagsystemet CSC Social på tværs af myndighedscentre og – enheder. Det er desuden muligt for enhederne at give læse- og skriveadgang til sager i CSC Social til andre relevante enheder, således at medarbejdere på udførerområdet (døgn- og dagtilbud) kan læse/skrive i myndighedssager og medarbejdere på myndighedsområdet kan læse/skrive i udførersager.

Psykatriområdet

→ *Målgruppen er bred og omfatter borgere med særlige og komplekse behov. Opmærksomhed på, at borgerne modtager det rette tilbud, både for at sikre kvalificeret indsats i forhold til den enkelte og for at sikre, at der ikke fragår ressourcer fra andre borgere.*

Forvaltningen kan oplyse, at der arbejdes på flere fronter i forhold til at håndtere denne udfordring. Det kan f.eks. nævnes, at der i forlængelse af en tragisk hændelse på et konkret botilbud er iværksat en række tværgående handleplaner, der både omfatter større samarbejde mellem visitationen og tilbuddene om komplekse borgere, oprettelse af særlige botilbud/afdelinger til komplekse borgere, efteruddannelse af personale, handleplaner vedrørende reduktion og forebyggelse af vold og trusler om vold m.v.

→ *Der bør være målrettet fokus på, hvorledes der kan skabes tryghed for både borgere og medarbejdere, hvor der er borgere, hvis tilstand og adfærd kan give anledning til utryghed.*

Forvaltningen er enig i, at der løbende skal være fokus på tryghed for både borgere og medarbejderne i tilbuddene. Der henvises i den forbindelse til det ovenfor beskrevne omkring større samarbejde mellem visitationen og tilbuddene om komplekse borgere, oprettelse af særlige botilbud/afdelinger til komplekse borgere, efteruddannelse af personale, handleplaner vedrørende reduktion og forebyggelse af vold og trusler om vold m.v.

→ *Arbejdet med målgruppen kan være forbundet med etiske dilemmaer og gråzoneområder. Der bør systematisk og jævnlige drøftes de etiske dilemmaer i det pædagogiske arbejde.*

Forvaltningen henviser til det beskrevne ovenfor omkring samme anbefaling på handicapområdet, som også gælder for psykiatriområdet.

→ *Der er generelt gode aktivitets- og beskæftigelsestilbud til borgerne. Det er relevant at fastholde fokus på motivationsarbejdet, så endnu flere benytter tilbuddene, da det er sundhedsfremmende og medvirker positivt til borgernes samlede livskvalitet.*

Forvaltningen er enig i, at det er vigtigt fortsat at fastholde fokus på motivationsarbejdet for at få endnu flere borgere til at benytte aktivitets- og beskæftigelsestilbuddene. Der arbejdes konkret i de enkelte centre på at skabe større sammenhæng mellem boområdet og aktivitets- og samværsområdet via øget gensidigt kendskab til tilbuddene og hvad de kan, ligesom der i forhold til myndighedsdelen etableres konkret informationsarbejde om tilbuddene overfor sagsbehandlere, støtte- og kontaktpersoner/boligrådgivere mm.

Herudover arbejdes der med efteruddannelse af personale, som kan give større kompetencer f.eks. i motiverende samtaler. Endelig arbejder forvaltningen på en faglig plan for aktivitets- og samværstilbuddene, hvori der indgår mere differentierede og målrettede tilbud, som vil kunne tiltrække flere borgere med forskelligartet behov end tilfældet er i dag.

Udsatteområdet

→ *Der bør arbejdes målrettet på at sikre nok almene og tilsvarende boliger, som matcher borgerne og deres økonomiske råderum. Som det er nu, kan der ikke tilbydes boliger til alle, der har behov.*

Forvaltningen har igennem flere år arbejdet med problemstillingen om boliger til udsatte grupper i København på tværs af kommunens forvaltninger. Den overordnede problemstilling er, at prisen på lejeboliger i såvel alment som privat byggeri er steget hurtigere end målgruppens indtægter, og at kommunen ikke må sælge egne grunde under markedspris eller f.eks. øremærke grunde til opførsel af alment byggeri i en passende prisklasse. Herudover har Økonomi- og Indenrigsministeriet påpeget, at det vil være i strid med kommunalfuldmagten, hvis kommunen selv opfører almindelige boliger til udlejning. Dette har ført til stigende ventetider. Kommunen har gentagne gange henvendt sig til relevante ministerier med såvel ideer til afhjælpning af situationen, som forespørgsler om lovændringer.

Kommunen har i øjeblikket en aftale med den almene sektor om levering af ekstra boliger til lav pris. Denne aftale udløber 31. december 2014, og det har været vanskeligt for den almene sektor at opfylde aftalen på grund af prisudviklingen. Der arbejdes i øjeblikket på en ny aftale, hvor der ses på andre muligheder for at sikre boliger til særligt unge, som har lav betalingsevne. Herudover arbejder

kommunen sammen med de almene boligorganisationer om opførsel af særligt billige boliger målrettet kommunens målgrupper. Disse byggerier forventes dog tidligst at stå færdige i 2017.

→ *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 ske gennem funktionaliteten i CSC.*

Forvaltningen bemærker, at tilsynet på stort set alle tilbud har fundet dokumentationen for retningsgivende for indsatsen, og at det er et fåtal af tilbuddene, hvor tilsynet har bemærket, at der er et behov for at styrke dokumentationen, herunder nogle private med samarbejdsaftale med forvaltningen.

Forvaltningen har løbende fokus på at styrke en målrettethed og kvalitet i indsatsen, herunder på kvaliteten i borgernes forskellige opholds/behandlingsplaner og den daglige dokumentation. Centerfællesska-berne på udsatte-området har i 2014 taget forskellige initiativer til at styrke fagligheden i dokumentationen i form af afholdelse af temadage og kurser. Forvaltningen vil herudover tage kontakt til de relevante private tilbud med henblik på en styrke dokumentation.

Funktionaliteten i CSC Social er i løbet af 2014 blevet tilpasset de målgruppeområder, hvor der var det største behov, og der er sat et arbejde i gang med henblik på en yderligere tilpasning dér, hvor der er behov derfor. Forvaltningen forventer, at implementeringen og tilpasningen af CSC-Social vil give bedre mulighed for at understøtte kvaliteten i indsatsen, herunder dokumentationen i sagerne.

→ *Der bør være fokus på, at CSC Social tilpasses de enkelte tilbuds specifikke behov, da det dermed vil bidrage med endnu mere i den daglige indsats.*

Forvaltningen arbejder som nævnt ovenfor på at tilpasse funktionaliteterne i CSC-Social, så de så vidt muligt understøtter fagligheden i tilbuddenes daglige indsats, herunder at de er målrettet de målgrupper, som tilbuddene arbejder med og de specifikke behov, som tilbuddene har. Det skal i denne sammenhæng bemærkes, at der samtidigt er hensyn at tage i forhold til at sikre en vis ensartethed i dokumentationen med henblik på at kunne opsamle viden på tværs om effekterne af den sociale indsats.

→ *Der bør arbejdes på at sikre øget psykiatrisk ekspertise på misbrugsområdet.*

Som Revas Aps skriver, er forvaltningen bevidst om dette, og der har tidligere været søgt efter en psykiater, men der har ikke været

ansøgere til stillingen. Derfor bliver der nu i forbindelse med behandlingsopstart på en alkoholenhed lavet en psykiatrisk screening. Hvis det viser sig, at borgeren har en lettere psykiatrisk diagnose som angstlidelse og depression og der er behov for behandling, tilbydes borgeren medicinsk behandling ved alkoholenhedens læger. Borgere med mere komplekse psykiatriske problemstillinger henvises til yderligere udredning i Region Hovedstaden.

Forvaltningen har samtidig fremsat ønskeforslag til budget 2015 om midler til ansættelse af en psykiater med specialfunktion i forhold til dobbeltdiagnosticerede i den kommunale misbrugsbehandling. Det er tanken, at psykiateren skal kunne henvise til psykiatrien ved sværere psykiske lidelser og rådgive og supervisere personalet i forhold til misbrugsbehandling af borgere med lettere psykiske lidelser.

Børne- og ungeområdet

→ *Der bør fortsat være opmærksomhed på særligt de etiske aspekter i PALS metodens udførelse, herunder de børn, der har neurologiske udfordringer, hvortil årsagen ikke er afdækket.*

På baggrund af bemærkningen fra Revas Aps omkring PALS har forvaltningens drifts- og udviklingskontor på børneområdet været i kontakt med Revas Aps. Revas Aps har forklaret, at anbefalingen i Årsrapporten for 2013 særligt retter sig mod sikringen af, at alle børn profiterer af belønningselementet, og ingen holdes udenfor fællesskabet på grund af dette. På baggrund af forvaltningens uddybning af, at belønningerne gives til alle børn på baggrund af forventninger, der er tilpasset det enkelte barn, har Revas tilkendegivet, at det etiske hensyn til alle børn hermed varetages.

Forvaltningen følger tæt anvendelsen af PALS metoden (Positiv Adfærd i Læring og Samspil), der er en evidensbaseret og inkluderende udviklingsmodel, som forvaltningen implementerer i samarbejde med Socialstyrelsen på ni tilbud (4 dagbehandlingsinstitutioner og 5 døgninstitutioner med intern skole) indenfor børneområdet. Målet med implementeringen af PALS er at styrke en fælles positiv samværs- og læringskultur og derigennem støtte det enkelte barn/den unges skolefaglige og sociale kompetencer.

Der er kontinuerligt opmærksomhed på alle komponenter i PALS-modellen og deres virkning i forhold til det enkelte barn. Herunder er der opmærksomhed på de etiske aspekter i udførelsen af PALS, også i forhold til børn, der eventuelt har neurologiske udfordringer, hvortil årsagen ikke er afdækket. Ligesom der tages hensyn til og udgangspunkt i alle andre udfordringer og diagnoser børnene måtte have. På alle institutioner er der psykologer, der arbejder med

børnenes individuelle situation og behov og superviserer det pædagogiske personale i indsatsen over for det enkelte barn. På den måde er der en løbende fagligt funderet vurdering af, hvilke tiltag der egner sig bedst til barnets individuelle behov. Yderligere understøttes dette, specifikt i forhold til målgruppen, af Socialforvaltningens tre uddannede PALS-vejledere.

Forvaltningen vurderer, at PALS er en etisk forsvarlig model, når den udføres af uddannede medarbejdere, der kender til principper og procedurer, og benytter disse fleksibelt i forhold til det enkelte barns behov. I tråd med Socialstyrelsen er det forvaltningens opfattelse, at der dagligt vil være etiske aspekter, overvejelser og handlen forbundet med alle pædagogiske og socialpædagogiske metoder i arbejdet med udsatte børn og unge, og at dette ikke forekommer hyppigere i forhold til PALS-modellen.

PALS skal være med til at forebygge og afhjælpe elevers problemadfærd og skabe ro til læring. PALS er valgt, blandt andet fordi Socialstyrelsen vurderer, at modellen bygger på et solidt, fagligt teorigrundlag og består af velbeskrevne virkningsfulde komponenter og fremgangsmåder. Socialstyrelsens rådgivning og støtte i implementeringen af PALS omfatter desuden uddannelsesforløb og en løbende, faglig kvalitetssikring af modellen. Socialstyrelsen yder programstøtte og rådgivning til implementeringen af PALS og er således garant for modellen.

Implementeringen understøttes af Socialforvaltningens tre uddannede PALS-vejledere, der i tæt samarbejde med ledelser og medarbejdere på alle institutionerne tilrettelægger og evaluerer den pædagogiske indsats og elevernes trivsel og udvikling.

PALS-koordinatoren i forvaltningens drifts- og udviklingskontor afholder årligt 4 netværksmøder med ledere og PALS-tovholdere fra institutionerne, ligesom der foregår en tæt dialog med PALS-vejlederne omkring PALS-modellens forankring og virkning.

PALS er institutionsomfattende. Det betyder, at alle børn, unge og medarbejdere kender til og bidrager til den fælles indsats om at skabe et trygt miljø i alle situationer. PALS bygger på en anerkendende tilgang, hvor positiv involvering, konkrete forventninger, systematisk opmuntring, ros og kollektiv belønning operationaliseres og styrkes i praksis. Der skrues altså op og ned for de enkelte komponenter, så den individuelle pædagogiske indsats tilpasses og giver mening i forhold til målgruppen, det enkelte barn/den unge og tilbuddet som helhed.

Det er en stor styrke ved PALS, at alt pædagogisk og andet personale i indsatsen overfor barnet er enige om at anvende fælles kendte virkningsfulde elementer.

Forskning viser, at ros og trykke relationer øger evnen til læring og udvikling. PALS holder fokus på afstemning af positive, præcise og handlingsorienterede forventninger samt på at rose hvert enkelt barn. Derigennem skabes et miljø, der lægger vægt på de ting, børnene gør rigtigt frem for på deres fejl. Et belønningssystem gør rosen og anerkendelsen konkret og stimulerer børnene til at følge forventningerne og ændre adfærd. I forlængelse heraf korrigeres negativ adfærd og brud på reglerne via tidlig indgriben og/eller milde forudsigelige konsekvenser (fx time out fra en given aktivitet). Foranstående for at støtte, hjælpe og guide børnene.

Det kan synes, at ros og anerkendelse i pædagogisk praksis skal bygge på en umiddelbar empatisk og ægte følelse fra medarbejderen. Men for at give barnet det bedste tilbud kan det være hensigtsmæssigt, at forventninger, ros og anerkendelse er struktureret systematisk efter helt kendte anvisninger af og fra medarbejderne. Det kan give en ro og afklarethed i det pædagogiske arbejde, der kommer børnenes trivsel, læring og udvikling til gavn.

Evaluering af implementeringen af PALS og modellens effekt vil løbende danne baggrund for vurdering af det videre forløb med PALS og forankring af modellen.

→ ***Det bør sikres, at CSC Social bruges i videst mulig omfang.***

Forvaltningen har løbende opmærksomhed på at sikre og udvikle de pædagogiske, socialpædagogiske og behandlingsmæssige værktøjer. Det sker med udgangspunkt og fokus på de enkelte målgrupper, institutioner og tilbud, der er findes inden for børne- og ungeområdet.

CSC Social er implementeret i alle institutionscentrene med undtagelse af misbrugscenteret, som afventer ændringer i systemet, før de kan tage det i brug. Fremadrettet skal CSC Social blandt andet bruges til at gøre arbejdet med de faglige metoder, den daglige dokumentation, tilgangen til de indskrevne børn og unges udvikling mere synlig, over- og gennemskuelig. CSC Social bliver på sigt (senest 2015) det primære system i det socialfaglige arbejde mellem udfører/institution og myndighed. Drifts- og udviklingskontoret yder løbende sparring og undervisning til institutionscentrene for at understøtte brugen af systemet.

→ ***Kontinuerlig fokus på magtanvendelsesbegrebet og de gråzoner, som de enkelte tilbud står over for med henblik på at sikre den åbenhed, der bør være omkring brugen af magt.***

Forvaltningen har løbende fokus på magtanvendelsesbegreberne og de gråzoner, som de enkelte tilbud og ansatte står over for ”ude i marken”. Alle tilbud har således i dagligdagen, på personalemøder etc. opmærksomhed og fokus på at sikre en åben dialog, og udvikle

kommunikation og information omkring brugen af magtanvendelser i mødet med børnene, de unge og familierne.

→ ***Sikre, at medicin håndteringen foregår korrekt og sikkert i overensstemmelse med gældende regler.***

Forvaltningen har stort fokus på medicin håndtering, og kan i den forbindelse oplyse, at der siden medio 2012 har været nedsat et "medicinteam", der i fællesskab har arbejdet intensivt med at udvikle fælles medicin håndteringskurser for "medicinansvarlige medarbejdere" på tværs i forvaltningen. Formålet er, at de "medicinansvarlige" opnår en grundlæggende viden om medicin håndtering og klarhed om roller og ansvar, herunder øget opmærksomhed på vigtige lægemiddelrelaterede problemstillinger, som bidrager til øget sikkerhed for borgeren. I kurserne indgår en generel professionalisering af medicin håndteringen, hvor fokus også er på at forebygge fejl og styrke borgernes sikkerhed i den medicinske behandling.

Herudover har drifts- og udviklingskontorets projektansatte sundhedsfaglige konsulent gennemgået medicindokumentationsprocessen, og der er etableret undervisning og opfølgning heri, så det sikres fremadrettet, at dokumentationen af medicin håndteringsprocessen foregår sikkert og tilfredsstillende.

Dag-, aktivitets- og beskæftigelsestilbud samt væresteder

→ ***Generelt er diskussioner om magtanvendelsesbegrebets mange aspekter, herunder brug af sprog og kropbrug, et godt redskab til at finde nye veje. Flere steder, der gælder særligt de private tilbud, er det vigtigt at udbrede kendskabet til området.***

Som Revas Aps skriver forekommer der stort set ikke magtanvendelser i de omhandlede tilbud, men forvaltningen er løbende opmærksom på magtanvendelse på alle tilbud, herunder også i de private tilbud. Efter behov tilrettelægges efteruddannelse for medarbejdere, som bl.a. udbreder kendskab og sikrer opmærksomhed i forhold til magtanvendelse.

→ ***Fortsat fokus på medarbejdernes muligheder for at få viden om aktuelle metodiske tilgange til borgerne, få tilbud om supervision og videreformidling af god praksis mellem tilbuddene.***

Forvaltningen er opmærksom på dette og der arbejdes dagligt i tilbuddene med dette, ligesom medarbejderne har en ret/pligt til at modtage supervision og tilbuddenes ledelser har fokus på efteruddannelser, der er målrettet tilbuddet målgruppe.

