

Københavns Kommune

Socialforvaltningen

Tilsyn på de kommunale og private tilbud i 2010

Indledning

København Kommune, Socialudvalget, har overdraget os opgaven med at udføre de lovpligtige kommunale tilsyn med institutioner og tilbud. Konkret drejer det sig om et årligt tilsyn, bestående i et anmeldt eller et uanmeldt tilsyn pr. tilbud. Tilsynet afgør ud fra en konkret vurdering, hvorvidt tilsynene gennemføres anmeldt eller uanmeldt. 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 på dette område omfatter børn, unge, voksne og ældre med mange og mangeartede behov. Det skal tilstræbes, at indsatsen 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 2010 på hvert af de 4 driftsområder været et særligt fokus:

På Hjemløse- og Misbrugsområdet drejede det sig om udarbejdelse og ajourføring af opholdsplaner samt bistand til brugerne til administration af deres økonomi.

På Handicapområdet drejede det sig om aktiviteter for beboerne samt bistand til beboerne til administration af deres økonomi.

På Børneområdet drejede det sig om børnenes skolegang og undervisning samt samarbejdet om mål og indsats for det enkelte barn.

På Psykiatriområdet drejede det sig om brugerinddragelse og behandlingsresultater samt tilbuddenes pædagogiske metoder og overvejelser i forhold til indsatsen.

De overordnede tværgående resultater af det særlige fokus om hjælp til administration af beboermidler indenfor Hjemløse og Misbrugsområdet samt Handicapområdet fremgår af vedlagte bilag.

Vi har ligeledes generelt og konkret vurderet forholdene, indsatsen og metoderne i den enkelte enhed og gennemgået forskelligt skriftligt materiale vedrørende både driften i almindelighed og indsatsen for den enkelte. Ved tilsynene har vi endvidere gennemgået den mekaniske del medicinhåndteringen, herunder medarbejdernes kendskab til vejledning og beredskab med videre. Der er således tale om de aspekter, der ikke systematisk er omfattet af embedslægens tilsyn.

Det generelle indtryk

Det er vores overordnede indtryk, at Kommunens kvalitetsstandarder, godkendte politikker og retningslinjer samt lovgivningens krav for områderne efterleves. Der arbejdes målrettet med udmøntningen af Kommunens værdier og lokalt udarbejdede værdigrundlag.

Vi kan konstatere, at borgerne generelt hører til de beskrevne målgrupper i både dag- og døgntilbudene, og at de modtager relevant hjælp med udgangspunkt i de behov, de har. Det er vores 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. Vi har også konstateret, at der inddrages relevante eksterne samarbejdspartnere i de situationer, hvor borgerne har særlige behov. Flere borgere er bevilliget særydelser.

Vi har enkelte steder konstateret, at der er borgere, hvis behov er så store i forhold til den samlede kapacitet og målgruppe, at der kan være tvivl om, hvorvidt det indebærer, at de øvrige borgere får den hjælp, de har ret til, krav på og er stillet i udsigt. I de situationer har vi foreslået revisitation.

Kvaliteten af de fysiske rammer varierer. Langt de fleste steder har vi dog vurderet rammerne som velegnede til formålet. Her gøres generelt en indsats for at skabe et rart og hjemligt miljø, hvilket langt de fleste steder er lykkedes. Medarbejderne er gode til at få det bedst mulige ud af de givne vilkår og betingelser. Der er generelt en god rengøringsstandard. Vi har flere steder anbefalet øget bevågenhed på, hvilke informationer, man ønsker, skal fremgå af de fælles opslagstavler.

Vi vurderer, at borgerne generelt er tilfredse og trives i de forskellige tilbud. Det svarer til det, de giver udtryk for og indtryk af. 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.

Det er også vores opfattelse, at borgene inddrages og er medbestemmende 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.

Det generelle indtryk er, at der er etableret et velfungerende samarbejde mellem døgn- og dagtilbudene med det formål at tilgodese og udvikle borgerens færdigheder. Samarbejdet mellem døgn- og dagtilbuddene foregår både skriftligt og mundtligt.

Her anvendes anerkendte pædagogiske metoder, som efter vores opfattelse er særdeles relevante og brugbare henset til målgruppens behov. Det er vores vurdering, at disse tilgange afspejles i praksis i relationsarbejdet og kommunikationen.

Her arbejdes med udvikling af forskellige politikker og procedurer som støtte til sikring af en ensartet opgaveløsning.

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.

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. Generelt er omgangstonen præget af respekt, og atmosfæren er god. 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. Her er generelt fokus på faglig udvikling.

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 trykthed.

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. Flere steder efterbehandles episoder på personalemøder og/eller gennem supervision.

Vi kan generelt konstatere grundighed i den skriftlige dokumentation. Vi har enkelte steder drøftet fordelene ved en yderligere detaljeringsgrad. Andre steder har vi fundet, at udarbejdelsen af den skriftlige dokumentation bør prioriteres. Overordnet er det vores vurdering, at der foreligger relevant og brugbar skriftlig dokumentation, der afspejler indsatsen og er retningsgivende for denne.

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 Forvaltningens retningslinjer for området er kendte og anvendte, hvor sådanne findes.

I knapt en snes tilfælde har vi anbefalet udarbejdelse af en tids- og handleplan 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.

Processen

Vi har forud for tilsynene gjort os bekendt med kvalitetsstandarder, værdigrundlag, og andet relevant generelt og konkret materiale, der ligger til grund for driften, herunder de enkeltes tilbuds egne politikker og 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.

Vi har samlet set afviklet 170 tilsyn, som fordeler sig med 117 anmeldte og 53 uanmeldte tilsyn. Heraf 40 inden for Misbrug- og Hjemløse, 39 på Børneområdet, 60 på Handicapområdet og 31 inden for Psykiatriområdet.

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 ikke under 200.

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

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. I flere tilfælde har centerledelsen ligeledes efter eget ønske været inddraget i tilsynene.

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 og/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 har været ved at opholde os i fællesskabet med borgerne eksempelvis i enheder, hvor borgerne ikke verbalt kan udtrykke sig. Her har kropssprog og adfærd været afgørende for vurderingen, understøttet af medarbejdernes udtalelser og 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 1000 borgere, kontaktpersoner til andre og omkring 200 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 har ikke været relevant at inddrage pårørende indenfor området misbrug og hjemløse.

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, samværsvejledninger og strukturplaner mv. Vi har gennemgået dokumentation for indsatsen for mere end 700 borgere.

Medarbejderforholdene er vurderet på baggrund af samtaler med repræsentanter blandt de medarbejdere, der var til stede på det tidspunkt, hvor tilsynet fandt sted. 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 tilbud indenfor området for Misbrug og Hjemløse

Anbefalinger

- Sikre at vikarer, der inddrages regelmæssigt i opgaveløsningen, har adgang til relevant skriftligt materiale og har mulighed for at deltage i mødeaktivitet. Dette for at sikre informationsudveksling og en ensartet opgaveløsning i hverdagen
- sikre at tilbuddene er registreret på Tilbudsportalen, samt at oplysningerne her og på tilbuddenes hjemmesider er i overensstemmelse med de faktiske forhold
- sikre et mere smidigt samarbejde med Børne- og Familieenheden med udgangspunkt i sager i løbet af året, hvor der ikke er handlet på indberetninger fra medarbejdere angående børnenes tarv på krisecentrene. Her er behov for at vie sagsbehandlingen opmærksomhed (vi er bekendte med, at her i løbet af året er udsendt reviderede samarbejdsaftaler med henblik på at præcisere ansvarsfordelingen mellem sagsbehandler og institution)
- fortsat fokus på udarbejdelse af opholdsplaner og detaljeringsgrad i beskrivelserne af indsatsen
- fortsat fokus på udarbejdelse af skriftligt materiale såsom introduktionsprogram for nyansatte medarbejdere, informationspolitik, pårørendepolitik og retningslinjer for konfliktberedskab med videre

Målgruppe

Tilbuddene indenfor Misbrugs- og Hjemløseområdet i Socialforvaltningen omfatter nødboliger, krisecentre, herberger, plejehjem og plejeafdelinger for voksne hjemløse borgere (og deres eventuelle børn). Herudover er der ambulante og døgndækkende behandlingstilbud til voksne borgere med et aktivt misbrug af alkohol eller euforiserende stoffer. Ligeledes er her midlertidige botilbud for såvel borgere i misbrugsbehandling (herunder også borgere, der afsoner en dom), som stoffrie borgere, der arbejder på at komme videre i livet.

Målgruppen er bred og omfatter voksne mennesker, der er socialt udsatte som følge af misbrug, hjemløshed og/eller vold og i mange tilfælde samtidig har behov, der udspringer af somatiske og psykiske lidelser.

Borgerne spænder aldersmæssigt bredt, ligesom flere borgere med anden etnisk baggrund end dansk benytter sig af tilbuddene. Det fordrer en bred faglig viden hos medarbejderne, også kulturelt betinget, for at imødekomme, rumme og matche de gældende behov.

Det er vores umiddelbare vurdering, at de visiterede borgere og andre, som benytter tilbuddene, hører til de beskrevne målgrupper. Det er ligeledes vores vurdering, at her er bevågenhed omkring at søge andre tilbud til en borger, hvis dennes behov vanskeligt kan imødekommes indenfor de eksisterende rammer.

I løbet af året har enkelte tilbud inden for krisecenterområdet oplevet, at alle pladser ikke har været fyldt op. Det har givet anledning til undren omkring årsagen hertil og tanker omkring, hvorvidt der uhenigtsmæssigt kan skabes flaskehalsproblemer i den visiterende enhed centralt i centrene. Dog er det den generelle oplevelse, at den fælles visitationspraksis har medvirket til, at borgerne i højere grad end tidligere visiteres til det rette tilbud til en start.

De fysiske rammer

De fysiske rammer er overordnet vurderet meget forskellige. Nogle tilbud er nyrenoverede, hyggelige og imødekommende indrettet, mens andre bærer præg af megen slitage. I forhold til sidstnævnte har vi enkelte steder anbefalet øget fokus på at skabe mere velegnede rammer, også henset til signalværdien overfor eventuelle naboer.

I løbet af året er der i flere tilbud pågået renovering i større eller mindre omfang. Det drejer sig om blandt andet toilet- og badeforhold og køkkenfaciliteter med videre. Et enkelt tilbud gennemgår aktuelt en gennemgribende renovering, der har medført midlertidig genhusning i andre lokaler. Flytningen har ifølge det oplyste været detaljeret planlagt, for i videst muligt omfang fortsat at sikre borgerne trygge forhold og adgang til den kerneydelse, de har behov for.

Enkelte af tilbuddene er mere eller mindre uegnede til målgrupperne, hvilket man er opmærksom på de pågældende steder. Her arbejdes på at finde andre og mere egnede fysiske rammer.

Ombygningen/renoveringen i tilbuddene har således dels pågået for at skabe bedre forhold for de borgere, der benytter dem, dels også begrundet i en nednormering i nogle af tilbuddene.

Beboernes forhold

Det er vores generelle indtryk, at medarbejdernes indsats tager afsæt i Kommunens overordnede værdier for området. Ligeledes er det vores indtryk, at behandlingsgarantien indenfor misbrugsbehandlingsområdet overholdes.

Borgerne/brugerne i tilbuddet giver generelt udtryk for stor tilfredshed med den støtte, rådgivning, vejledning og behandling, de modtager. Ligeledes giver de udtryk for, at de modtager ydelserne med en anerkendende og respektfuld tilgang, hvor medarbejderne fremstår engagerede, omsorgsfulde og hjælpsomme.

Hjælpen tager sit afsæt i brugernes individuelle behov, og borgerne oplever sig hørt og forstået. Vi har kun talt med pårørende enkelte steder, hvilket er forventeligt, da målgruppen er kendetegnet ved at have et sparsomt socialt netværk.

Borgerne oplever, at de modtager redskaber og den fornødne tid til at stabilisere sig og generhverve praktiske, kognitive og sociale færdigheder, der sætter dem i stand til at leve et mere selvstændigt og uafhængigt liv på sigt. Ligeledes oplever de, at støtten ydes i et tempo tilpasset den enkelte.

Medarbejdernes tilgang til (sam)arbejdet med borgerne tager afsæt i anerkendte metoder og referencerammer, herunder blandt andet relationsarbejde, den systemiske tænkning, den narrative metode, empowerment (hjælp til selvhjælp), den kognitive metode, traumeterapi, dialektisk adfærdsterapi, harm reduction og NADA akupunktur (National Acupuncture Detoxification Association) anvendes som et led i behandlingen flere steder.

Herudover medvirker et velfungerende samarbejde med eksterne samarbejdspartnere til at understøtte en helhedsorienteret indsats omkring borgerne. Her samarbejdes med eksempelvis sagsbehandlere, familierådgivere, (børne)psykologer, psykiatere, læger, sundhedsteamet, gadesygeplejersker, distriktsygeplejen, jobcentre og rådgivningscentre.

Vi har konstateret, at opholdsbetalingen i enkelte tilbud opkræves kontant. Det sætter medarbejderne i en u hensigtsmæssig dobbeltrolle i relationen. Som nævnt i sidste årsrapport er det fortsat vores vurdering, at man bør arbejde på at finde en mere egnet tilgang til betalingen for også at forebygge mulige konflikter forbundet hermed.

I forhold til vores fokusområde omkring bistand til administration af borgernes økonomi har vi kunnet konstatere, at her kun i enkelte tilbud ydes den omtalte støtte. I disse tilbud har vi ført særskilt tilsyn

med økonomidelen, hvilket fremgår af de overordnede konklusioner i årsrapporten. I flere tilbud får borgerne en startpakke i form af mad og tøj, ligesom flere tilbud har etableret gratis genbrugs- og tøj-depoter.

Det er vores generelle vurdering, at borgernes behov imødekommes på faglig kvalificeret vis, ligesom tilbuddene søges tilpasset og udviklet i takt med gældende behov. Det er ligeledes vores vurdering, at borgerne inddrages i ansvaret for egen udvikling og læring, hvormed de positivt trænes i indflydelse og selvbestemmelse, samt i at tage ejerskab over eget liv.

Personaleforhold

Medarbejdergrupperne er som udgangspunkt tværfagligt sammensatte, og det er vores indtryk, at man positivt gør brug af hinandens faglighed og viden til gavn for borgerne.

Medarbejderne giver samlet set udtryk for tilfredshed med deres arbejdsforhold, herunder såvel deres indbyrdes samarbejde som samarbejdet med ledelsen.

I flere tilbud er der i løbet af året kommet ny ledelse til, og medarbejderne har stort set alle steder deltaget i ansættelsesprocessen. Det medvirker til at styrke deres indflydelse og medbestemmelse og dermed også trivsel i arbejdet.

Medarbejderne giver udtryk for, at her generelt set er gode muligheder for faglig opkvalificering og udvikling gennem temadage, kurser og efteruddannelsesforløb. I løbet af året har flere således været på relevante kurser i forhold til målgruppen, herunder eksempelvis kurser omkring konflikthåndtering (udbudt af SOF-Akademiet) og koncept for opholdsplaner med videre.

Mange steder arbejdes der med at udarbejde og videreudvikle fælles værdisæt, vision, målsætning og kultur. Det medvirker til refleksion over egen praksis og en ensartet opgaveløsning. Ligeledes deltager langt størstedelen af medarbejderne i regelmæssig supervision.

I enkelte tilbud har arbejdsglæden været påvirket af budgetjusteringer for området, der har bevirket ubesatte stillinger og deraf afledt større travlhed i perioder.

Det er vores samlede vurdering, at medarbejdere er engagerede og fagligt klædt på til at løse opgaverne på forsvarlig vis. Ligeledes er det vores indtryk, at medarbejderne løbende udvikler sig og er interesserede i at tilegne sig ny viden i takt med udviklingen i behovene, hvilket kommer såvel dem som borgerne til gavn.

Den skriftlige dokumentation

Vi har gennemgået den skriftlige dokumentation i form af handleplaner, opholdsplaner, behandlingsplaner, statusskrivelser, døgnrapporter, journalnotater, samtykkeerklæringer, ind- og udskrivningspapirer samt regler for ophold i tilbuddene.

Her er stor forskellighed i materialet. Det svinger fra, at der ingen krav er om dokumentation og derfor heller ikke er noget, til meget detaljerede og velbeskrevne forløb og målsætninger på såvel kort som længere sigt. Det er dog kun få tilbud, der ikke dokumenterer og mange tilbud har i 2010 indført et nyt dokumentationssystem med henblik på at understøtte arbejdet med opholdsplanerne. Flere tilbud har således i løbet af året arbejdet med at udfylde disse. Aftalerne er, at alle nye borgere med ophold over seks uger, og som er flyttet ind på en §§ 107-110 botilbud, efter 1. juni 2010 skal have og får tilbudt en opholdsplan. Nogle er godt i gang med arbejdet, mens andre halter efter. Inden udgangen af 2011 skal alle borgere på botilbud i øvrigt have tilbudt en opholdsplan. Vi har i den forbindelse anbefalet flere at sætte en mere konkret tidshorisont for processen.

Dette også for at sikre borgerne indflydelse og medbestemmelse på målene for deres ophold. Det medvirker alt andet lige til, at parterne arbejder i samme retning.

Ligeledes har vi flere steder anbefalet øget bevågenhed omkring andet skriftligt materiale i tilbuddene, der med fordel kan opdateres og justeres til gældende praksis.

Magtanvendelse

Medarbejderne er bekendte med gældende regler for området omkring magtanvendelser og Kommunens procedure for indberetning desangående.

Her har ifølge det oplyste ikke været magtanvendelser i løbet af året. Forvaltningen har oplyst, at der har været 14 tilfælde af magtanvendelser og andre indgreb i selvbestemmelsesrettet i løbet af 2010. Disse er indberettet som nødværge/nødret. Det forholdsvist lave antal kan blandt andet tilskrives, at hovedparten af borgerne er selvhjulpne og medarbejdernes respektfulde og anerkendende tilgang til samarbejdet med borgerne, ligesom den pædagogiske tilgang drøftes i fællesskabet med forebyggelse og læring for øje

Det er vores erfaring, at området løbende bør vies tæt opmærksomhed, så grænserne ikke umærkeligt forrykkes. Her tænkes i særdeleshed også på borgernes selvbestemmelsesret og den gråzone og hår-fine balance, der er i denne sammenhæng.

Medicinhåndtering

Vi har før tilsyn med medicinhåndteringen i tilbuddene. I mange af tilbuddene varetager medarbejderne ikke denne del.

Vi har givet enkelte anbefalinger omkring sikkerhedsmæssigt forsvarlig opbevaring af præparaterne, mærkning af doseringsæskerne samt opbevaring af fællesmedicin.

Det er dog vores samlede oplevelse og vurdering, at medicinhåndteringen generelt foregår på forsvarlig og betryggende vis, samt i overensstemmelse med gældende retningslinjer og vejledninger for området.

Tilsyn på tilbud indenfor området Børn og Unge (omfatter ikke børnehandicapområdet)

Anbefalinger

- Det er vores vurdering, at de indskrevne borgere generelt hører til målgruppen. Det er dog vores vurdering, at man løbende bør være opmærksom på, om der i tilbuddene er borgere, som har behov, der rækker ud over det traditionelle for målgruppen. Dette for at sikre, at samtlige borgers behov imødekommes
- flere steder er de fysiske rammer utidssvarende og mindre egnede til formålet. Nogle steder er rammerne trange, hvilket henset til målgruppen kan påvirke konfliktniveauet i negativ retning. Rammerne fremstår flere steder slidte og trænger til istandsættelse. Det er vores indtryk, at medarbejderne gør, hvad de kan, for at tilpasse rammerne til brugerne og gøre indretningen så hjemlig og indbydende som muligt
- det pædagogiske arbejde er tilrettelagt med udgangspunkt i den enkelte borger og bygger på relevante pædagogiske referencer med vægt på den anerkendende og ressourcefokuserende tilgang. Det er vores erfaring, at der altid vil være behov for løbende at reflektere over egen praksis med henblik på at vedligeholde og udvikle god praksis

- det er vores indtryk, at der er fokus på skolegang, uddannelse og beskæftigelse. Enkelte steder kan samarbejdet mellem fritids-, døgntilbud og skole med fordel opprioriteres. Det vil sikre helhedsindsatsen overfor borgerne
- samarbejdet med forældre/pårørende er langt de fleste steder velfungerende. Forældre/pårørende inddrages i behandlingsarbejdet på relevant vis. Flere steder er der oprettet forældreråd
- det er vores generelle indtryk, at medarbejdernes kompetencer modsvarer borgernes behov. Der er fokus på løbende at tilpasse kompetencerne til de aktuelle og kommende brugeres behov. Flere steder er der tilbud om fast supervision, hvilket medvirker til at fastholde retning i indsatsen og sikre medarbejdernes trivsel
- den skriftlige dokumentation er generelt fyldestgørende og retningsgivende for indsatsen. Nogle steder er der behov for systematisering og arkivering af ældre materiale og andre steder er der behov for en større detaljeringsgrad for at sikre ensartethed i opgaveløsningen. Flere steder har man nu et elektronisk dokumentationssystem og det er vores vurdering, at det er velfungerende. Vi anbefaler, at brugen af elektroniske dokumentationsværktøjer prioriteres og optimeres
- der forekommer uundgåeligt magtanvendelser. Medarbejderne er generelt bekendte med reglerne for magtanvendelse og indberetning. Det er vores indtryk, at der er fokus på den forebyggende indsats med henblik på at undgå magtanvendelser. Vi anbefaler flere steder, at magtgrebet drøftes løbende med sigte på læring og udvikling. Flere steder er der udarbejdet en voldspolitik
- der er generelt en god forståelse for at følge gældende retningslinjer for medicin håndtering. Vi har flere steder givet forslag til justeringer og anbefaler ligeledes, at der udpeges og uddannes medarbejdere, som er ansvarlige for medicin håndteringen.

Målgruppen

Det er vores vurdering, at borgerne generelt hører til de beskrevne målgrupper. Det er dog vores vurdering, at der i flere tilbud er borgere, hvis behov er så store og mangeartede, at det ikke er muligt fuldt ud at imødekomme disse, uden at der fragår øvrige borgere ressourcer. Det er vores indtryk, at man de enkelte steder er opmærksomme på dette. Enkelte steder er der tildelt ekstra ressourcer til borgere med særlige behov.

De fysiske rammer

De fysiske rammer er flere steder utidssvarende og mindre egnede til formålet. Nogle steder er rammerne trange, hvilket kan påvirke konfliktniveauet i negativ retning. Nogle borgere påvirkes af mange stimuli, men på baggrund af rammerne er det ikke muligt at skjærme disse borgere. Vi konstaterer, at man udviser stor fleksibilitet og bestræber sig på at få det bedste ud af de givne rammer. Det er vores oplevelser, at rammerne generelt er indrettet på en indbydende, hjemlig og hyggelig måde.

Der er gennemgående ryddeligt og en god rengøringsstandard. Enkelte steder trænger til istandsættelse.

Fællesarealer og borgernes værelser er indrettet under hensyntagen til borgernes behov og interesser. Vi har indtryk af, at der tages hensyn til borgernes behov for privatliv.

Beboernes forhold

Det pædagogiske arbejde tager udgangspunkt i relevante pædagogiske referencer. Indsatsen er individuelt tilrettelagt med en anerkendende og ressourcefokuserende tilgang. Der lægges vægt på positi-

ve relationer som grundlag for basal tryghed og udvikling. Der er opmærksomhed på den positive relation mellem såvel medarbejdere og borgere som borgerne i mellem.

Borgerne giver udtryk for, at de oplever sig værdsat, respekteret og forstået. De oplever ligeledes, at de generelt får den støtte og hjælp, de har behov for.

Det er vores indtryk, at der arbejdes bevidst med HEFU-modellen (helhedsorienteret faglig udvikling) og i flere tilbud nævnes KIA-projektet (kvalitet i anbringelsen). Det er vores oplevelse, at det danner baggrund for såvel den daglige indsats som den pædagogiske udvikling fremadrettet.

Der er gennemgående tilrettelagt en hverdag præget af struktur og forudsigelighed, da det for mange borgere giver tryghed og dermed bidrager til udvikling og livskvalitet. Vi iagttager mange steder, at den faste struktur understøttes af strukturtavler hos såvel borger som i fællesarealer. Faste traditioner omkring højtider og ferier er ligeledes en del af den faste struktur og medvirker til at skabe glæde og forventning i hverdagen.

Der er fokus på kommunikation og dialog. For at understøtte kommunikationen iagttager vi mange steder, at der anvendes visuelle støttesystemer i form af piktogrammer, billeder og tegn til tale. Det er med til at give borgere, som ikke er i stand til at udtrykke sig verbalt, mulighed for at gøre sig forståelige og blive forstået, hvilket er forudsætningen for den positive relation og udvikling af kompetencer.

Borgernes medbestemmelse og indflydelse på eget liv kommer til udtryk gennem daglig dialog og hus-/børnemøder. Vi konstaterer, at møderne mange steder er fast tilrettelagte med dagsorden og referater. Det er samlet set vores indtryk, at der gøres en indsats for at medinddrage borgerne i beslutninger, der vedrører både den enkelte og hele gruppens forhold.

Det er vores vurdering, at der er fokus på skolegang, uddannelse og beskæftigelse. Der pågår bestræbelser på at tilrettelægge hverdagen på en måde, som sikrer borgerne forudsætninger for at passe skolegang, uddannelse og beskæftigelse, f.eks. afsættes fast tid til lektielæsning.

Det er vores indtryk, at der i høj grad tages udgangspunkt i borgernes 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 uddannelsesstederne medvirker ligeledes til at skabe et konstruktivt forløb. Enkelte steder kan samarbejdet mellem fritids-/døgntilbud og skole med fordel op-prioriteres.

Sund levevis er gennemgående en del af indsatsen. Flere steder konstaterer vi, at der er ansat køkkenmedarbejdere, som har det overordnede ansvar for indkøb og fremstilling af maden. Det er vores indtryk, at der er opmærksomhed på, at maden har en omsorgsmæssig signalværdi. Borgerne medinddrages i madlavning i forhold til deres forudsætninger.

Det er vores indtryk, at borgerne generelt tilbydes en hverdag med meningsfyldt indhold og der tilrettelægges fritidsaktiviteter, som skaber udvikling og livsglæde.

Samarbejdet med forældre/pårørende er langt de fleste steder velfungerende. Forældre/pårørende inddrages i behandlingsarbejdet under hensyn til borgerens selvstændighed. Forældre/pårørende giver udtryk for, at de får god støtte i at bevare og udvikle den positive relation med deres pårørende. Det svarer til vores indtryk. Vi konstaterer, at der nogle steder er etableret forældre/pårørende råd.

Det er vores indtryk, at der ved behov pågår konstruktivt samarbejde med relevante fagpersoner f.eks. sagsbehandlere, psykiatri, misbrugscentre og kriminalforsorg.

Generelt er det vores vurdering, at borgerne modtager den støtte og omsorg, de har behov for og at der ydes en indsats, som sigter mod, at borgeren bliver i stand til at mestre en dagligdag med en så høj grad af selvstændighed som muligt. Det er med til at øge borgerens livskvalitet og selvværd.

Personaleforhold

Det er vores vurdering, at medarbejdernes faglige kompetencer gennemgående modsvarer borgernes behov for støtte. Der er generelt en god forståelse for at erhverve kompetencer, som sætter medarbejderne i stand til at forstå årsagerne til og baggrunden for borgerens behov. Det er vores indtryk, at der er fokus på løbende at tilpasse kompetencer til kommende borgernes behov. Vi har enkelte steder anbefalet, at den samlede medarbejdergruppes faglige kompetencer optimeres, så de modsvarer borgernes behov fuldt ud.

Medarbejderne giver generelt udtryk for tilfredshed med deres arbejdsforhold. De oplever, at samarbejdet er velfungerende, konstruktivt og støttende. Samarbejdet med ledelsen karakteriseres de fleste steder som positivt. Medarbejderne oplever, at de generelt modtager relevant information, som sætter dem i stand til at løse opgaven. Der afvikles medarbejderudviklingssamtaler.

Medarbejderne giver udtryk for, at de oplever gode muligheder for at bruge deres kompetencer. Der er generelt gode muligheder for deltagelse i kurser og flere steder tilrettelægges løbende temadage. Flere steder er der tilbud om fast supervision, hvilket medvirker til at fastholde retning i indsatsen og sikre medarbejdernes trivsel.

Der er gennemgående en god mødestruktur, som medvirker til at sikre en velfungerende kommunikation mellem medarbejderne og mellem medarbejdere og ledelse. Det er ligeledes med til at sikre ensartethed og udvikling i opgaveløsningen.

Det er vores vurdering, at der generelt er en god 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 hensyn til medarbejdernes sikkerhed. Medarbejderne har indflydelse på arbejdstidstilrettelæggelsen, hvilket medvirker til at sikre trivsel og arbejdsglæde.

Det er vores vurdering, at medarbejdernes tilgang til samarbejdet med borgerne er præget af positivitet, engagement, empati og rummelighed. Det er ligeledes vores vurdering, at medarbejderne viser stor ansvarsfølelse i bestræbelserne på at yde borgerne det bedst mulige tilbud.

Den skriftlige dokumentation

I hovedparten af tilbuddene består den skriftlige dokumentation af handleplaner, behandlingsplaner, statusrapporter og daglige notater. Det er vores vurdering, at dokumentationen generelt er fyldestgørende og retningsgivende for indsatsen. Det er ligeledes vores vurdering, at der generelt er grundighed i det skriftlige arbejde.

Enkelte steder forekommer dobbeltregistrering, hvilket indebærer, at der anvendes unødigt mange ressourcer, som uundgåeligt fragår borgerne.

Det er vores vurdering, at der nogle steder fortsat er behov for en større detaljeringsgrad i handleplaner og behandlingsplaner. Andre steder er der behov for arkivering af ældre materiale.

Flere steder har man nu et elektronisk dokumentationssystem, og det er vores vurdering, at det er velfungerende. Vi anbefaler, at brugen af elektroniske dokumentationsværktøjer opprioriteres og optimeres.

Magtanvendelse

Der vil uundgåelig forekomme magtanvendelser i nogle målgrupper. Medarbejderne er generelt bekendte med reglerne for magtanvendelse og Kommunens procedure for indberetning ved magtanvendelser. Det er vores indtryk, at der er fokus på den forebyggende indsats med henblik på at undgå episoder, som kan føre til magtanvendelser. Det er ligeledes vores indtryk, at der arbejdes bevidst på at udvikle og tilrettelægge det pædagogiske arbejde på en måde, som minimerer konfliktniveauet.

Vi anbefaler flere steder, at magtbegrebet drøftes løbende med sigte på forebyggelse og læring. Flere steder er der udarbejdet en voldspolitik, som sikrer en ensartet procedure i tilfælde af vold og trusler om vold mod medarbejdere eller mellem borgere.

Medicinhåndtering

Det er vores vurdering, at medicinhåndteringen generelt foregår i overensstemmelse med gældende vejledninger for området.

Enkelte steder kan vi konstatere utilstrækkeligt kendskab til og procedurer for medicinhåndtering. Nogle steder har vi foreslået medicinkurser til medarbejdere med ansvar for medicinhåndtering samt præsenteret forslag til justeringer i håndteringen.

Særligt vedrørende de private tilbud

Det er vores vurdering, at de private tilbud lever op til deres godkendelsesgrundlag.

Tilsyn på tilbud indenfor området psykiatri

Anbefalinger

- Generelt hører borgerne i tilbuddene til de beskrevne målgrupper. Her er enkelte steder, hvor målgruppen er bred med mangeartede behov, hvor vi vurderer, at der løbende bør være opmærksomhed på, om borgernes behov fuldt ud kan imødekommes på tilfredsstillende vis
- generelt gode og velordnede fysiske rammer. Der forekommer bygninger, hvor blandt andet toilet- og badeforhold er utidssvarende i forhold til målgruppen
- det pædagogiske arbejde tager afsæt i relevante og anerkendte referencer. Medinddragelse og medindflydelse i egen hverdag er generelt forankret i tilbuddene. I forhold til fokusområdet er det vores indtryk, at her er iværksat tiltag i enkelte enheder, med henblik mere systematisk at analysere behandlingsresultater
- det er vores indtryk, at her er en opmærksomhed på at støtte op om en indholdsrig hverdag gennem dagsbeskæftigelse og aktiviteter med mere. Vi har få steder anbefalet en tids- og handlingsplan for igangværende og planlagte aktiviteter
- medarbejderne er engagerede og udfører et kvalificeret arbejde. Det er vores generelle indtryk, at der indenfor de givne rammer er gode muligheder for faglig udvikling. Faglig udvikling og supervision er efter vores opfattelse med til at skabe trivsel og iderigdom til glæde og gavn for borgerne samt er med til at fastholde og rekruttere medarbejdere
- medarbejderne er generelt bekendte med retningslinjerne for magtanvendelse og indberetningspligten. Det er fortsat vigtigt at fastholde bestræbelserne på at finde veje til at forebygge magtanvendelse
- den skriftlige dokumentation er generelt retningsgivende for indsatsen. Flere enheder er i en proces med at implementere IT-system. Vi anbefaler, at brugen af elektroniske dokumentationsværktøjer prioriteres og optimeres

- de enheder, hvor der gives støtte til medicinbehandling, er det vores vurdering, at medicinbehandlingen generelt foregår i overensstemmelse med gældende vejledninger for området. Vi har enkelte steder foreslået udarbejdelse af procedure ved utilsigtede hændelser
- vi har et enkelt sted anbefalet en tids- og handlingsplan for igangværende og planlagte initiativer.

Målgruppen

Målgruppen er borgere, som har behov, der udspringer af alvorlige psykiske sygdomme som skizofreni, affektive lidelser og hyppigt tilbagevendende psykoser. Denne beboergruppe har udover psykisk sygdom en lang række somatiske sygdomme, og en stor andel har tillige behov, der udspringer af misbrug og andre social problemstillinger.

Målgruppen er generelt bred og har mangeartede behov, som afstedkommer at behovene for støtte og hjælp kan være vanskelige fuldt ud at imødekomme på tilfredsstillende vis. Her er enkelte enheder, hvor behovet for støtte rækker ud over tilbuddets rammer.

Det er vores vurdering, at borgerne generelt hører til den beskrevne målgruppe. Det er også vores vurdering, at medarbejdernes faglige kompetencer modsvarer målgruppen behov, og suppleres med et godt samarbejde med forskellige eksterne samarbejdspartnere.

De fysiske rammer

De fysiske rammer fremstår i enkelte enheder utidssvarende og trange med bade- og toiletforhold, som øger risikoen for konflikter beboerne imellem. Det er vores indtryk, at man udviser stor fleksibilitet og udfolder bestræbelser på at få det bedste ud af de givne rammer. Det er vores opfattelse, at de fysiske rammer generelt er indrettet med et hjemligt og trygt udtryk.

Det er vores erfaring fra andre bofællesskaber, opholdssteder med mere, at de fysiske rammer kan indgå som et pædagogisk virkemiddel og have indflydelse på forebyggelse af magtanvendelser

Beboernes forhold

Generelt arbejdes der med afsæt i Kommunens overordnede værdier som er respekt, ligeværdighed, dialog og tillid. Vi har som helhed mødt en velkvalificeret og engageret tilgang til opgaveløsningen de enkelte steder hos såvel medarbejdere som ledelse.

Der har gennem 2010 været fokus på brugerinddragelse og behandlingsresultater samt tilbuddenes pædagogiske metoder og overvejelser i forhold til indsatsen. De fleste af borgerne giver udtryk for tilfredshed med den hjælp og støtte, de har modtaget med det formål at opnå højere grad af selvstændighed.

Langt de fleste af de borgere, vi har talt og været sammen med, har givet udtryk for eller indtryk af, at de får den hjælp og støtte, de har brug for, og at de er tilfredse med og trygge ved den måde, hjælpen bliver givet på.

Det pædagogiske arbejde i de enkelte enheder søges baseret på forskellige relevante og anerkendte pædagogiske referencer herunder relationspædagogikken, en anerkendende tilgang, en kognitiv tilgang, systemisk teori, recovery, NLP-værktøjer og kontaktpersonordning. De pædagogiske bestræbelser går i retning af at sikre borgerne indflydelse på deres eget liv.

Borgerne bekræfter de pædagogiske bestræbelser, hvad angår medinddragelse og selvbestemmelse. Her afholdes beboermøder og morgenmøder med videre, som er med til at støtte op omkring den demokratiske proces. Her drøftes bl.a. aktuelle ideer og problemer. Det kan være fritidstilbud, ferier, mad-

planlægning, nyanskaffelser m.m. Derudover kan vi konstatere, at borgerne medinddrages i valg af kontaktperson og deltager i ansættelse af nye medarbejdere.

Det er vores opfattelse, at borgerne tilbydes dagsbeskæftigelse og relevante aktiviteter i det omfang, den enkelte magter. Vi har få steder anbefalet en tids- og handlingsplan for igangværende og planlagte aktiviteter.

Det er vores indtryk, at medarbejderne arbejder bevidst på, at borgerne får ansvaret for deres eget liv i det omfang, den enkelte magter det. Vi kan konstatere, at medarbejdernes kommunikation generelt foregår i en respektfuld og anerkendende tone.

Det er vores indtryk, at der ved behov pågår konstruktivt samarbejde med relevante fagpersoner fx. sagsbehandlere, psykiatri, Kriminalforsorgen mv.

Samarbejdet med de pårørende er individualiseret. Vi kan konstatere, at der i enkelte enheder afholdes traditionsbundne arrangementer med deltagelse af pårørende.

Generelt er det vores vurdering, at borgerne modtager den støtte og omsorg, de har behov for og at der ydes en indsats, som sigter mod, at de bliver i stand til at mestre en dagligdag med en så høj grad af selvstændighed som muligt.

Medarbejderforhold og faglige forudsætninger

Samlet set har vi mødt kompetente, engagerede og fagligt dygtige medarbejdere, som giver udtryk for og indtryk af, at være godt klædt på til opgaveløsningen. Her er en del enheder, hvor der er en tværfagligt sammensat medarbejdergruppe. Det er vores indtryk generelt, at det er med til at sikre et nuanceret billede af borgeren og dennes behov. Medarbejdernes tilgang til borgerne bærer præg af engagement, rummelighed og empati.

Medarbejderne giver som helhed udtryk for generel tilfredshed med arbejdspladsen og arbejdsituationen. Supervision anvendes generelt som metode til faglig udvikling de enkelte steder.

Her er generelt tilfredshed med tilbuddene om kompetenceudvikling indenfor de givne rammer. Det er vores opfattelse, at kompetenceudvikling bidrager til at fastholde og rekruttere nye medarbejdere.

Medarbejderudviklingssamtaler, supervision og personalemøder har som helhed været afholdt på de enkelte steder for at sikre konsistens, trivsel og faglig sparring. Vi har enkelte steder anbefalet at sikre, at alle medarbejdere deltager i supervisionen med det formål at sikre fælles fodslag.

Vi har i en enkelt enhed anbefalet en kortfattet tids- og handleplan med det formål at sikre en mere ensartet forståelse blandt medarbejderne for såvel opgavernes art som tilgangen til beboerne.

Den skriftlige dokumentation

Vi har gennemgået den skriftlige dokumentation i form af pædagogiske handleplaner, dagbogsnotater og indsatsområder med mere og kan konstatere en generel grundighed i det skriftlige arbejde. Her er generelt et etisk godt sprog. Borgerne giver udtryk for medinddragelse i udarbejdelse af handleplaner og indsatsområder.

Enkelte enheder har implementeret et IT-system til dokumentationen, andre er undervejs og nogle er endnu ikke kommet i gang. Vi har enkelte steder anbefalet at give tid til implementeringen med det formål, at medarbejderne får ejerskab af det nye redskab.

Det er fortsat vores vurdering, at der med fordel kan indføres et IT-system de steder, som endnu ikke har det.

Magtanvendelse

Medarbejderne er generelt bekendte med gældende regler for området og Kommunens procedure for indberetning af magtanvendelse. Det er vores opfattelse, at forebyggelse sker gennem bevidst kommunikation og samarbejde med relevante samarbejdspartnere.

Vi anbefaler flere steder, at magtbegrebet drøftes løbende med sigte på forebyggelse og læring.

Medicinhåndtering

De enheder, hvor der gives støtte til medicinhåndtering, er det vores vurdering, at medicinhåndteringen generelt foregår i overensstemmelse med gældende vejledninger for området. Vi har enkelte steder foreslået udarbejdelse af procedure ved utilsigtede hændelser. Medarbejderne er klædt på til opgaveløsningen gennem kurser.

Tilsyn på tilbud indenfor området Handicap

Anbefalinger

- Generelt hører borgerne til de beskrevne målgrupper. Vi vurderer dog, at man løbende bør være opmærksom på, om der er i tilbuddene er borgere, der har behov, der rækker udover det traditionelle for målgruppen. Dette for at sikre, at alle borgere får den hjælp og støtte, de har behov for
- flere steder er de fysiske rammer utidssvarende og mindre egnede til formålet. Andre steder er istandsættelse og oprydning tiltrængt. Vi er bekendte med, at der for nogle områder er planer om snarlig flytning til nye og tidssvarende rammer. Det er vores oplevelse, at der de fleste steder er fokus på at skabe så gode og hensigtsmæssige rammer som overhovedet muligt på de givne vilkår
- det er vores generelle indtryk, at der løbende iværksættes relevante tiltag, som skaber udvikling. Vi kan konstatere, at der arbejdes fremadrettet med tidligere anbefalinger. Vi har enkelte steder anbefalet, at der udarbejdes tids- og handlingsplaner for den pædagogiske indsats og udvikling. Det kan være med til at fastholde retning og sikre ensartethed i opgaveløsningen.
- vi kan konstatere, at der generelt er fokus på kommunikation i samarbejdet med beboerne. Vi iagttager ligeledes, at der udvises opfindsomhed, fleksibilitet og anvendes mange visuelle redskaber i kommunikationen. Det medvirker til at skabe positive relationer, livskvalitet og udvikling
- medarbejderne er generelt fagligt kompetente og engagerede og udfører et kvalificeret arbejde. Det bør dog fortsat understøttes af uddannelse og supervision mv. En høj faglighed er med til at sikre kvalitet og motivation blandt medarbejderne, samt sikre fastholdelse og rekruttering af nye medarbejdere
- det er vores vurdering, at organiseringen og arbejdstidstilrettelæggelsen generelt imødekommer borgernes behov. Det er ligeledes vores opfattelse, at der er opmærksomhed på at udnytte de samlede personalemæssige ressourcer og kompetencer på en måde, som kommer borgerne til gode. Det er vores indtryk, at der nogle steder anvendes mange vikarer i opgaveløsningen, hvilket fordrer en grundig introduktion. Vi har enkelte steder anbefalet øget opmærksomhed på introduktionen

- den skriftlige dokumentation er af varierende kvalitet. En del steder arbejdes der godt og kvalificeret med den skriftlige dokumentation, men den er fortsat et udviklingspunkt, som bør opprioriteres. Vi anbefaler fortsat, at man overgår til et elektronisk dokumentationssystem. Det vil afhjælpe nogle af de udfordringer, der ligger i arbejdet med den skriftlige dokumentation og sikre sammenhæng og systematik
- medarbejderne er generelt bekendte med retningslinjerne for magtanvendelse og indberetningspligten. Det er fortsat vigtigt at fastholde bestræbelserne på at finde veje til at forebygge magtanvendelse, som med nogle målgrupper dog uundgåelig vil forekomme
- der bør generelt tilrettelægges en mere smidig, effektiv og sikker fremgangsmåde ved betaling til dagtilbud m.v. for borgere med ophold i kommunale og private døgntilbud (elektronisk fakturering)
- vi har foreslået udarbejdelsen af en tids- og handlingsplan på 11 tilbud.

Målgruppe

Det er vores vurdering, at borgerne generelt hører til de beskrevne målgrupper. Det er dog også vores vurdering, at der i flere tilbud er borgere, hvis behov er så store og mangeartede, at det ikke er muligt fuldt ud at imødekomme disse, uden at der fragår øvrige borgere ressourcer. Det drejer sig blandt andet om borgere med problematisk og udadreagerende adfærd, borgere med misbrug, borgere med stort plejebehov og borgere, der af andre årsager har behov for større støtte, end det er muligt at yde i det pågældende tilbud.

En bred målgruppe forudsætter megen bevågenhed på medarbejdernes samlede kvalifikationer. Mange steder møder vi engagerede ledere og medarbejdere, der løfter opgaven og samarbejder med eksterne samarbejdspartnere, hvor det er et behov. Kurser og udvikling målrettes, dog kan udmøntning af den ofte ekstraordinære indsats, dette arbejde fordrer, ofte synes vanskelig uden, at der fragår enhedens øvrige beboere ressourcer.

De fysiske rammer

Det er vores vurdering at kvaliteten af de fysiske rammer varierer. Mange steder er de fysiske rammer utidssvarende og mindre egnede til formålet. Flere borgere har behov for hjælpemidler, hvilket er pladskrævende. Snævre fysiske rammer kan ligeledes medvirke til at konfliktniveauet optrappes alene på baggrund af disse forhold.

Vi er bekendte med, at flere af de pågældende tilbud skal flytte i nye tidssvarende rammer indenfor kort tid. Det gælder især tilbuddene på det tidligere Sundbyvang område. Mange steder er man opmærksomme på vigtigheden af løbende at undersøge forskellige veje at forberede beboerne på flytningen.

Det er vores indtryk, at man generelt bestræber sig på at indrette de eksisterende rammer så hensigtsmæssige, som det er muligt, således at borgernes behov tilgodeses og rammerne fremstår hyggelige og hjemlige. Det er dog enkelte steder, hvor istandsættelse og oprydning er tiltrængt.

Generelt er rengøringsstandarder god.

Det er vores indtryk, at medarbejderne i døgntilbuddene har respekt for, at de færdes i borgernes hjem. Værelser og lejligheder er indrettet efter den enkeltes behov, smag og interesser. Vi oplever ligeledes, at der er respekt omkring borgernes privatliv.

Beboernes forhold

Det er vores vurdering, at borgerne generelt tilbydes en individuelt tilpasset støtte, omsorg og behandling, som modsvarer deres behov. Der er generelt tilrettelagt en hverdag med et meningsfyldt indhold.

Hverdagen er de fleste steder præget af struktur og forudsigelighed, som er forudsætningen for borgernes trivsel og udvikling.

Det er vores indtryk, at indsatsen tager udgangspunkt i en anerkendende tilgang. Mange borgere giver indtryk af og udtryk for, at de føler sig respekterede og forstået. Vi har ligeledes indtryk af, at der er fokus på relationens betydning i udvikling af sociale kompetencer. Det er også vores indtryk, at der er fokus på borgernes medindflydelse og selvbestemmelse i forhold til eget liv. Her gælder, at der er opmærksomhed på, at inddragelse sker med udgangspunkt i den enkelte borgers forudsætninger. Medarbejderne er opmærksomme på at støtte borgernes initiativer. Mange steder er beboer-/brugermøder lagt i fast rammer.

Det er vores vurdering, at den enkelte borger bliver mødt med en respektfuld tilgang samt, at medarbejderne er imødekommende og nærværende. Dialogen mellem borgere og medarbejdere bærer generelt præg af respekt, omsorg og gensidig tillid. Forhold der bidrager til at skabe en god stemning, atmosfære og hermed tryk i hverdagen.

Vi kan konstatere, at der generelt er fokus på kommunikationen og vi oplever, at der udvises stor opfindsomhed, fleksibilitet og anvendes forskelligartede visuelle værktøjer som piktogrammer, billeder, konkrete og tegn til tale. Det at blive forstået er med til at bibringe den enkelte borger livskvalitet og indflydelse på eget liv.

Det er vores vurdering, at der i langt de fleste tilbud er et godt og velfungerende samarbejde med pårørende under hensynstagen til den enkelte borgers behov og selvstændighed. De pårørende inddrages i relevante sammenhænge. Mange steder tilrettelægges arrangementer med pårørende i forbindelse med højtider.

Enkelte steder er der oprettet pårørenderåd. Blandt de pårørende gives der udtryk for, at de modtager relevant information og oplever, at de får god støtte i forhold til, typisk, forælderrollen. Dog er samarbejdet med enkelte pårørende en stor udfordring uanset, at der generelt udfoldes store bestræbelser på at få det til at fungere.

Det er vores indtryk, at der gennemgående er et godt og konstruktivt samarbejde mellem dag- og døgntilbud. For de svageste borgere sikrer det kontinuitet og ensartethed i indsatsen.

Personaleforhold

Det er vores indtryk, at centerdannelsen og løbende rokeringer indebærer, at medarbejderne må forholde sig til nye ledere. Det er dog vores indtryk, at samarbejdet mellem ledelse og medarbejdere i de fleste tilfælde er konstruktivt og velfungerende.

Medarbejderne giver udtryk for generel tilfredshed med deres arbejdsplads og arbejdsforhold. Samarbejdet er generelt velfungerende og præget af åbenhed og dialog. Medarbejderne giver nogle steder udtryk for, at budgetjusteringer har medført et øget arbejdspress. Det er generelt vores indtryk, at der er god organisering, som sikrer at borgernes behov tilgodeses.

Det er vores indtryk, at der flere steder bruges mange vikarer i opgaveløsningen, hvilket fordrer en grundig introduktion til opgaveløsningen. Vi har enkelte steder anbefalet øget fokus på introduktion. Det er også vores indtryk, at der generelt er fokus på medarbejdernes kompetenceudvikling gennem temadage, kurser og faglig sparring. For eksempel kommer vi i flere tilbud, hvor medarbejdere har gennemført et neuropædagogisk efteruddannelsesforløb.

Her er opmærksomhed på at opkvalificere medarbejdernes kompetencer i takt med at borgernes behov ændres. Det er vores indtryk, at der er fokus på supervisionens betydning for faglig udvikling og trivsel, og vi konstaterer, at det flere steder er lagt i faste rammer med ekstern supervisor.

Der er gennemgående en god organisering og mødestruktur, som medvirker til at sikre en god kommunikation medarbejdere og ledelse imellem. Det er ligeledes med til at sikre kontinuitet og ensartethed i opgaveløsningen.

Det er generelt vores vurdering, at medarbejdernes faglige kompetencer modsvarer borgernes behov. Det er vores indtryk, at medarbejderne er engagerede og har en empatisk tilgang i samarbejdet med borgerne og de udviser en høj grad af ansvarlighed i arbejdet.

Den skriftlige dokumentation

Den skriftlige dokumentation er af varierende kvalitet. Vi har enkelte steder bedt om en tids- og handlingsplan i forhold til skriftlig dokumentation. Nogle steder har vi anbefalet opprioritering af den skriftlige dokumentation generelt. Andre steder har vi foreslået en større detaljeringsgrad for at sikre ensartethed i opgaveløsningen.

Vi kan konstatere, at der mange steder arbejdes med implementering af et fælles handleplanskoncept og flere steder er arbejdet færdiggjort. Det er vores indtryk, at konceptet er et godt udgangspunkt for fyldestgørende handleplaner, som beskriver behov og er handlingsanvisende. Det sikrer den rette behandling og ensartethed i indsatsen til gavn for borgerne. Det er vores indtryk at borgerne inddrages i relevant grad i udarbejdelse af handleplanerne blandt andet med hjælp af en interviewguide.

Det er vores indtryk, at der gennemgående er en god etik i det skriftlige arbejde. Sproget bærer præg af faglighed og respekt.

Den skriftlige dokumentation foregår dels i borgermapper dels elektronisk. Vi kan konstatere, at der nu flere steder er implementeret et elektronisk dokumentationssystem og andre steder er man i gang med implementering. Det er vores indtryk, at det medvirker til at sikre relevant information om borgeren og dermed en ensartet indsats. Det er fortsat vores vurdering, at et elektronisk dokumentationssystem vil være en hjælp i forhold til systematisering af den skriftlige dokumentation.

Magtanvendelse

Det er uundgåeligt, at der blandt nogle målgrupper vil opstå situationer, hvor der forekommer magtanvendelse. Det er vores indtryk, at der generelt er fokus på at udvikle værktøjer, som forbygger konflikter, som kan føre til magtanvendelse. Det er ligeledes vores indtryk, at der er opmærksomhed på den svære balance mellem omsorgssvigt og nødvendig magtanvendelse. Vi anbefaler flere steder, at man med fordel kan arbejde bevidst med forebyggelse gennem drøftelse af magtindberetninger på persona-lemøder. Vi anbefaler enkelte steder, at der bør gøres en indsats for at sikre medarbejderne kompetencer, som sætter dem i stand til at arbejde med komplekse problemstillinger

Der er gennemgående et godt kendskab til gældende regler omkring magt og indberetning af magtanvendelser.

Medicinhåndtering

Vi har konkret ført tilsyn med den mekaniske del af medicinhåndteringen og finder, at den generelt foregår i overensstemmelse med gældende retningslinjer. Flere steder har medarbejderne været på kursus og der er udpeget en medicinansvarlig. Vi har enkelte steder bedt om tids- og handlingsplan for medicinhåndtering.

Aalborg, den 6. april 2011

Aase Møller og Henning Jacobsen