

Københavns Kommune

Socialforvaltningen

Tilsyn på de kommunale og private tilbud i 2009

Indledning

Socialforvaltningen, Københavns Kommune, har overdraget os opgaven med at udføre de lovpligtige kommunale tilsyn med institutioner og tilbud til Forvaltningens brugere. Konkret drejer sig om et årligt tilsyn pr. enhed.

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 en lille gruppe af ældre borgere med mange og mangeartede behov.

Man skal i indsatsen tilstræbe, 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. Formelt handler det om tilsyn efter Servicelovens § 16.

Socialforvaltningen, Københavns Kommune har valgt, at der som hovedregel kun skal gennemføres ét årligt tilsyn på de private og kommunale tilbud. Vi har valgt, at alle tilsyn i 2009 blev anmeldte med den begrundelse, at vi ønsker at skabe et så godt og troværdigt grundlag for vores vurderinger som muligt.

Vi er fuldt ud opmærksomme på, at det åbner mulighed for at "forberede sig" på tilsynene samtidig med, at vi som tilsyn altid kun vil få et øjebliksbillede af opgaveløsningen det enkelte sted. Vores erfaring viser dog, at det generelt ikke påvirker tilsynsresultaternes validitet. Der er desuden, hvis vores iagttagelser taler for det, principielt mulighed for efter nærmere aftale at følge op med uanmeldte tilsyn.

De obligatoriske temaer udover det generelle socialpædagogiske driftstilsyn har været borgernes indflydelse og inddragelse af pårørende.

Det generelle indtryk

Det er vores overordnede indtryk, at Kommunens godkendte kvalitetsstandarder, politikker og retningslinjer samt lovgivningens krav for områderne efterleves. Der arbejdes bevidst efter Kommunens overordnede værdier og lokalt udarbejdede værdigrundlag, som tager udgangspunkt i de overordnede værdier.

Det er vores generelle vurdering, at der ydes en kvalificeret hjælp, som tager hensyn til den enkelte borgers ønsker og behov og i god forståelse for de forhold, som ligger til grund for behovene for hjælp. Samtidig er det vores vurdering, at hjælpen ydes på en respektfuld og ordentlig måde. Den vurdering deles af langt de fleste borgere og deres pårørende samt svarer til deres oplevelse af den støtte, der modtages og måden, de modtager den

Det er ligeledes vores generelle vurdering, at borgerne tilbydes en individualiseret støtte og omsorg, der modsvarer deres behov. Det er også vores opfattelse, at borgernes inddrages på en måde, der un-

derstøtter deres generelle trivsel. Ligeledes er der megen bevågenhed overfor inddragelse af og information til de pårørende i respekt for den enkelte brugers selvbestemmelsesret.

Vi har flere steder konstateret, at der er borgere, hvis behov er så massive i forhold til stedets kapacitet og målgruppe, at der kan være berettiget tvivl om, hvor vidt det indebærer, at de øvrige borgere får imødekommet deres behov på det aftalte niveau. Enkelte steder har vi direkte foreslået revisitation.

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.

Allerede nu kan vi konstatere, at der er udarbejdet tids- og handlingsplaner på de felter, hvor vi har foreslået justeringer.

Processen

Forud for tilsynene har vi aflagt forbesøg på omkring 50 tilbud, jævnt fordelt mellem de 4 områder. Det har vi gjort, fordi vi har ønsket at få et indtryk af de særlige lokale forhold, som kendetegner Københavns kommune og fordi, der kan være særlige forhold de enkelte steder, som har haft betydning for tilrettelæggelsen af tilsynet.

Desuden har vi gjort os bekendt med relevant generelt og lokalt materiale, der ligger til grund for driften.

Vi har afviklet 166 anmeldte tilsyn. De fordeler sig mellem de 4 driftsområder med 59 indenfor handicap, 31 indenfor psykiatri, 37 på børn og unge-området og endelig 39 på udsatte-området (misbrug og hjemløse).

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 omkring 200.

Tidspunkterne for tilsynene er aftalt med ledelsen af den enkelte enhed under hensyntagen til borgernes hverdag, de pårørendes mulighed for deltagelse og øvrige vilkår, der giver tilsynet det bredeste grundlag for vurdering af indsatsen det pågældende sted. Efterfølgende er der tilgået enhederne skriftlig information om tidspunkt for afvikling, fokuspunkt og grundlag for tilsyn, mm. I enkelte tilfælde har vi, for at være sikre på at have et tilstrækkeligt vurderingsgrundlag, aflagt et ekstra besøg.

Vi har gennemført tilsyn i tidsrummet fra kl. 8.30 til kl. 24.00. Vi har tilstræbt at aflægge tilsyn på de tidspunkter, hvor der er størst mulighed for at træffe borgere og pårørende. Flere tilsyn er således også afviklet i eftermiddags- og aften timerne..

Som en del af grundlaget for vores vurderinger og konklusioner har vi således 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 omkring 650 borgerne. Vi har talt med flere borgere i stort set alle enhederne i de enkelte tilbud. Flere steder har vi fundet, at vores direkte tilstedeværelse ville påvirke borgerne negativt, hvorfor vi har fx har valgt at overvære samværet mellem borgeren og medarbejderne i stedet for at være direkte på tomandshånd med borgeren.

Vi har på mange måder forsøgt at få den mest troværdige kontakt med borgerne. Det har været gennem samtaler i den enkeltes bolig, hvis pågældende har ønsket det, eller i fællesskabet, hvor vi også har overværet samværet borgerne imellem og mellem dem og medarbejderne.

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

Vi har, de steder, hvor det har givet mening, og særligt på børneområdet 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 alt i alt været i kontakt med flere end 100 pårørende

Relevant skriftligt materiale er gennemgået, herunder handleplaner, behandlingsplaner, pædagogiske udviklingsplaner, opholdsplaner samværsvejledninger og strukturplaner mv. for omkring 350 borgere

Hertil kommer, at vi har gennemgået lokalt udarbejdede værdigrundlag, politikker, beskrivelser af arbejdsgange mm. Alt sammen materiale, der kan understøtte og sikre en ensartet indsats overfor den enkelte borger.

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 samlet og med udgangspunkt i den medarbejderoversigt, vi har modtaget inden tilsynet. Ad den vej har vi sikret os, at vi har talt med repræsentanter fra forskellige enheder og de forskellige fagligheder er blevet repræsenteret. Alt i alt har vi inddraget omkring 500 medarbejdere.

Ledelsen har deltaget ved tilsynets start og ved tilbagemeldingen af resultaterne.

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 tilrettelæggelsen af medicinbehandlingen, herunder med hensyn til blandt andet sikkerhed, retningslinier og procedurer.

I det følgende beskriver vi for hvert af de 4 områder og i hovedtræk de samlede, generelle og til dels tværgående resultater fra tilsynsbesøgene. Resultaterne af de enkelte tilsynsbesøg fremgår af rapporter vedrørende disse.

Resultaterne fra hvert område afsluttes med forslag til udviklingspunkter.

Tilsyn på tilbud indenfor Handicap-området

Resultater fra tilsyn

Der er gennemført tilsyn på i alt 59 tilbud. Tilsynene har i denne runde omfattet omkring 70 særskilte enheder, idet flere af tilbuddene er beliggende på flere forskellige adresser.

Borgernes forhold, herunder målgruppen:

Det er vores vurdering, at borgerne generelt hører til de beskrevne målgrupper. Dog er det 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 tilbuddets øvrige beboere ressourcer. Det drejer sig dels om borgere med problematisk adfærd som følge af misbrug, og dels om borgere, der af andre årsager har behov for større støtte, end det er muligt at yde i de pågældende tilbud.

Fysiske rammer

Det er vores vurdering, at kvaliteten af de fysiske rammer varierer. Forholdsvis mange steder, er rammerne utidssvarende og mindre egnede til formålet. Dette skal ses i lyset af beboernes behov, herunder brug af hjælpemidler. Det er ligeledes vores erfaring, at snævre fysiske rammer, kan have uhenigtsmæssig indflydelse på konfliktniveauet borgerne imellem, og generelt.

Vi er bekendte med, at flere af de pågældende tilbud skal flytte til nybyggeri indenfor de nærmeste år. Det gælder især tilbuddene, der er beliggende på det gamle Sundbyvang-område. Vi har i den forbindelse mødt pårørende, der er bekymrede for den forestående flytning. Det gælder især pårørende til borgere, der har boet på området i mange år. Bekymringerne går blandt andet på, at der er mere trafik omkring det nye byggeri, hvilket evt. vil betyde øget risiko for borgernes sikkerhed, og dermed begrænsning i deres færden. Det er vores vurdering, at det er vigtigt at informere og inddrage de pårørende, i videst muligt omfang, som det allerede er tilfældet i flere tilbud.

For de tilbud, der ikke skal flytte, er det vores vurdering, at man bør være opmærksom på, at istandsættelse og i nogle tilfælde ombygning, er tiltrængt.

Der er generelt en god rengøringsstandard i tilbuddene. Her gøres en stor indsats for, at indretningen af fællesarealerne er i overensstemmelse med borgernes behov. Fællesarealerne fremstår langt de fleste steder hyggelige og indbyder til samvær. Her er en god og hjemlig atmosfære.

I døgntilbuddene har medarbejderne generelt en god forståelse for, at de færdes i borgernes hjem. Værelser og lejligheder er indrettet individuelt efter den enkeltes smag og interesser, og der er respekt omkring borgernes privatliv.

Den socialpædagogiske og metodemæssige praksis

Der er generelt tilrettelagt en hverdag med et meningsfyldt indhold for den enkelte borger. Hverdagen er mange steder præget af struktur og forudsigelighed, da det for de fleste borgere giver tryghed.

Der er gennemgående et godt samarbejde mellem dag- og døgntilbuddene.

Her er fokus på, at arbejde ud fra en anerkendende tilgang, og mange borgere har under vores besøg, givet udtryk for, at de føler sig respekterede og forståede. Her er ligeledes opmærksomhed på relationens betydning for, dels at samarbejdet mellem borgere og medarbejdere bliver vellykket og dels, at borgerne får mulighed for at udvikle sociale kompetencer i samspillet med andre.

Det er vores vurdering, at den pædagogiske tilgang og metode, med fordel kan gøres tydeligere i enkelte tilbud. Vi er bekendte med, at flere tilbud er i gang med at udarbejde værdigrundlag og skabe fælles fodslag.

Medarbejderne i såvel dag- som døgntilbuddene udviser god forståelse for og indsigt i de behov, borgerne har, hvilket er med til at sikre en god og etisk forsvarlig behandling af borgerne.

Der lægges generelt vægt på indflydelse og medinddragelse. I de fleste tilbud afholdes beboermøder, hvor dagligdagen tilrettelægges og aktiviteter planlægges. Det er ligeledes vores indtryk, at der gøres en indsats for at inddrage den enkelte borger i, hvilke mål der skal opstilles for indsatsen, i det omfang det giver mening for den enkelte

Medarbejderne er opmærksomme på at støtte borgerne i at give udtryk for deres ønsker og drømme.

I tilbuddene er der fokus på at udvikle og bruge værktøjer, der gør kommunikationen mulig med dem, der ikke fuldt ud er i stand til at kommunikere mundtligt. Det er medvirkende til at sikre, at også disse

borgere får mulighed for at udtrykke behov og ønsker, og dermed opnår indflydelse på deres egen hverdag.

Det er vores vurdering, at der i langt i fleste tilbud er et godt og velfungerende samarbejde med de pårørende, under hensyntagen til borgenes selvstændighed og øvrige behov og ønsker. De pårørende inddrages i relevante sammenhænge og flere steder afholdes der arrangementer for pårørende. Det er dog relativt få steder, man har et mere formaliseret samarbejde med pårørende. Vi har flere steder drøftet muligheden for at udarbejde en pårørendepolitik.

Der er en generel tilfredshed med samarbejdet blandt de pårørende, vi har været i kontakt med. De føler sig imødekommet og velinformerede.

Medarbejderforhold og faglige forudsætninger

Centerdannelserne har betydet, at nogle tilbud er blevet delt op og andre sammenlagt, hvilket af medarbejderne opleves som en udfordring. Det har også betydet, at man skal forholde sig til nye ledere, og enkelte steder har af andre årsager været uden ledelse i kortere eller længere perioder. Det er vores erfaring, at medarbejderne i omstillingsperioder, har behov for grundig information om planer for organisationen og den enkelte arbejdsplads.

Medarbejderne giver generelt udtryk for tilfredshed med deres arbejde og arbejdspladsen. Her er generelt et godt samarbejde, og medarbejderne er gode til at tage hånd om hinanden. De fleste steder opleves samarbejdet med ledelsen ligeledes positivt.

Medarbejderne giver ligeledes udtryk for tilfredshed med at bruge deres kompetencer og fortsat være i udvikling, støttet af supervision og faglig sparring. Her er gode traditioner for at afholde temadage, og medarbejderne er løbende på kursus.

Der er generelt en god organisering og mødestruktur, som medvirker til at sikre en velfungerende kommunikation medarbejderne imellem og med ledelsen. Det er ligeledes med til at sikre en rød tråd i opgaveløsningen.

Generelt er det vores vurdering, at medarbejderne har en positiv, engageret og empatisk tilgang til samarbejdet med brugerne. Medarbejderne giver udtryk for glæde ved at arbejde med de valgte målgrupper, og det er vores indtryk, at de har en høj grad af ansvarsfølelse i bestræbelserne på at gøre det så godt for borgerne som muligt.

Dokumentation

I hovedparten af tilbuddene arbejdes der med pædagogiske handleplaner i forskellige former. Flere steder afventer man fælles koncept for centret. Kvaliteten af handleplanerne varierer. Det er vores indtryk, at der generelt er grundighed med det skriftlige arbejde, men flere steder kan planerne blive mere retningsgivende for indsatsen. Det er vores vurdering, at et fælles koncept kan være medvirkende til at sikre, at planerne danner grundlag for indsatsen i praksis.

Flere steder mangler der systematik i arbejdet med handleplanerne, der blandt andet vil sikre, at planerne revideres og opdateres kontinuerligt. Flere tilbud har endnu ikke elektronisk dokumentationssystem i brug.

Magtanvendelse

Det er uundgåeligt, at der vil opstå situationer, hvor anvendelse af magt er nødvendig. Medarbejderne er generelt bekendte med reglerne om og Kommunens procedure for indberetningspligt ved magtanvendelser.

Det er vores indtryk, at man arbejder bevidst på at udvikle metoder og værktøjer til at forebygge konflikter med og mellem beboerne med henblik på at undgå, at behov for magtanvendelse opstår. Her er generelt fokus på magtanvendelse som et tema, der drøftes løbende. Her er afholdt temadage om såvel magtanvendelse som forebyggelse og konflikthåndtering generelt. Her er ligeledes fokus på dilemmaet mellem selvbestemmelsesret og omsorgssvigt.

Medicinhåndtering

Vi har konkret ført tilsyn med medicinhåndteringen og kan konstatere, at denne generelt foregår i overensstemmelse med gældende vejledninger. Flere steder har medarbejdere været på medicinkursus, og man har valgt at udpege medarbejdere, der er ansvarlige for medicinhåndteringen. Det er efter vores erfaring en god ide.

Anbefalinger

- Generelt hører borgerne i tilbuddene til de beskrevne målgrupper. Vi vurderer dog, at man løbende må være opmærksom på, om der er borgere i tilbuddene, der bør revisiteres til andre tilbud. Dette for at sikre, at alle borgere får den hjælp og støtte de har brug for.
- flere steder er de fysiske rammer utidssvarende og mindre egnede til formålet. Andre steder er mindre ombygninger og istandsættelse tiltrængt. Det er vores vurdering, at man med fordel, fra forvaltningens side, kan lave en gennemgang af tilbuddenes fysiske rammer, for der igennem at skabe et overblik over, for hvilke tilbud istandsættelse og vedligeholdelse bør prioriteres
- vi har flere steder anbefalet, at der udarbejdes en tids- og handlingsplan for den udvikling og de tiltag, der er planlagt. Det kan være med til at fastholde kursen og skabe mere tydelighed for medarbejderne, og dermed får det også betydning for fastholdelse af engagementet. Også en del af borgerne og de pårørende kan have glæde af noget sådant, blandt andet fordi det forebygge utryghed, misforståelser og uklarhed om de gensidige forventninger.
- medarbejderne er engagerede og udfører et kvalificeret arbejde. Det skal dog fortsat understøttes af uddannelse og supervision mv., hvor en høj faglighed er med til at sikre kvalitet og motivation blandt medarbejderne, samt sikre fastholdelse og rekruttering af nye medarbejdere
- der arbejdes mange steder godt og kvalificeret med den skriftlige dokumentation, men den er fortsat et udviklingspunkt, der bør prioriteres. Vi anbefaler, at samtlige tilbud ibrugtager et elektronisk dokumentationssystem hurtigst muligt. Det vil afhjælpe flere af de udfordringer, der ligger i arbejdet med skriftlig dokumentation, ligesom det vil medvirke til at sikre sammenhæng i indsatsen for den enkelte borger
- 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 uundgåeligt vil forekomme.
- medicinhåndteringen sker generelt i overensstemmelse med Sundhedsstyrelsens retningslinier. Det er vores vurdering, at man med fordel kan overveje, om alle medarbejdere skal have et grundlæggende medicinkursus. Vi har flere steder anbefalet, at der udarbejdes lokale retningslinier, herunder procedure ved utilsigtede hændelser.

Tilsyn på tilbuddene indenfor Psykiatriområdet

Resultater fra tilsyn

Der er gennemført tilsyn på i alt 31 tilbud. Tilsynene har i denne runde omfattet 40 særskilte enheder, idet flere af tilbuddene er beliggende på flere forskellige adresser.

Borgernes forhold, herunder målgruppen:

Det er vores vurdering, at borgerne generelt hører til de beskrevne målgrupper. Dog er det 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 tilbuddets øvrige beboere ressourcer. Det drejer sig dels om borgere med problematisk adfærd som følge af misbrug, og dels om borgere, der af andre årsager har behov for større støtte, end det er muligt at yde i de pågældende tilbud.

I nogle af bofællesskaberne under Socialcentrerne er der borgere med udredt behov for døgnstøtte, hvilket deres boliger tydeligt afspejler.

Fysiske rammer

Kvaliteten af de fysiske rammer varierer. En del steder er de utidssvarende og mindre egnede til formålet. Det gælder hovedsagligt for de store botilbud, der tidligere har været psykiatriske plejehjem. Borgernes værelser er generelt små, og man er forholdsvis mange om at dele toilet og bad. Det begrænser alt andet lige borgernes mulighed for privatliv, ligesom snævre fysiske rammer kan forringe velbefindendet og have u hensigtsmæssig indflydelse på konfliktniveauet.

I enkelte mindre bofællesskaber vurderer vi, at istandsættelse er direkte påkrævet. Vi har fået oplyst, at der, i hvert fald i det ene tilfælde, er planer om at lukke eller flytte bofællesskabet, netop på grund af de fysiske rammer.

Der er generelt en god rengøringsstandard i tilbuddene. Her gøres en stor indsats for at sikre, at indretningen af fællesarealerne modsvarer borgernes ønsker og behov. Fællesarealerne fremstår langt de fleste steder hyggelige og indbyder til samvær. Her er en god og hjemlig atmosfære.

Medarbejderne har generelt en god forståelse for, at de færdes i borgernes hjem. Værelser og lejligheder er indrettet individuelt efter den enkeltes smag og interesser, og der er respekt omkring borgernes privatliv.

Enkelte tilbud er beliggende i meget belastede områder, hvor der er grund til øget opmærksomhed på såvel borgernes som medarbejdernes sikkerhed blandt andet på grund af udefrakommende chikane.

Den socialpædagogiske og metodemæssige praksis

Det er vores vurdering, at størstedelen af borgerne trives i og er tilfredse med tilbuddene. Det er vores indtryk, at borgerne generelt får den hjælp og støtte de har brug for. Indsatsen er tilrettelagt på en relevant måde under hensyntagen til borgernes individuelle behov.

Der er gennemgående samarbejde med relevante samarbejdspartnere, herunder øvrige instanser i det psykiatriske system.

Her er fokus på at arbejde ud fra en anerkendende tilgang, og mange borgere har under vores besøg, givet udtryk for, at de føler sig respekterede og forstået. Her er ligeledes opmærksomhed på relationens betydning for, dels at samarbejdet mellem borgere og medarbejdere bliver vellykket, og dels at borgeren får mulighed for at udvikle sociale kompetencer i samspillet med andre.

Det er vores opfattelse, at den pædagogiske tilgang og metode, er under løbende udvikling i positiv forstand. Der arbejdes med værdigrundlag og fælles forståelse. Tilgangen til beboerne er, som før nævnt, anerkendende og mange steder, er man metodisk optaget af recovery tankegangen. Det er vores vurdering, at denne udvikling er særdeles positiv, og medvirkende til at sikre, at borgerne også fremadrettet, vil føle sig set, hørt og forstået.

Medarbejderne udviser god forståelse for og indsigt i de behov, borgerne har, hvilket er med til at sikre en god og etisk forsvarlig behandling af borgerne.

Der lægges generelt vægt på indflydelse og medinddragelse. I de fleste tilbud afholdes beboermøder, og flere steder har man et brugerråd. Det er ligeledes vores indtryk, at der gøres en indsats for at inddrage den enkelte borger i, hvilke mål der skal opstilles for indsatsen, i det omfang det giver mening for

den enkelte. Det er dog vores opfattelse, at ikke alle borgere benytter muligheden for indflydelse, enten fordi de ikke magter det, eller fordi de har været brugere af det psykiatriske system i mange år, hvor der ikke tidligere har været fokus på brugerinddragelse. Medarbejderne gør generelt en indsats for at motivere borgerne til at deltage i, blandt andet gennem beboermøder, udarbejdelse af egen handleplan o.a.

Medarbejderne er opmærksomme på at støtte borgerne i at give udtryk for deres ønsker og drømme.

Det er vores vurdering, at der i langt i fleste tilbud, er et godt og velfungerende samarbejde med de pårørende, under hensyntagen til borgenes selvstændighed og øvrige behov og ønsker. Flere steder er der tilbagevendende arrangementer, hvor de pårørende inviteres med. I flere tilbud gælder det dog, at hovedparten af borgerne har vanskelige familierelationer og ikke ønsker kontakt.

Det er relativt få steder man har et mere formaliseret samarbejde med pårørende. Vi har flere steder drøftet muligheden for at udarbejde en pårørendepolitik.

Der er en generel tilfredshed med samarbejdet blandt de pårørende vi har været i kontakt med. De føler sig imødekommet og velinformerede.

Medarbejderforhold og faglige forudsætninger

Mange steder er man, især på ledelsesplan, optaget af centerdannelse og omstrukturering. Her lægges energi i, at få skabt et fælles fundament og udbrede samarbejdet på tværs af tilbuddene i de enkelte centre. Både ledere og medarbejdere er generelt positivt indstillede overfor omstruktureringen. Særligt i omstillingsperioder er det vigtigt at have fokus på grundig information om planer for organisationen og den enkelte arbejdsplads. Det gælder også i forhold til borgere og pårørende.

Medarbejderne giver overordnet udtryk for tilfredshed med deres arbejde og arbejdspladsen. Her er generelt et godt samarbejde, og medarbejderne er gode til at tage hånd om hinanden. De fleste steder opleves samarbejdet med ledelsen ligeledes positivt.

I enkelte tilbud er det uundgåeligt, at vold og trusler ind i mellem forekommer. Det er vores vurdering, at der er fokus på, at arbejde konfliktforebyggende, og der er udarbejdet kriseberedskabsplaner, de steder hvor det er relevant. Medarbejderne oplever generelt, at kriseberedskabsplanen fungerer, og at der fra ledelsens side tages hånd om 'ramte' medarbejdere. Det er i den sammenhæng vigtigt, at være opmærksom på forebyggelse af psykisk nedslidning.

Det er vores vurdering, at der i tilbuddene generelt er en hensigtsmæssig sammensætning af medarbejdere, med henholdsvis sundhedsfaglig, pædagogisk og socialfaglig baggrund. Det er vores erfaring,

at tværfaglighed, dels sikrer, at beboernes forskellige behov dækkes, og dels styrker dynamikken i samarbejdet. Medarbejderne giver udtryk for tilfredshed med at bruge deres kompetencer, og fortsat være i udvikling støttet af supervision og faglig sparring. Her er gode traditioner for at afholde temadage, og medarbejderne er løbende på kursus.

Der er generelt en god organisering og mødestruktur, som medvirker til at sikre en velfungerende kommunikation medarbejderne imellem og med ledelsen. Det er ligeledes med til at sikre en rød tråd i opgaveløsningen.

Generelt er det vores vurdering, at medarbejderne har en positiv, engageret og empatisk tilgang til samarbejdet med borgerne. Medarbejderne giver udtryk for glæde ved at arbejde med de valgte målgrupper, og det er vores indtryk, at de har en høj grad af ansvarsfølelse i bestræbelserne på at gøre det så godt for borgerne som muligt.

Dokumentation

I hovedparten af tilbuddene arbejdes der med pædagogiske handleplaner i forskellige former. Kvaliteten af handleplanerne varierer. Det er vores indtryk, at der generelt er grundighed med det skriftlige arbejde, om end det flere steder opleves tidskrævende. Handleplanerne er generelt retningsgivende for indsatsen, men flere steder mangler der systematik, som blandt andet skal sikre, at planerne revideres og opdateres kontinuerligt. Flere tilbud er endnu ikke opkoblet til elektronisk dokumentationssystem.

For tilbuddene under Socialcentrene forekommer det uhensigtsmæssigt, at medarbejderne ikke har direkte adgang til dokumentationen i de enkelte tilbud. Af samme årsag, har det ikke været muligt for os ved denne tilsynsrunde at gennemgå den skriftlige dokumentation de pågældende steder.

Magtanvendelse

Medarbejderne er generelt bekendte med reglerne om og Kommunens procedure for indberetningspligt ved magtanvendelser.

Det er vores indtryk, at medarbejderne arbejder på at forebygge konflikter med og mellem borgerne med henblik for at forebygge, at behov for magtanvendelse opstår. Her er generelt fokus på magtanvendelse som et tema der drøftes løbende. Her er afholdt temadage om såvel magtanvendelse som forebyggelse og konflikthåndtering generelt. Her er ligeledes fokus på dilemmaet mellem selvbestemmelsesret og omsorgssvigt.

Magtanvendelser sker kun i meget begrænset omfang. Ved konflikter af voldsom karakter, tilkaldes politiet.

Det er fortsat vigtigt at magtanvendelse, løbende drøftes som tema, ligesom de etiske dilemmaer, der nødvendigvis optræder i et arbejdsfelt, hvor balancen mellem selvbestemmelsesret og omsorgssvigt er hårfin.

Medicinhåndtering

Generelt sker medicinhåndtering i overensstemmelse med gældende vejledninger. Flere steder, har medarbejdere været på medicinkursus, og man har valgt at udpege medarbejdere der er ansvarlige for medicinhåndteringen. Det er dog vores vurdering, at der flere steder er behov for, at der udarbejdes lokale retningslinier, herunder procedure for utilsigtede hændelser. Dette har vi anbefalet de steder, hvor vi har fundet det relevant.

Anbefalinger

- Generelt hører borgerne i tilbuddene til de beskrevne målgrupper. Vi vurderer dog, at man løbende må være opmærksom på, om der er borgere i tilbuddene, der bør revisiteres til andre tilbud. Dette for at sikre, at alle borgere får den hjælp og støtte de har brug for
- medarbejderne er engagerede og udfører et kvalificeret arbejde. Det skal dog fortsat understøttes af uddannelse og supervision mv., hvor en høj faglighed er med til at sikre kvalitet og motivation blandt medarbejderne, samt sikre fastholdelse og rekruttering af nye medarbejdere

- der arbejdes generelt godt og kvalificeret med den skriftlige dokumentation, men den er fortsat et udviklingspunkt, som bør prioriteres. Vi anbefaler, at samtlige tilbud ibrugtager et elektronisk dokumentationssystem hurtigst muligt. Det vil afhjælpe flere at de udfordringer, der ligger i arbejdet med skriftlig dokumentation, ligesom det vil medvirke til at sikre sammenhæng i indsatsen for den enkelte borger
- medarbejderne er generelt bekendte med retningslinjerne for magtanvendelse og indberetningspligten. Det er vigtigt fortsat at fastholde bestræbelserne på at finde veje til at forebygge magtanvendelse, som dog med nogle målgrupper uundgåeligt vil forekomme
- medicin håndteringen sker generelt i overensstemmelse med Sundhedsstyrelsens retningslinier. Vi har flere steder anbefalet, at der udarbejdes lokale retningslinier, herunder procedure for utilsigtede hændelser. Det er vores vurdering, at man med fordel kan overveje, at alle medarbejdere skal have et grundlæggende medicinkursus.

Tilsyn på tilbuddene indenfor Børne- og Ungeområdet

Resultater fra tilsyn

Der er gennemført tilsyn på i alt 37 tilbud.

Borgernes forhold, herunder målgruppen

Det er vores vurdering, at børnene og de unge generelt hører til de beskrevne målgrupper for dag- og døgntilbuddene. Vi kan dog konstatere, at der i enkelte tilfælde er brugere, hvis behov er så store og mangeartede, at det ikke er muligt fuldt ud at imødekomme disse, uden at der fragår tilbuddets øvrige brugere ressourcer. Det er vores oplevelse, at man det enkelte sted som hovedregel er opmærksomme på dette.

Fysiske rammer

Det er vores vurdering, at kvaliteten af de fysiske rammer generelt er gode og rimeligt tidssvarende. Enkelte steder er dette dog ikke tilfældet. Det er blandt andet vores erfaring, at snævre fysiske rammer kan have u hensigtsmæssig indflydelse på konfliktniveauet brugerne imellem, og generelt. Det må dog generelt konstateres, at man det enkelte sted formår at få det bedste mulige ud af rammerne, ligesom der er opmærksomhed på (og ønske om) behov for justering af rammerne.

Der er generelt en god rengøringsstandard i tilbuddene. Her gøres en stor indsats for, at indretningen af fællesarealerne er i overensstemmelse med borgernes behov. Fællesarealerne fremstår langt de fleste steder hyggelige og indbyder til samvær. Her er en god og hjemlig atmosfære.

Fællesarealer og værelser er som hovedregel indrettede under hensyntagen til målgruppens behov og den enkelte beboers smag og interesser, og der er respekt omkring borgernes privatliv.

Den socialpædagogiske og metodemæssige praksis

Der er generelt tilrettelagt en hverdag med et meningsfyldt indhold for den enkelte bruger, i de fleste tilfælde med udgangspunkt i anerkendte pædagogiske og omsorgsmæssige metoder og tilgange. Hverdagen er mange steder præget af struktur og forudsigelighed, da det for mange brugere giver tryghed og dermed bidrager til at brugerne profiterer af behandling og undervisning m.v..

Der er gennemgående et godt samarbejde mellem dag- og døgntilbuddene.

Her er fokus på at arbejde ud fra en anerkendende tilgang. Mange brugere har under vores besøg, givet udtryk for eller indtryk af, at de føler sig respekterede og forståede. Her er ligeledes opmærksomhed på relationens betydning for, dels at samarbejdet mellem brugere og medarbejdere bliver vellykket og dels, at brugerne får mulighed for at udvikle deres kompetencer i bred forstand i samspillet med andre. Dette indtryk bekræftes af de pårørende.

Det er vores vurdering, at den pædagogiske tilgang og metode, med fordel kan gøres tydeligere i enkelte tilbud. Vi er bekendte med, at flere tilbud er i gang med at udarbejde værdigrundlag og skabe fælles fodslag indenfor de enkelte centerdannelser.

Medarbejderne i såvel dag- som døgntilbuddene udviser god forståelse for og indsigt i de behov, brugere har, hvilket er med til at sikre en ordentlig og etisk forsvarlig behandling og undervisning af dem.

Der lægges generelt vægt på indflydelse og medinddragelse af både brugere og pårørende. Det sker både gennem møder og i det daglige samarbejde. Det er i den sammenhæng vores indtryk, at der gøres en indsats for at inddrage både brugere og pårørende i, hvilke mål der skal opstilles for indsatsen, i det omfang det giver mening for den enkelte.

Medarbejderne er opmærksomme på at støtte brugerne i at give udtryk for deres ønsker og drømme.

I tilbuddene er der generelt fokus på at udvikle og bruge værktøjer, som gør kommunikationen mulig med dem, der ikke fuldt ud er i stand til at kommunikere mundtligt. Det er medvirkende til at sikre, at også disse brugere får en tryk hverdag og mulighed for at udtrykke behov og ønsker, og dermed opnå indflydelse på eget liv.

Det er vores vurdering, at der i langt i fleste tilbud tilstræbes og faktisk er et godt og velfungerende samarbejde med de pårørende under hensyntagen til brugernes selvstændighed og øvrige behov og ønsker. De pårørende inddrages i relevante sammenhænge og flere steder afholdes der arrangementer for pårørende. Det er dog relativt få steder, man har et mere formaliseret samarbejde med pårørende. Vi har flere steder drøftet muligheden for at udarbejde en pårørendepolitik.

Der er en generel tilfredshed med samarbejdet blandt de pårørende, vi har været i kontakt med. De føler sig imødekommet og velinformerede.

Medarbejderforhold og faglige forudsætninger

Det er vores vurdering, at medarbejderne generelt er fagligt godt rustede til løsningen af opgaverne i samarbejdet med brugerne. Vi oplever i nogen udstrækning tværfagligt sammensatte medarbejdergrupper. Det er efter vores erfaring fremmede for fagligheden og den løbende udvikling, hvilket i sidste ende kommer brugerne til gode.

Medarbejderne giver generelt udtryk for tilfredshed med deres arbejde og arbejdspladsen. De oplever således generelt et godt samarbejde, og medarbejderne er gode til at tage hånd om hinanden. De fleste steder opleves samarbejdet med ledelsen ligeledes positivt.

Medarbejderne giver ligeledes udtryk for tilfredshed med at bruge deres kompetencer og fortsat være i udvikling, støttet af supervision og faglig sparring. Mange steder afholdes temadage, og medarbejderne deltager løbende i intern og ekstern efter- og videreuddannelse.

Der er generelt en god organisering og mødestruktur, som medvirker til at sikre en velfungerende kommunikation medarbejderne imellem og med ledelsen. Det er ligeledes med til at sikre en rød tråd i opgaveløsningen.

Det er vores vurdering, at medarbejderne i det store og hele har en positiv, engageret, rummelig og empatisk tilgang til samarbejdet med brugerne. Medarbejderne giver udtryk for glæde ved at arbejde

med de valgte målgrupper, og det er vores indtryk, at de har en høj grad af ansvarsfølelse i bestræbelserne på at gøre det så godt for brugerne som muligt.

Dokumentation

I hovedparten af tilbuddene arbejdes der med handleplaner og aktivitetsbeskrivelser m.v. i forskellige former. Kvaliteten af dokumentationen varierer, men er generelt god og retningsgivende for indsatsen. Det er således vores indtryk, at der generelt er grundighed med det skriftlige arbejde.

Flere steder mangler der systematik i arbejdet med handleplanerne, der blandt andet vil sikre, at planerne revideres og opdateres kontinuerligt. Flere tilbud har endnu ikke elektronisk dokumentationssystem i brug.

Magtanvendelse

Det er uundgåeligt, at der vil opstå situationer, hvor anvendelse af magt er nødvendig. Medarbejderne er generelt bekendte med reglerne om og Kommunens procedure for indberetningspligt ved magtanvendelser.

Men vigtigere er det, at det er vores indtryk, at man arbejder bevidst på at udvikle metoder og værktøjer til at forebygge konflikter med og mellem brugerne med henblik på at undgå, at behov for magtanvendelse opstår. Her er generelt fokus på magtanvendelse som et tema, der drøftes løbende. Det kan udmøntes i temadage om såvel magtanvendelse som forebyggelse og konflikthåndtering generelt. Desuden bør man fortsat sikre, at det enkelte tilfælde systematisk diskuteres med læring og forebyggelse for øje.

Vi kan konstatere, at man mange steder har fokus på den hårfine grænse mellem selvbestemmelsesret og omsorgssvigt.

Medicinhåndtering

Generelt sker medicinhåndteringen i overensstemmelse med gældende vejledninger. Det gælder både i opbevaringen af og omgangen med medicin. Enkelte steder kan vi dog konstatere et utilstrækkeligt kendskab til og procedurer for medicinhåndtering.

Særligt vedrørende de private tilbud

Det er vores vurdering, at de private tilbud lever op til deres godkendelsesgrundlag, herunder også for såvidt angår bevidstheden om målgrupper. Der henvises i øvrigt til den generelle gennemgang ovenfor og de nedenstående anbefalinger.

Anbefalinger

- enkelte steder kan man med fordel sætte fokus på, hvorvidt man i tilstrækkelig grad reflekterer og egen praksis, herunder sikrer udvikling af samme
- der kan med fordel arbejdes på at sikre, at de givne tilbuds relevans for enkelte brugere revideres. Dette også for at undgå, at der i uhensigtsmæssig grad fragår andre brugere af tilbuddet den nødvendige støtte
- dokumentationen kan enkelte steder blive tydeligere og mere retningsgivende for indsatsen. Desuden kan man nogle steder med fordel arbejde med en mere tydelig og enkel strukturering

af dokumentationen. Det gælder både den individuelle og den generelle. I den sammenhæng vil vi pege på en optimering af brugen af elektroniske dokumentationsværktøjer

- i de tilfælde, hvor der er udarbejdet adfærds- eller husregler, som blandt andet indeholder sanktioner ved regelbrud bør medholdeligheden afklares med myndighed. Det gælder også, hvor brugerne selv har lavet og/eller godkendt dem
- der bør nogle steder udarbejdes tydelige lokale retningslinier for medicin håndteringen, herunder procedure ved utilsigtede hændelser. I den sammenhæng bør desuden sikres, at der er medarbejdere med de fornødne faglige forudsætninger for løsningen af opgaven.

Tilsyn på tilbuddene indenfor misbrugs- og hjemløseområdet

Resultater fra tilsyn

Der er gennemført tilsyn på i alt 39 tilbud. Tilsynene har i denne runde omfattet omkring 45 særskilte enheder, idet flere af tilbuddene er beliggende på flere forskellige adresser.

Borgernes forhold, herunder målgruppen

Målgruppen omfatter borgere/familier, der er ramt af hjemløshed, misbrug, kriminalitet, helbredsproblemer, arbejdsløshed, sindslidelse og dobbeltdiagnoser, vold, mm. Det er vores overordnede indtryk, at brugerne af de enkelte tilbud hører til de beskrevne målgrupper, om end der er tale om stor variation med hensyn til alder, køn, etnicitet og behov.

Det er vores opfattelse, at der er bevågenhed om at sikre, at der i så høje en grad, som det er muligt, er overensstemmelse mellem tilbuddets indhold og målgruppens behov. På flere tilbud arbejder man i øjeblikket på at definere målgruppen yderligere eller redefinere indholdet.

Fysiske rammer

Kvaliteten af de fysiske rammer varierer meget, svingende fra nyrenoverede omgivelser med velholdte, lyse, rummelige og hjemlige fællesarealer og boligforhold/værelser til utidssvarende forhold og enkelte steder uegnede rammer, herunder med hensyn til blandt andet badeforhold, hvor vi vurderer, at istandsættelse er direkte påkrævet.

På mange af tilbuddene er værelserne små, og man er forholdsvis mange om at dele toilet og bad. Hertil kommer, at indretningen i flere tilfælde efter vores opfattelse kan påvirke indsatsen negativt. De snævre rammer begrænser alt andet lige borgernes mulighed for privatliv, ligesom snævre rammer kan forringe velbefindendet og have u hensigtsmæssig indflydelse på konfliktniveauet. Der er erfaringsmæssigt en direkte sammenhæng mellem rammernes standard og borgernes lyst til at passe på dem.

Det er vores indtryk, at man i opholds- og beboelsesarealer i høj grad tilstræber at skabe rammer, der svarer til det, beboerne føler sig trygge ved.

Så godt som alle borgerne er tilfredse med rammerne, både når det gælder opholds- og fællesarealer og boliger. Det er vores opfattelse, at det i vid udstrækning skyldes medarbejdernes engagement og involvering og deres evne til at få det bedst mulige ud af de givne rammer. Der udvises generelt respekt omkring borgernes privatliv.

Enkelte steder har vi også påpeget, at de ydre omgivelser efterlader et indtryk af forfald, som næppe kan være ønskeligt, ligesom vi flere steder har drøftet, om rammerne signalerer den rette åben- og imødekommenhed.

Mange tilbud er beliggende i meget belastede områder, hvor der er grund til øget opmærksomhed på såvel børnenes og som borgernes og medarbejdernes sikkerhed. I hvert fald i mindst ét tilfælde er tilbuddets beliggenhed direkte uhensigtsmæssigt henset til borgernes behov og den indsats, som skal ydes på stedet.

Den behandlingsmæssige og metodemæssige praksis

Det er hovedindtrykket, at indsatsen tager afsæt i de overordnede værdier, som er gældende for Kommune, Organisationen og institutionen, og at den afspejles i den daglige praksis. Det er vores indtryk, at behandlingsgarantien overholdes af de tilbud, hvor den gælder.

Det er borgernes opfattelse, at de bliver taget seriøst, og at de får den støtte og behandling, de har brug for, både med hensyn til at komme videre i livet og mestre en dagligdag igen og i forhold til at komme ud af misbrug og undgå tilbagefald og andre forhold, der har betydning for deres samlede situation.

Det svarer til vores vurdering om, at støtten bliver tilrettelagt individuelt og er bestemt af behovene, så det sikres, at borgerne tilbydes den berettigede hjælp både hvad angår behandling, støtte/omsorg, økonomi og rådgivning. Der er et udstrakt samarbejde med relevante interne og eksterne samarbejdspartnere, herunder jobcentre, kriminalforsorgen, hospitalsvæsenet, psykiatrien og hjemmesygeplejen samt andre kommuner.

Her er fokus på at arbejde ud fra en anerkendende tilgang, og mange borgere har under vores besøg, givet udtryk for, at de føler sig respekterede og forstået. Her er ligeledes opmærksomhed på relations betydning for indsatsen.

Medarbejderne udviser god forståelse for og indsigt i de behov, borgerne har, hvilket er med til at sikre en god og etisk forsvarlig behandling af borgerne. Der lægges generelt vægt på indflydelse og medinddragelse, selv om det undertiden kræver mange kræfter fra medarbejderne. Det sker fx gennem husmøder og ved udarbejdelse af opholdsplaner.

Borgernes generelle opfattelse er, at indsatsen de enkelte steder er medvirkende til at skabe struktur på hverdagen, ligesom de oplever indflydelse og oplever sig mødt på en respektfuld måde og samtidig støttes i så vidt muligt at tage ansvar for eget liv. De muligheder, betragter borgerne, som en god støtte til at fastholde en plan om restituering, både fysisk, psykisk og socialt.

Flere steder har man taget lidt utraditionelle metoder i brug for at undgå uhensigtsmæssige situationer borgerne imellem, fx i form af vagtberedskab og nummerkø.

Det er vores opfattelse, at tilgang og metoder er under løbende udvikling.

Målgruppen er karakteriseret ved at have et sparsomt netværk, men hvor det findes relevant og giver mening inddrages pårørende med respekt for borgenes selvstændighed og øvrige behov og ønsker. Herudover arbejdes der målrettet på at skabe relationer borgerne imellem, så de ad den vej kan være hinandens støtte både under og efter ophold eller behandling mv. Flere steder inddrages også borgere, der har afsluttet behandling mv. i det sociale og netværksskabende arbejde.

Opkrævning af kontant betaling af husleje er en del af medarbejdernes opgave flere steder. Det er vores indtryk, at der på dette felt kan være behov for yderligere støtte fra Center og Forvaltning, da opgaven potentielt er meget konfliktfyldt

Medarbejderforhold og faglige forudsætninger

Medarbejderne giver overordnet udtryk for tilfredshed med deres arbejde og arbejdspladsen. Her er generelt et godt samarbejde. De fleste steder opleves samarbejdet med ledelsen ligeledes positivt.

I enkelte tilbud er det uundgåeligt, at vold og trusler ind i mellem forekommer. Det er vores vurdering, at der er fokus på at arbejde konfliktforebyggende, og der er udarbejdet kriseberedskabsplaner, de steder, hvor det er relevant. Medarbejderne oplever generelt, at kriseberedskabsplanen fungerer, og at

der fra ledelsens side tages hånd om 'ramte' medarbejdere. Det er i den sammenhæng vigtigt, at være opmærksom på forebyggelse af psykisk nedslidning.

Det er vores vurdering, at der i tilbuddene generelt er en hensigtsmæssig og velkvalificeret sammensætning af medarbejderkompetencer. Det er vores erfaring, at tværfaglighed dels sikrer, at borgernes forskellige behov dækkes, og dels styrker dynamikken i samarbejdet. Medarbejderne giver udtryk for tilfredshed med at bruge deres kompetencer, og fortsat være i udvikling støttet af supervision og faglig sparring. Her er fokus på udvikling og uddannelse.

Der er generelt en god organisering og mødestruktur, som medvirker til at sikre en velfungerende kommunikation medarbejderne imellem og med ledelsen. Det er ligeledes med til at sikre en rød tråd i opgaveløsningen.

Generelt er det vores vurdering, at medarbejderne har en positiv, engageret og empatisk tilgang til samarbejdet med borgerne. Medarbejderne giver udtryk for glæde ved at arbejde med de valgte målgrupper, og det er vores indtryk, at de har en høj grad af ansvarsfølelse i bestræbelserne på at gøre det så godt for borgerne som muligt.

Dokumentation

Det, der i øjeblikket kendetegner den individuelle skriftlige dokumentation, er, at kvalitet og kvantitet er meget svingende, fra at være retningsgivende og grundig til at være ustruktureret og mangelfuld.

Det er dog også kendetegnende, at der er megen bevågenhed for behovet, og vi er bekendte med, at opholdsplaner er et indsatsområde også i 2010.

Det er vores indtryk, at der generelt foreligger relevante interne politikker og retningslinjer, som sikrer en ensartet tilgang til opgaveløsningen og at medarbejderne er bekendte med, hvordan de skal agere i uhenigtsmæssige situationer, også de, der kan påvirke deres sikkerhed.

Magtanvendelse

Medarbejderne er generelt bekendte med reglerne om og Kommunens procedure for indberetningspligt ved magtanvendelser, der hvor tilbuddet er omfattet af reglerne.

Det er vores indtryk, at man arbejder på at forebygge konflikter med og mellem borgerne med henblik for at undgå at behov for magtanvendelse opstår. Her er generelt fokus på magtanvendelse som et tema der drøftes løbende. Vi har enkelte steder foreslået, at konkrete tiltag blev drøftet med Myndigheden.

Det er fortsat vigtigt, at magtanvendelse, løbende drøftes som tema, ligesom de etiske dilemmaer, der nødvendigvis optræder i et arbejdsfelt, hvor balancen mellem selvbestemmelsesret og omsorgssvigt er hårfin.

Medicinhåndtering

Generelt sker medicinhåndtering i overensstemmelse med gældende vejledninger. Der er som hovedregel udpeget medarbejdere med relevant uddannelse som ansvarlige for medicinhåndteringen.

Vi har flere steder, hvor man forestår udlevering, fundet behov for en vurdering af, om udluftningen er tilstrækkelig og om der er tilstrækkelig ro til at sikre, at såvel håndtering som udlevering indebærer mindst mulig risiko for fejl.

Anbefalinger

- medarbejderne er engagerede og udfører et kvalificeret arbejde. Det skal dog fortsat understøttes af uddannelse og supervision mv., hvor en høj faglighed er med til at sikre kvalitet og motivation blandt medarbejderne, samt sikre fastholdelse og rekruttering af nye medarbejdere
- flere steder kan man med fordel udarbejde mere formaliserede (skriftlige) procedurer for overlevering og intern udveksling af information.
- Det, der i øjeblikket kendetegner den individuelle skriftlige dokumentation, er, at kvalitet og kvantitet er meget svingende, fra at være retningsgivende og grundig til at være ustruktureret og mangelfuld. Det er dog også kendetegnende, at der er megen bevågenhed for behovet, og vi er bekendte med, at opholdsplaner er et indsatsområde også i 2010.
- medarbejderne er generelt bekendte med retningslinjerne for magtanvendelse og indberetningspligten. Det er vigtigt fortsat at fastholde bestræbelserne på at finde veje til at forebygge magtanvendelse, som dog med nogle målgrupper uundgåeligt vil forekomme
- medicin håndteringen sker generelt i overensstemmelse med Sundhedsstyrelsens retningslinier. Vi har flere steder, hvor man forestår udlevering, fundet behov for en vurdering af, om udluftningen er tilstrækkelig og om der er tilstrækkelig ro til at sikre, at såvel håndtering som udlevering indebærer mindst mulig risiko for fejl.

Aalborg i marts 2010

Aase Møller og Henning Jacobsen

