

Københavns Kommune

Undersøgelse af bosteder og bofællesskaber i Københavns Kommune

Caserapporter – bosteder inden for handicapområdet



KØBENHAVNS KOMMUNE

Bilag til hovedrapporten
September 2008

NIRAS
KONSULETERNE

1. INTRODUKTION	1
2. ALBATROS	2
3. STUBMØLLEVEJ	13
4. PARTERREN	24
5. RINGERTOFTEN	34
6. BLINDEINSTITUTTET	45
7. SJÆLØR	57
8. RADISEVEJ 6-8.....	68
9. HANS KNUDSENS PLADS	81
10. HAVDRUPVEJ	91
11. VINKLEN	98
12. JENS WARMINGSVEJ	108
13. KERNEHUSENE	119
14. LYNGHUSET	129
15. AMAGER STRAND	139
16. BOCENTER SCT. ANNÆ.....	152
17. NORDLYS	165
18. GRIFFENFELD.....	176
19. TOKANTEN	183

20. LINDEBO.....	196
21. SAM-BO.....	206
22. LIONS KOLLEGIET	218
23. MUSVÅGEVEJ.....	231
24. MØLLEHUSET.....	243
25. KIGKURREN.....	255
26. SOLSTRIBEN	267
27. VERAHUS	280
28. VIBEGÅRDEN	289
29. VIRKEFELTET – KVISTEN OG UNGBO	302
30. BAUNEGÅRDEN.....	317
31. SVANEHUSET OG 7'EREN	328
32. SKOVTOURS	340
33. SKOVTOPPEN	351
34. SKOVSNEGLEN	361
35. AFLASTNINGSTILBUDDENE.....	373

1. **INTRODUKTION**

Dette dokument indgår som bilag til Hovedrapporten: Undersøgelse af bosteder og bofællesskaber i Københavns Kommune 2008.

Dokumentet indeholder korte beskrivelser af forholdene på bosteder for handicappede voksne og børn i Københavns Kommune, herunder også aflastningsinstitutioner. Beskrivelserne bygger i de fleste tilfælde på observationer fra en rundvisning på bostedet, et personligt interview med forstander/centerchef og mellemledere samt fokusgruppeinterview med medarbejdere.

Caserapporterne er primært af beskrivende karakter, idet de redegør for centrale oplevelser og erfaringer blandt de adspurgte ledere og medarbejdere. Beskrivelserne kan dog ikke betragtes som et fuldt dækkende billede af forholdene på bostederne, da hverken synspunkter fra beboere, pårørende eller forvaltning indgår i caserapporterne. Der kan derfor heller ikke drages egentlige konklusioner.

Caserapporterne skal således betragtes som indblik i den verden, som hhv. ledere og medarbejdere oplever på bostederne, men ikke som komplette evalueringer af bostederne. For et mere fuldstændigt billede af forholdene på kommunens bosteder og bofællesskaber, samt evaluators samlede vurderinger og konklusioner, henvises til hovedrapporten.

Ledelsen på de enkelte bosteder har haft mulighed for at kommentere på de respektive caserapporter og for at påpege eventuelle faktuelle fejl.

Der er lavet tilsvarende samlinger af caserapporter for hhv. de psykiatriske bosteder og for 10 tilfældigt udvalgte bofællesskaber.

2. **ALBATROS**

2.1 **Faktuelle oplysninger og datagrundlag**

Bostedets navn og adresse:	Bostedet Albatros, Radisevej 4.2 og 6.2
Navnet på lederen:	Gerda Haglund
Antal afdelinger:	2
Målgruppe:	Voksne udviklingshæmmede
Dato for besøg:	10. juni 2008

Denne caserapport bygger på observationer fra en rundvisning på Albatros, et interview med leder og afdelingsledere og et fokusgruppeinterview med seks medarbejdere.

Rapporten er primært af beskrivende karakter, idet den redegør for oplevelser og erfaringer blandt de interviewede. I det første afsnit nedenfor opsummeres evaluators indtryk på baggrund af det foreliggende datagrundlag. Det skal dog bemærkes, at egentlige konklusioner udelukkende foretages i Hovedrapporten, hvor datagrundlaget er mere omfattende.

2.2 **Opsummering og samlet indtryk**

Bostedet Albatros er beliggende på Sundbyvang ved Radisevej og består af to afdelinger placeret på anden sal, 4.2. og 6.2. Målgruppen for bostedet er ifølge ledergruppen voksne udviklingshæmmede uden en specifik diagnose, og der bor aktuelt 24 beboere i aldersgruppen 34-59 år fordelt på 12 beboere i hver afdeling. Bostedet er organiseret med en forstander og to afdelingsledere, som økonomisk, organisatorisk og pædagogisk i vid udstrækning fungerer selvstændigt.

Ledergruppen betoner gennemgående, at bostedet skal fungere som et hjem for beboerne, der skaber rammerne for en god og tryk hverdag. Det kommer bl.a. til udtryk ved, at man ifølge ledergruppen bevidst ikke arbejder med en overordnet, styrende pædagogik, men med en målsætning om 'individualitet' for den enkelte beboer. Denne prioritering deles af medarbejderne, som i fokusgruppeinterviewet betoner den daglige og praksisnære pædagogiske tilgang.

Såvel ledergruppen som medarbejderne er af den opfattelse, at man på bostedet er gode til at løse kerneopgaverne omkring konflikthåndtering, medicin håndtering, brugerinddragelse og håndtering af beboernes økonomi. Medarbejderne giver samtidig udtryk for, at de oplever bostedet som en god arbejdsplads, hvor de har mulighed for at påtage sig et ansvar, og hvor der er en god kollegial kultur og en god relation til beboerne. Både ledergruppen og medarbejderne peger på de fysiske rammer som hovedudfordringen i forhold til at skabe et godt hjem for beboerne. Rundvisningen på bostedet gav også indtryk af, at man færdedes i trange omgivelser med svag naturlig belysning, hvilket modvirkede den følelse af hjem, som man efterstræber pædagogisk.

Den seneste udviklingsplan for Albatros fra 2005/2006 er der ifølge forstanderen arbejdet med frem til 2007. I 2007/2008 er udviklingsplanen erstattet af bostedets etiske kodeks samt kurser omkring 'Pædagogik og ikke magt' for alle medarbejdere og af kommunens fokuspunkter. Der arbejdes praksisnært omkring de enkelte beboere gennem de pædagogiske handleplaner og dagbøger, ligesom der arbejdes med beboernes udvikling i de daglige gøremål.

Det er evaluators vurdering, at der på Albatros er en klar ansvarsfordeling, og at der hersker en fælles opfattelse og etik blandt ledelse og medarbejder af, hvad den pædagogiske opgave er. Det vurderes som en ulempe, at den manglende skriftlighed omkring en udviklingsplan kan gøre sammenhængen mellem målsætninger og metoder mindre synlig - for bostedet selv og for andre (brugere, pårørende, forvaltningen). På den måde bliver det sværere at vurdere, hvor den pædagogiske indsats lever op til målsætningerne, og hvor man med fordel kan prioritere at arbejde udviklingsorienteret mod at forbedre indsatsen gennem fokusområder.

2.3 **Generelle forhold**

2.3.1 *Organisering af bostedet*

Bostedet Albatros er ifølge ledergruppen organiseret i to selvstændige afdelinger med hver sin afdelingsleder under en fælles forstander, som har det overordnede administrative ansvar. Den ene afdelingsleder er samtidig stedfortræder for forstanderen. Afdelingslederne har det daglige pædagogiske ansvar og bestyrer en del af budgettet, ligesom de har administrative og medarbejderrettede opgaver. Den ene afdeling, 6.2., er yderligere opdelt i to grupper, som beboerne og personale ressourcerne er fordelt ud på. Der er ikke personalemæssigt overlap mellem de to afdelinger, men man "hjælper hinanden" og samarbejder bl.a. på tværs på lederniveau gennem ugentlige strategimøder og på medarbejderniveau gennem forskellige udvalg og det månedlige fællesmøde.

Ledergruppen er tilfreds med ledelsesstrukturen, som den er, hvor man fremhæver, at afdelingslederne er tæt på beboerne og er med i det pædagogiske arbejde

omkring beboerne. Også medarbejderne udtrykker tilfredshed med strukturen, og på begge afdelinger er man modstandere af, at en ny centerlederstruktur skal føre til en afskaffelse af afdelingslederfunktionen.

2.3.2 *Personalerelaterede forhold*

De faste medarbejdere er - ud over to rengøringsmedarbejdere, en servicemedarbejder, to ufaglærte nattevagter og en køkkenmedarbejder tilknyttet den ene afdeling - udelukkende pædagoger. Der er fastansat otte pædagoger på afdeling 6.2 og syv pædagoger på afdeling 4.2. Der er således heller ikke nogen ansvars- eller kompetencefordeling mellem pædagogisk, sygeplejefagligt eller socialfagligt personale.

Medarbejderancienniteten er ifølge ledergruppen relativt høj og sygefraværet relativt lavt særligt i den afdeling, som har ansat en ekstra pædagog, hvor den ekstra ansættelse og en nedgang i sygefraværet ifølge afdelingslederen har været sammenfaldende. Den anden afdeling har en langtidssyg medarbejder, og der er tilknyttet ti vikarer, hvilket ifølge afdelingslederen er for meget, fordi beboerne er mest trygge ved det faste personale, som er der kontinuert, og fordi det belaster de øvrige medarbejdere at arbejde sammen med en vikar. Derudover er ledergruppen tilfredse med medarbejdersammensætningen, og de oplever, at man er gode til at klæde hinanden på.

2.3.3 *Målsætninger og målgruppe*

Målgruppen for bostedet er ifølge ledergruppen voksne udviklingshæmmede uden en specifik diagnose. Der er aktuelt beboere i aldersgruppen 34-59 år, og 2/3 af beboerne har et verbalt sprog. Der er seks beboere med Downs syndrom fordelt på tre i hver afdeling, og der føres pga. alderen demensskemaer på dem. Beboerne på afdeling 6.2 er relativt velfungerende, dog har en beboer brug for megen støtte såvel fysisk som psykisk, hvilket normeringen ifølge forstanderen ikke er til. I afdeling 4.2. er beboerne ifølge ledergruppen lidt mindre velfungerende, og en beboer er meget udadreagerende. Beboeren har ifølge forstanderen så svære psykiske problemer, at vedkommende burde være et sted, hvor der er normering og specialviden til håndtere problematikken. Forskellene mellem beboergrupperne i de to afdelinger er ikke større, end at man ifølge ledergruppen kan arbejde med fælles målsætninger og pædagogisk tilgang.

Målsætningen for bostedet er ifølge ledergruppen ”individualitet” eller ”at mennesket er unikt”: ”Her bor 24 mennesker med hver sine behov” (medarbejder). Der arbejdes ifølge ledergruppen bevidst ikke med nogen bestemt pædagogik, som man f. eks. så det i 1970’erne, fordi bostedet ”skal være som et hjem for beboerne” (leder). Desuden betoner ledergruppen, at brugerindflydelse vægtes højt: ”Det [brugerinddragelse, red.] kører gennem alt, hvad vi foretager os. Også på personalemøderne og gruppemøderne” (leder). Denne individuelle tilgang

er også beskrevet i den pædagogiske målsætning for Albatros, som ligger på bostedets hjemmeside. På hjemmesiden ligger tillige en overordnet målsætning for bostedet, som beskriver målsætninger for beboernes dagligdag og udvikling og fremhæver opdatering af handleplanerne som en konkret målsætning.

2.3.4 *Administrative rammer for indsatsen*

Ledergruppen giver udtryk for, at man har et udmærket samarbejde med forvaltningen, selvom *"tingene går hurtigt i øjeblikket"* (leder). Man oplever, at forvaltningen gennemfører for mange nye politikker på for kort tid. Bl.a. som forlængelse heraf afholdes også en masse nye kurser, som belaster budgettet, fordi der skal vikardækning på, når de faste medarbejdere er væk. *"Det har alt sammen været godt, men det er gået for hurtigt. Det er svært for os at følge med"* (medlem af ledergruppen).

Samme opfattelse har medarbejderne, der dels mener, at det er meget stressende at skulle implementere så meget nyt på så kort tid, dels oplever, at man indskrænker deres pædagogiske frihed: *"Tidligere var der meget mere frihed, men det er som om de bliver presset af medierne til at lave en masse planer og det kvæler alt initiativ fra os, fordi vi løber fra møder til møder. Nogle steder fungerer det allerede meget godt. Det er som om, at forvaltningerne ikke arbejder sammen, det kommer fra dem alle sammen på samme tid."* (Medarbejder)

"Der er fx miljøledelse, hvor jeg måske har brugt ti samlede arbejdsdage på det, så nu render jeg og slukker lyset, selvom taget er utæt." (Medarbejder)

2.4 **Indsatsen på bostedet**

2.4.1 *Målsætninger og metoder*

Som beskrevet ovenfor arbejdes der på Bostedet Albatros ikke med en overordnet pædagogik af hensyn til beboernes individuelle hensyn. En medarbejder beskriver tilgangen som *"differentieret pædagogik – under faste rammer"* (medarbejder). Ledergruppen fremhæver, at der arbejdes målrettet med de pædagogiske handleplaner og beboerdagbøger (cardex), hvilket modsvarer den overordnede målsætning. Der er endnu ikke udarbejdet en generel udviklingsplan for 2007-2008, men man har ifølge ledergruppen afsluttet et udviklingsprojekt om brugerindflydelse. Derudover arbejdes der med det etiske kodeks, og man tager forskellige temaer op ad hoc, f.eks. om etik og moral vedrørende magtindberetninger og gråzoner.

2.4.2 *Tilbud og aktiviteter*

De begrænsede fysiske rammer på bostedet gør det vanskeligt med aktiviteter i dagligdagen, hvor rundvisningen blandt andet viste, at der ikke er noget aktivitetsrum ud over et mødelokale, som ifølge ledergruppen kan anvendes til forskellige beboeraktiviteter. Ifølge ledergruppen ligger de aktivitetsprægede tilbud

derfor i høj grad i dagcentrene, mens der på bostedet arrangeres almindelige fritidstilbud såsom biografbesøg, brætspil, musik og andet samvær. Ifølge ledergruppen drøfter man på gruppemøderne mulige arrangementer med beboerne, og der arrangeres fast lørdagsture, almindelige gåture, grillaftener mv. Medarbejderne giver udtryk for, at bostedets aktivitetstilbud i høj grad ligger på beboernes hjemmedage, hvor de får ordnet praktiske forhold, samt i de fælles udflugter om aftenen, når der er mulighed for det.

Derudover er der ledsagerordningen, hvor man dog tit oplever aflysninger. Endelig fremhæver ledergruppen de årligt tilbagevendende arrangementer, som arrangeres af beboerne, fx musikfestivaler, høstfest og julefrokost.

2.4.3 *Handleplanarbejdet*

Ledergruppen fortæller, at arbejdet med de sociale handleplaner i Handicapcentrene stadig er i sin vorden, og at det ikke er alle beboere, som har fået udarbejdet en social handleplan. Man oplyser, at Handicapcenteret nu deltager i planlægningsmøderne for de pædagogiske handleplaner, som i fremtiden skal spille sammen med de sociale handleplaner.

Ledergruppen oplyser, at de pædagogiske handleplaner udarbejdes af beboernes kontaktperson, og at der afholdes planlægningsmøde en gang om året, hvor de relevante personer inviteres, dvs. f. eks. dagtilbud, familie, ambulatorium, psykiater, fysioterapeuter mv. Møderne er delt op i to, hvor beboerne deltager i den sidste del; selve planlægningsmødet. Til daglig arbejdes der ifølge ledergruppen med et dagbogssystem (cardex). Man er ikke begyndt at anvende it på det område, da det ifølge ledergruppen vil kræve for meget tid og for mange penge på nuværende tidspunkt at uddanne medarbejderne heri.

2.5 **Medarbejdernes trivsel**

Ledergruppen oplever, at medarbejderne trives på arbejdspladsen, hvilket bl.a. ses på det lave sygefravær og den relativt høje medarbejderanciennitet. Her oplever man, at en barriere for medarbejdernes trivsel er de begrænsede ressourcer til uddannelse som gør, at uddannelsesaktiviteter mest afholdes i form af temadage, som er den billigste løsning, og som sikrer en fælles træning.

Man oplever, at medarbejderne kommer til ledelsen med ris og ros.

Billedet af en høj medarbejdertrivsel bekræftes af personalet, der bl.a. fremhæver udviklingsmulighederne, variationen i arbejdet og personaleansvaret, hvilket samlet set gør, at arbejdet opleves som givende, og at man ikke risikerer at brænde ud. Medarbejderne fremhæver også medarbejderkulturen, hvor ”der er plads til forskellighed”. I sidste ende er det relationen til beboerne, som er bærende, og en medarbejder fremhæver det at få et kram af en beboer som den syn-

lige gevinst ved at arbejde med mennesker. Det opleves også som vigtigt, at man kan gå til ledelsen med kritik. En barriere for medarbejdertrivsel er ifølge en medarbejder den megen negative presseomtale, der ifølge vedkommende har ført til en masse panikhandlinger i forvaltningen: *"Det, der har ødelagt min arbejdsglæde, er alt det i medierne, hvor politikerne efterfølgende skal feje for egen dør, og derfor har presset en helt masse ned over os (...). Og vi bliver taget mere og mere væk fra gulvet, det der egentligt er vores arbejdsglæde."* (Medarbejder)

2.6 **Brugerindflydelse på bostedet**

Ifølge ledergruppen arbejdes der på bostedet systematisk med brugerinddragelse, som har været et tema siden 2002. *"Medindflydelse handler også meget om personalets holdning – ikke kun om beboernes valg. Tidligere var det pædagogerne, der vidste bedst – sådan er tilgangen ikke længere. Det har man arbejdet meget med"* (medlem af ledergruppen).

Ledergruppen giver udtryk for, at man forsøger at tolke beboernes ønsker i de tilfælde, hvor beboerne ikke selv er i stand til at give udtryk for dem. For de øvrige beboere forsøger man at afgrænse medbestemmelsen til nogle få, klare alternativer. *"Man prøver at støtte dem i valgen, og gøre valgene lette for dem ved fx at begrænse valget til nogle få muligheder og til noget, de kan forholde sig til: Om farven på en væg eller farven på det nye møbel til fællestuen skal være den ene eller den anden"* (medlem af ledergruppen).

Denne opstilling af alternativer begrundes med målgruppen af beboere. Samme holdning har medarbejderne: *"For nogle beboere ville det også blive alt for abstrakt, hvis alt bare blev lagt frit ud. De har været på institutioner i 40 år, hvor de ikke har haft indflydelse."* (Medarbejder)

Udtalelsen kommer i forlængelse af en diskussion om grænserne for brugerindflydelse, hvor en medarbejder fremhæver kostplanerne: *"Hvis de selv skulle bestemme, ville det blive fransk hotdog og burgere hver dag"*.

På den anden afdeling, hvor beboerne er mere velfungerende, deltager beboerne dog i madgrupper og kostplanlægning. Kostplanlægningen har her været et fokusområde i arbejdet med brugerindflydelse på samme måde som planlægning af ferier og forskellige arrangementer. Medarbejderne giver udtryk for, at brugerindflydelse desuden kommer til udtryk i bl.a. tøjvalg, planlægning af fester og indretning af beboernes værelser.

2.7 **Pårørendes indflydelse på bostedet**

Ifølge ledergruppen er der nedsat et pårørende-råd, som mødes en gang i kvartalet, og som består af fire pårørende, lederen og en medarbejder fra hver afdeling.

Rådet har ifølge ledergruppen stor indflydelse baseret på principper om, at de pårørende skal informeres og – hvis det er relevant – inddrages under hensyntagen til beboernes selvbestemmelsesret. Det har ifølge ledergruppen været svært at få pårørende motiveret til at deltage. Ud over pårørende-rådet er der et årligt pårørendemøde, hvor man diskuterer et bestemt tema, fx 'mobning', men som er ringe besøgt. Ledergruppen gør samtidig opmærksom på, at en problemstilling i forbindelse med pårørendeinddragelse er, at ikke alle beboere ønsker, at de pårørende skal have indflydelse på bostedet.

Medarbejderne oplever, at samarbejdet med de pårørende fungerer fint, men at det er et mindretal af beboerne, hvis pårørende kommer regelmæssigt forbi.

Man oplever, at konfliktsituationer mellem pårørende og personale i enkelte tilfælde kan gøre beboerne kede af det.

2.8 **Beboernes trivsel og dagligdag**

Ledergruppen og medarbejderne vurderer generelt, at beboerne trives på Albartros.

Samtlige beboere har et dagtilbud/arbejde. Medarbejderne fortæller, at de fleste beboere har tilbud alt efter deres niveau og interesse, men at det ikke er alle, som har indflydelse på, hvor de kommer hen. En beboer arbejder på et produktionsværksted med løn, en er på en idrætshøjskole, mens andre er steder, *"hvor det er mere orienteret mod at drikke kaffe og hygge."* (Medarbejder)

Nogle beboere har ifølge medarbejderne tilbud på Sundbyvang, mens andre har lang transporttid, hvilket opleves som et problem i forhold til morgenvækningen: *"Nogle skal helt til Gladsaxe, og så skal de op 6.45, det kan godt være besværligt, for der er meget at nå om morgenen."* (Medarbejder)

For en enkelt beboer er transporten ifølge medarbejderne et stort problem, fordi vedkommende har meget svært ved at komme op om morgenen. Enkelte beboere skal så tidligt af sted, at de skal vækkes af nattevagten. Medarbejderne oplever, at der med hensyn til dagtilbud ikke er så meget at vælge imellem som tidligere. De mærker også, at der er færre ressourcer: *"Man kan godt mærke, at der skal spares, og nogle af de tilbud, der er ude på stederne koster lige pludselig penge, hvor vi var vant til, at det var en del af tilbuddet."* (Medarbejder)

Vigtigheden af dagtilbuddene understreges af, at en rundvisning på bostedet viste, at der var begrænsede fysiske muligheder for at lave hobby-aktiviteter eller andre aktiviteter med udvikling og læring for øje. I det hele taget mener både ledergruppen og medarbejderne, at de fysiske rammer er den største barriere for beboernes trivsel. Ledergruppen giver udtryk for, at nogle beboere ville

trives bedre i mindre grupper, og at pladsforholdene er for ringe, efterhånden som beboerne bliver ældre og dårligere til bens.

Medarbejderne oplyser, at beboerne i varierende omfang deltager i de daglige gøremål. Værelserne er deres eget ansvar, og på den ene afdeling er beboerne med til madlavningen. Ellers tænkes udvikling og læring sammen med de daglige gøremål.

Medarbejderne beskriver beboerne som omsorgsfulde, men at man er opmærksomme på, hvornår der dannes hierarkier. Der er eksempler på både gode og dårlige relationer – *"beboerne har jo ikke valgt hinanden"* (medarbejder). Medarbejderne oplyser, at de er meget opmærksomme på, hvordan deres eget sprog og ageren påvirker beboernes relationer. Der arbejdes forebyggende med konflikthåndtering i handleplanerne og i de personalemæssige drøftelser.

Medarbejderne på den ene afdeling oplyste, at de havde haft gode erfaringer med at skifte kontaktpersoner, hvilket en anden medarbejder under interviewet reagerede på, da det var sket, uden at beboerne var med til at vælge. Pågældende medarbejder gav dog udtryk for, at det for beboere uden verbalt sprog kunne være nødvendigt *"at tolke på deres synergier."* (Medarbejder)

2.9 **Indgreb i selvbestemmelsesretten (magtanvendelse)**

2.9.1 *Procedurer og retningslinier*

Ledergruppen oplyser, at medarbejderne og vikarerne bør være helt klar over retningslinierne omkring magtanvendelse, da de har skrevet under på at kende dem. Der er ifølge ledergruppen retningslinier for konflikthåndtering i bostedets ambulanceplan, mens reglerne omkring indberetning er beskrevet i personalehåndbogen. Medarbejderne er ifølge ledergruppen bekendt med Serviceloven, som også er tilgængelig for opslag, hvis det er nødvendigt. Ledergruppen mener, at retningslinierne er forståelige, men at der er mange gråzoner, da hver situation er forskellig. Der har været afholdt temadage om magtanvendelse og gråzoneproblematikker med medarbejdere fra Tilsynskontoret.

Medarbejderne oplever disse kurser som meget givende og mener, at de træder i stedet for lokale retningslinier: *"Vi har noget generelt [retningslinier for magtanvendelse, red.], det er meget rart, der skal ikke være for meget lokalt. Måske kunne det godt være mere penslet ud, så man ved, hvad man skal gøre i den og den situation. Men så har vi kurser."* (Medarbejder)

Adspurgt om man nogensinde oplever at måtte fravige retningslinierne, svarer en medarbejder, at det ikke er tilfældet, men at det ville være en fordel, hvis retningslinierne passede bedre til beboerne.

2.9.2 *Magtanvendelse*

Ledergruppen oplyser, at der kun er få tilfælde af magtanvendelse på bostedet – syv tilfælde i 2008 pr. primo juni. Når det sker, udfylder medarbejderen en indberetning, som modtages af forstanderen, der registrerer tilfældet og indsender det til forvaltningen. Når svaret kommer tilbage drøftes det ifølge ledergruppen på et personalemøde. Ledergruppen mener, at magtanvendelseskabelonen er blevet ”*meget mere logisk at udfylde end tidligere*”, men at der er meget skrivearbejde, og at det tager for lang tid, før man får svar på indberetningerne. En medarbejder fortæller, at det er vanskeligt at udfylde indberetningerne, nu hvor de ligger elektronisk.

Såvel ledergruppen som medarbejderne beskriver, hvordan gråzonetilfælde omkring magtanvendelse kan opstå i dilemmaet mellem at varetage beboernes plejebehov og at arbejde ikke-tvangsbaseret. Konkret har man en beboer, som ikke vil op om morgenen, men hvor såvel læge som sygeplejerske mener, at det vil forværre beboerens tilstand, hvis pågældende ikke kommer op. Problemet vil ifølge en medarbejder sandsynligvis kunne afhjælpes relativt let, hvis beboeren fik et dagtilbud på Sundbyvang, så han ikke skal vækkes så tidligt.

Adspurgt om eksempler på magtanvendelsessituationer fortæller en medarbejder, at man har en beboer, som reagerer meget udadvendt, og som er meget impulsstyret. Medarbejderne beskriver et par voldsomme tilfælde, hvor man bl.a. har været nødsaget til at føre beboeren ind på sit værelse og lukke og holde døren for at få vedkommende til at falde til ro, fordi pågældende beboer reagerede voldeligt. Situationen er ifølge medarbejderne indberettet i henhold til procedurerne.

Der beskrives også et tilfælde, hvor man i forbindelse med, at en beboer udviste selvdestruktiv adfærd, tog præventive forholdsregler, hvilket en medarbejder i forbindelse med interviewet beskrev som ”*at det fandt jeg efterfølgende ud af, at det var totalt ulovligt*” (medarbejder). Adspurgt svarede medarbejderen, at tilfældet var indberettet. Forstanderen kan imidlertid ikke genkende situationen og oplyser, at hun ikke har modtaget nogen indberetning af en sådan karakter.

2.10 **Medicinhåndtering**

Ledergruppen beretter, at der er udarbejdet en lokal medicininstruks, som hænger på medicinskabet, og som er godkendt af det lægefaglige tilsyn. Rundvisningen på bostedet viste, at instruksens hængsel tydeligt fremme. Ledergruppen fortæller endvidere, at alle fastansatte pædagoger er uddannet til at kunne håndtere medicin, mens vikarerne må give medicin. Det fremhæves som en stor fordel at have ambulatoriet på Sundbyvang så tæt på.

Ifølge ledergruppen er fejlmedicinering en sjældenhed, eftersom både medarbejdere og beboerne selv efterhånden kender deres medicin. De fortæller dog også, at fejlmedicinering aldrig helt kan undgås. Medarbejderne giver udtryk for, at fejlmedicinering typisk sker ved en ændring af doseringen eller ved udskiftningen af et præparat – fx som følge af, at der kommer en billig kopimedicin på markedet. En medarbejder fortæller samtidig, at medicindoseringen sker hver dag for at undgå, at en eventuel fejlmedicinering fortsættes over en længere periode. På den ene afdeling gemmer man etiketterne på medicinen, således at man kan se, hvad der sker med beboerne ved en eventuel overmedicinering, hvilket en medarbejder fra den anden afdeling beskriver som ”*en god idé*” (medarbejder). Såvel ledergruppe som medarbejdere giver udtryk for at kende procedurerne ved en eventuel fejlmedicinering. PN medicin gives ifølge medarbejderne kun, ”*hvis de [beboerne, red.] er meget destruktive*” (medarbejder), hvorefter PN-medicineringen dokumenteres i et fast skema.

2.11 Fysiske forhold

Rundvisningen på bostedet viste, at de fysiske forhold dårligt kan understøtte den pædagogiske målsætning om, at stedet skal være som et hjem for beboerne. For at komme op til bostedet skal man gå af en trang trappe eller tage elevatoren i en trappeopgang, som virker mørk og slidt. Denne indgang skal benyttes, hver gang beboerne ønsker at komme udenfor, da der ikke er ordentlige altanfaciliteter på bostedet. Inde på bostedet er gangene smalle og med ringe naturlig belysning, mens netop manglen på udendørsfaciliteter er åbenlys, idet den eksisterende altan er smal og uden mulighed for at sidde omkring et bord el. lign. Ledergruppen mener, at altanen er for lille, og man havde håbet at kunne bygge terrasse på taget af 1.sal i forlængelse af de to afdelinger, men det har man fået at vide ikke er økonomisk og byggeteknisk muligt.

Både ledergruppen og medarbejderne fremhæver da også de fysiske forhold som den største barriere for beboernes trivsel. Ledergruppen mener, at værelserne generelt er for små, og at ’et-værelserne’ er for smalle til, at man kan komme til i kørestol. På bostedet er der tre ægtepar-lejligheder med to værelser, som hver huser to beboere, mens en ægtepar-bolig er omdannet til to selvstændige værelser, da værelserne i ægtepar-lejlighederne er af forskellig størrelse. Der er søgt om tilladelse til at få de resterende tre bygget om. Medarbejderne oplever, at badeværelserne er for små, og at det er svært at komme til. De oplever også, at indeklimaet er ringe.

Til gengæld savner ledergruppen hverken motions- eller hobbyrum, fordi det er muligt at anvende mødelokalet som aktivitetsrum, hvis behovet skulle være der – en opfattelse, som ikke deles af medarbejderne, som mener, at ”*det kunne være bedre*” (medarbejder), hvis man havde et sådant aktivitetsrum.

Endelig mener ledergruppen, at der mangler depot- og opbevaringsplads, mens medarbejderne på den ene afdeling giver udtryk for, at en enkelt vaskemaskine er for lidt til tolv beboere på en afdeling. Ifølge forstanderen er det planlagt at indkøbe en ekstra vaskemaskine til denne afdeling.

2.12 **Administration af økonomiske midler**

Ifølge ledergruppen får beboerne megen støtte til at administrere deres økonomi, og at der er oprettet en administrationsaftale for hver enkelt beboer. Medarbejderne fortæller, at kontaktpersonen står for beboernes lommepenge, som er 1.200 kr. om måneden uden særlige krav om bilag, mens yderligere udgifter skal dokumenteres. *"Der er nogle beboere, som vil bruge alle deres lommepenge på cola og chips eller på cigaretter. Der må vi så gå ind at arbejde for at give dem nogle andre alternativer."* (Medarbejder)

En medarbejder siger, at man efter vedkommendes vurdering kan stå inde for den måde, økonomien bliver håndteret på, og ledergruppen slår fast, at kontaktpersonen er ansvarlig for at føre regnskab, og at regnskaberne revideres af bogholder og arkiveres i fem år.

3. **STUBMØLLEVEJ**

3.1 **Faktuelle oplysninger og datagrundlag**

Bostedets navn og adresse:	Bostedet Stubmøllevvej Stubmøllevvej 13, 2450 København SV
Navnet på lederen:	Michael P. Jørgensen
Antal afdelinger:	2
Målgruppe:	Voksne udviklingshæmmede
Dato for besøg:	28. maj 2008

Denne caserapport bygger på observationer fra en rundvisning på Stubmøllevvej, et interview med lederteamet og et fokusgruppeinterview med seks medarbejdere.

Rapporten er primært af beskrivende karakter, idet den redegør for oplevelser og erfaringer blandt de interviewede. I det første afsnit nedenfor opsummeres evaluators indtryk på baggrund af det foreliggende datagrundlag. Det skal dog bemærkes, at egentlige konklusioner udelukkende foretages i Hovedrapporten, hvor datagrundlaget er mere omfattende.

3.2 **Opsummering og samlet indtryk**

Bostedet Stubmøllevvej er et botilbud til voksne udviklingshæmmede med aktuelt 19 beboere fordelt på to afdelinger.

Bostedet har en meget decentral struktur med uddelegering af ansvar til to selvstyrende 'teams' og med forskellige ressource- og videnspersoner i hvert af – og på tværs af – de to teams. Organiseringen skaber ifølge ledere og medarbejdere en meget høj medarbejdertrivsel, hvilket kan forklare det lave sygefravær og den høje medarbejderanciennitet. Vurderet på baggrund af interviewene med ledere og medarbejdere er en forudsætning for, at den decentrale struktur styrker fagligheden og dermed bidrager til højere medarbejdertrivsel, at der følger uddan-

nelse og kompetenceudvikling med det større ansvar. Den relativt lave medarbejderudskiftning betyder en fastholdelse af kompetencer til gavn for beboerne.

Organiseringen forekommer sårbar over for medarbejderudskiftning, fordi nye medarbejdere har svært ved at gå direkte ind i en organisation med store decentrale kompetencer uden et fast hold af erfarne medarbejdere at støtte sig til, og fordi tavs viden og personlige medarbejderkompetencer er afgørende for at få organiseringen til at lykkes. Især nyere medarbejdere og vikarer giver udtryk for, at det er vigtigt at have erfarne kollegaer at støtte sig til.

Målgruppen af beboere på Stubmøllevej er ifølge lederteamet relativt selvhjulpne, bl.a. fordi bygningen er en etageejendom uden elevator, hvilket nødvendiggør, at beboerne kan benytte trapperne. Beboertrivslen vurderes på baggrund af besøget at være høj. Medarbejderne virker bekendte med retningslinier for medicinhåndtering og magtanvendelse, samt øvrige relevante instrukser, og der er ifølge ledere og medarbejdere faste rutiner og procedurer for implementering af retningslinier i det daglige arbejde. Ledere og medarbejdere giver samtidig udtryk for, at der er få situationer med magtanvendelse pga. den relativt velfungerende beboergruppe. Magtanvendelse forekommer typisk på bostedet i forbindelse med, at en beboers psykiske habitus ændres radikalt – Det kan f.eks. være udvikling af demens.

Besøget efterlader indtryk af, at de fysiske rammer er bostedets absolutte hovedudfordring. Beboerne deler bad/toilet to og to eller tre og tre. Toiletter og badeværelser fremstår meget slidte og utidssvarende i størrelse og indretning. Da Stubmøllevej samtidig er en etageejendom uden elevator, gør pladsforholdene og adgangsforholdene samtidig bostedet uegnet for beboere, der mister gangfunktionen eller bliver afkræftede.

Samlet set er beboere, der udvikler fysiske (pga. alder el. lign) eller psykiske (fx demens) problemer afhængige af en hurtig overførsel til andre tilbud, hvilket ifølge lederteamet ikke sker pga. ventetider.

3.3 **Generelle forhold**

3.3.1 *Målsætninger og målgruppe*

Målgruppen er udviklingshæmmede voksne i aldersgruppen 28-69 år, der også ofte har en form for psykiatrisk diagnose. Beboerne må ifølge lederteamet ikke have større fysiske problemer, da der er tale om en etageejendom med vanskelige adgangsforhold, særligt til bad/toiletter. Ifølge den for nyligt udarbejdede Udviklingsplan for 2008 og 2009 er der pt. 19 beboere på Stubmøllevej fordelt med henholdsvis 9 og 10 beboere på hver afdeling.

Bostedets målsætning er ifølge udviklingsplanen for 2008 og 2009, at *"Det er Botilbuddets mål, at fremme et til stadighed mere målrettet, helhedsorienteret og kvalificeret tilbud til den enkelte"*. Udviklingsplanen beskriver ligeledes, hvordan der skal arbejdes med at indfri målsætningen. Der lægges ifølge lederteamet vægt på en 'helhedsorienteret indsats' i den pædagogiske praksis, med hvilket der menes, at hver beboer har unikke ønsker og behov, og at disse skal opfyldes under respekt også af gruppens behov.

3.3.2 *Organisering af bostedet*

Lederteamet beskriver Stubmøllevej som et meget decentralt organiseret bosted uden afdelingsledere eller kontorfunktionærer. De to afdelinger kaldes 'teams', og i hvert team er der kompetencepersoner på en række forskellige områder, herunder medicinering, faglige/pædagogiske tilgange og praktiske driftsopgaver som fx vagtplanlægning og vikarer. Kompetencepersonerne er 'videnspersoner', ikke personer med særskilt ansvar eller ledelsesbeføjelser. Alle medarbejdere (som alle med undtagelse af en nattevagt er pædagogisk uddannede) har ansvar for den pædagogiske indsats og den daglige drift. Princippet er, ifølge lederen, at *"opgaven, ikke strukturen, bestemmer, hvordan en opgave løses"*. Det er den enkelte ansattes ansvar at løse konkrete udfordringer, situationer, herunder også vagtplanlægning ved sygdom osv. Dog påtager ledelsen sig det samlede ansvar, ligesom ledelsen mener at have en naturlig føling med, at opgaverne løses tilfredsstillende, igennem deres daglige gang i huset og kontakt med medarbejderne, samt gennem det elektroniske dokumentationssystem Bosted systemet, hvor der bl.a. findes dagbøger for hver person og hver afdeling.

Hensigten med den decentrale struktur er ifølge ledelsen, at alle situationer kan løses, når de opstår: *"De [medarbejderne] handler på det, der er lige foran dem. Man venter ikke med tingene til et møde, hvor ledelsen er til stede"*. Et andet motiv til at indføre decentral styring er ifølge ledelsen at forbedre medarbejdertrivsel. Medarbejdernes trivsel er beskrevet nærmere nedenfor.

Ulemperne ved en decentral styring er ifølge lederteamet, at det kan være svært for vikarer og nye medarbejdere at træde ind i sådan en organisation. Det kan også være en udfordring, at kompetencerne i organisationen bliver meget personbundne: *"Det er også en udfordring at vi som mennesker og faggruppe er vidt forskellige. Så når nogle er på vagt sammen er det mindre godt, end når andre er på vagt sammen. Det er noget, som skal accepteres i grupperne – at man har forskellige kompetencer. Nogle kan spørge, hvorfor er den beslutning ikke taget? Det kan også være svært for nogle mennesker at træffe en beslutning."*

Endelig kan der være en udfordring i forhold til at tydeliggøre retningslinier og eksplicite organisationens tavse viden: *"Ledelse og medarbejder har været her"*

i mange år, og der skal huskes på, at der er en del implicit viden, som nye medarbejdere også skal have. Det er vigtigt, at vi får nogle mere faste strukturer for formidling.” (leder af bostedet)

Såvel ledelse som medarbejdere er meget begejstrede for organisationsformen. Ledelsen kalder det *”den lærende organisation”* og fremhæver medarbejderglæde samt hurtig og ansvarsfuld løsning af alle situationer/opgaver som fordelene ved denne organisering. Medarbejderne fremhæver det som en vigtig kilde til medarbejdertilfredshed og understreger, at der følger solid uddannelse med, og at medarbejderne tager ansvar og stiller meget høje krav til hinanden.

3.3.3 *Personalerelaterede forhold*

Der er ifølge lederen af Bostedet ikke et faldende antal ansøgere til opslåede stillinger, men kvaliteten har været faldende som følge af den lave ledighed – flere ryger fra i grovsorteringen. Medarbejderudskiftningen er ifølge udviklingsplanen på 30 % ved seneste opgørelse, medarbejderanciennitet gennemsnitligt 5 år.

Der er ifølge lederteamet et introduktionsprogram for såvel nye medarbejdere som nye vikarer. Medarbejderne gennemgår et internt uddannelsesforløb og knyttes i en ’mentorordning’ til en anden medarbejder. Vikarerne indgår ifølge medarbejderne i et program på to introduktionsdage og to læsedage og indgår i en ’følordning’, ligesom der fire gange årligt holdes kursusdage for vikarer, hvor de uddannes i retningslinier og opdateres på ny viden. Kursusdagene starter forfra hvert år med henblik på indslusning af nye vikarer.

3.4 **Indsatsen på bostedet**

3.4.1 *Målsætninger og metoder*

Der arbejdes ud fra det, ledelse og medarbejdere kalder en ’helhedsorienteret tilgang’ med udgangspunkt i den enkelte beboeres ønsker og behov under respekt for gruppens behov. Medarbejderne fremhæver ligeledes ’den anerkendende tilgang’ som grundtilgangen og har deltaget i adskillige kursusdage om dette. Derudover arbejdes – stadig ifølge medarbejderne - med neuropædagogik, som fire medarbejdere er ved at blive uddannet i, og de er for nylig begyndt at arbejde med Marte Meo-metoden. Ifølge ledelsen har to medarbejdere fået undervisning i pædagogisk billeddannelse. Den neuropædagogiske tilgang opleves som meget givtig af medarbejderne, bl.a. i forhold til at forebygge magtanvendelsessituationer.

Der arbejdes meget decentralt med pædagogiske handleplaner. Ifølge lederteamet foreligger der stort set ikke sociale handleplaner fra Socialcentrene, og der arbejdes derfor heller ikke op mod disse i udarbejdelsen af de pædagogiske handleplaner, som personalet i de enkelte teams står for. Kvalitetssikringen af

handleplaner ligger meget i de dagbøger og indberetninger, som indskrives i det nye IT-system Bosted system, hvor ledelsen har direkte adgang til logbøger over dagens arbejde på alle niveauer.

3.4.2 *Tilbud og aktiviteter*

Beboerne arbejder ifølge ledelsen på dagcentre eller i værksteder, nogle med produktionsopgaver, andre med aktiveringsopgaver. Fire beboere er blevet afvist af værkstederne og modtager interne tilbud. Beboerne har en ugentlig hjemmedag. Personalet assisterer beboerne i at tilmelde sig forskellige eksterne tilbud. Derudover er der to interne aktivitetsgrupper med ugentlige aktiviteter i bostedets aktivitetsrum. Personalet arrangerer ture og andet på ad hoc basis.

Ifølge ledelsen er ressourcepresset og den stigende administrative byrde årsag til, at man kan se sig nødsaget til at planlægge færre aktiviteter end tidligere.

3.5 **Økonomiske og administrative rammer for indsatsen**

Lederteamet på Stubmøllevej oplever, at de økonomiske og administrative rammer begrænser indsatsen over for beboerne. Bl.a. er oplevelsen, at den seneste fordelingsnøgle ramte skævt, og at flere bosteder – herunder Stubmøllevej – fik færre ressourcer at arbejde med. Samtidig opleves det som en omkostning, at Københavns Kommune i forbindelse med en målsætning om at nedbringe sygefraværet har budgetteret med besparelser, der ikke tager højde for, at enheder som fx Stubmøllevej, der allerede havde et lavt sygefravær, ikke kan realisere besparelserne, fordi sygefraværet ikke kan nedbringes i samme grad.

Samlet set beskriver lederteamet normeringen således: *"Du får det du betaler for – normeringen er ok i forhold til at holde stedet ved lige, men der er ikke plads til det store forkromede udviklingsprojekt"*.

Samtidig opleves de mange nye retningslinier for bl.a. miljøledelse og reglerne for fælles indkøb som administrative byrder, der tager ressourcer fra det pædagogiske arbejde: *"Da vi er en offentlig institution kan vi ikke skrue produktprisen op, for at få råd til at dokumentere. Så vi bliver nødt til at sænke aktivitetsniveauet i stedet – det koster i kerneydelsen. Dvs. hvis vi får en større dokumentationsbyrde eller administrativ byrde i forbindelse med fx miljøledelse – så er det ressourcer, der kun kan komme fra andre aktiviteter, som ellers var tiltænkt beboerne"*.

Endelig er det beskrevet i Udviklingsplanen, at beboergruppens aldring og enkelte beboeres udvikling af demens giver udfordringer i forhold til tilrettelæggelsen af indsatsen, fordi det tager tid at visitere og finde plads til disse beboere i mere velegnede tilbud. Det betyder ifølge lederteamet, at bostedets ressourcer

må omprioriteres, fordi en dement beboer fx er nødt til at være ledsaget, når vedkommende forlader bostedet.

3.6 **Medarbejdernes trivsel**

Stubmøllevej har ifølge Udviklingsplanen 2008-2009 for bostedet samt den seneste Tilsynsrapport et meget lavt sygefravær (2,6 dage) end gennemsnitligt for kommunens bosteder og en relativt høj medarbejderanciennitet (5 år).

Medarbejderne vurderer selv, at Stubmøllevej er en god arbejdsplads. Der peges på en række forskellige forhold, herunder især medarbejdernes indflydelse på og fleksibilitet i planlægningen af det daglige arbejde, samt det kollegiale samvær, hvor bl.a. samarbejdet mellem afdelingerne er blevet bedre og det faglige niveau er højt. Medarbejderne fremhæver ligeledes relationen til beboerne ("*Det bliver sådan lidt ens andet hjem*"), hvor personalet har glæde af, at "*man synes, at man kan gøre en forskel*". Endelig fremhæver medarbejderne, at personaleforholdene er gode, fordi puljen til Ny Løn rent faktisk gik til lønstigninger for medarbejderne, og fordi "*faglig udvikling og uddannelse virkelig bliver prioriteret. Det er noget, som virkelig motiverer!*".

Den største barriere for medarbejdernes trivsel er – ifølge medarbejderne selv – de fysiske rammer, både for personalet og for beboerne. De fysiske rammer er beskrevet i afsnit 3.12.

3.7 **Brugerindflydelse på bostedet**

Ifølge medarbejderne på Stubmøllevej er der endnu ikke etableret et Brugerråd, men det er en målsætning i Udviklingsplanen for 2008 og 2009, at der oprettes et. Derimod holdes der ugentlige beboermøder, hvor der er en beboerformand og en, der tager referat, mens personalet styrer møderne. Der er ifølge udviklingsplanen nedsat tre udvalg, som alle har beboerrepræsentanter foruden medarbejderrepræsentanter. Der sidder beboerrepræsentanter med i ansættelsesudvalget ved nyansættelser.

Ifølge udviklingsplanen høres beboerne løbende hen over året i beboersamtaler med henblik på at sikre overensstemmelse mellem beboernes forventninger og den pædagogiske indsats. Der arbejdes i udviklingsplanen med at etablere 'Beboerudviklingssamtaler' (BUS) som oplæg til udarbejdelsen af de pædagogiske handleplaner.

Medarbejderne giver udtryk for, at beboerne så vidt muligt inddrages i de daglige beslutninger, men at personalet er nødt til at sætte grænser.

Der skal tages hensyn til beboernes situation, så der er grænser for, hvad de kan få indflydelse med. Det er os, der tager ansvar for planlægningen. Der er nogle ting, de ikke kan få lov til. (Medarbejder ved Stubmøllevej)

Men så har de indflydelse på, hvem der er ansat her på stedet, så de har haft indflydelse på, hvilke mennesker, der tager ansvar for dem.” (Medarbejder ved Stubmøllevej)

3.8 **Pårørendes indflydelse på bostedet**

Ifølge Udviklingsplanen for 2008 og 2009 for Stubmøllevej inddrages de pårørende som ’relevante interessenter’ sammen med fx dagtilbud og eventuelt sagsbehandler fra det lokale Handicapcenter i planlægningsmøder omkring beboernes handleplaner, ligesom der er en løbende kontakt mellem parterne.

3.9 **Beboernes trivsel og dagligdag**

3.9.1 *Beboernes dagligdag og aktiviteter*

Ifølge medarbejderne på Stubmøllevej er beboerne i dagtimerne i dagcenter eller på produktionsværksted, idet fire beboere dog ikke har noget eksternt tilbud, fordi de er blevet afvist på værkstederne. Disse beboere beskæftiges i stedet i huset.

Beboerne har en ugentlig hjemmedag, hvor de er ude af huset eller ser film, spiller spil el. lign. Hvis de kan og vil, er beboerne på hjemmedagene med til at lave mad, vaske tøj eller andre praktiske gøremål.

”Der er ikke noget man SKAL, når man bor her. Man SKAL heller ikke være med til at lave aftensmad, man KAN være med til det. Fx er det ikke nødvendigt at beboeren skal vaske tøj, når det ikke interesserer beboeren. For os andre er det hverdag, men det er ikke meningen at beboeren skal være normal, og der fokuseres derfor i stedet for på, hvad der kan udvikle beboeren, som giver mening for den enkelte for at få et helt liv, der hænger sammen. Det er det, der ligger i den helhedsorienterede tilgang.” (Leder på Stubmøllevej)

Om lørdagen afholdes ifølge medarbejderne en lørdagscafé i kælderen, mens der i højtider og ferier af og til afholdes fester, hvor beboerne sidder med i festudvalget. Ifølge lederteamet har begrænsede økonomiske ressourcer gjort det nødvendigt at skære ned fra fire dage til to dage, hvor der foregår aktiviteter i aktivitetsrummene.

3.9.2 *Beboernes interne relationer og relationerne til medarbejderne*

Medarbejderne på Stubmøllevej udtaler, at der ikke er nogen beboere på stedet, som ikke kan sammen. Venskaber opstår ”on and off”, som det nu er, når man

bor mange sammen. Men *"Det er jo altid svært, når man ikke selv har bestemt, hvem man skal bo sammen med.*

Konflikter opstår ifølge personalet primært som følge af almindelige dagligdags situationer, fx hvis nogen griner og en beboer tror, at der grines af ham/hende, eller hvis en beboer er sur og lader det gå ud over de andre. Konflikter med personalet opstår ifølge en medarbejder særligt i forbindelse med kravsituationer, fx at tage tøj på om morgenen, når man skal ud af døren. Hvis beboerne reagerer artikuleret, ligger der fælles 'ambulanceplaner', ligesom der individuelt for beboerne er 'akutte dagsplaner', som er let tilgængelige. Medarbejderne betoner, at konfliktsituationer aldrig må efterlades uløste. Konflikter bliver ifølge en medarbejder løst på en god måde,

"Når alle personer føler sig hørt og anerkendt, og man kommer ud af det på en god måde, og der ikke er nogen som føler, at de ikke har fået ret. Det her med, at der er plads til alle. Selvfølgelig er der nogle ting, der ikke kan lade sig gøre på fællesarealerne. Nogle gange skal det ikke løses i situationen på fællesarealet, men løses individuelt med beboerne. Så kan man sørge for at få lukket sagen ordentligt med hver enkelt af dem i en mere rolig situation én til én". (Medarbejder)

3.10 **Indgreb i selvbestemmelsesretten (magtanvendelse)**

3.10.1 *Procedurer og retningslinier*

Medarbejderne giver enstemmigt udtryk for, at de er informerede om gældende retningslinier: *"Uden at kunne opremse paragrafferne, så føler vi, at vi kender til de relevante regler og retningslinier"* (medarbejder). De giver udtryk for, at retningslinierne for magtanvendelse er nøje beskrevet, og at det er velbeskrevet, hvor man finder de forskellige redskaber, man skal bruge, hvis situationen opstår.

Såvel leder- som i medarbejderinterviewet blev der dog givet udtryk for at det kan det være svært for medarbejderne i praksis at være opdateret med instrukser for magtanvendelse samt fortolkningen af instrukserne i forhold til beboere, som falder uden for bostedets oprindelige målgruppe. Således er Bostedet fx ikke beregnet til at have demente beboere, men da en beboer har udviklet demens, men stadig venter på en plads på et nyt, relevant botilbud, har der været et par konkrete 'gråzone'-situationer, hvor personalet ikke på det pågældende tidspunkt har vidst, hvad korrekt praksis var.

3.10.2 *Magtanvendelse*

Følge lederteamet på Stubmøllevej er der pga. de relativt selvhjulpne beboere kun ganske få magtanvendelsessituationer. Der er typisk tale om fastholdelse og

føring samt nødværge og nødret ved udadreagerende adfærd fra beboerens side, særligt situationerne omkring den demente beboer.

Medarbejderne supplerer: *"Jeg kan kun komme i tanke om de situationer, hvor der er tale om nødværge. Det er selvfølgelig situationer, hvor man kunne have grebet tingene an anderledes på forhånd, det er typisk, hvis der er vikarer. Situationer, hvor det kunne have været undgået, hvis man på forhånd havde reageret anderledes.*

Det kan f.eks. være en beboer, som på et fællesareal opfører sig upassende, så kan det selvfølgelig være nødvendigt at fjerne vedkommende fra de andre beboere." (Medarbejder om, i hvilke situationer der forekommer magtanvendelse)

Ifølge medarbejderne sker der indberetninger af disse situationer efter fast skema. Situationen drøftes mellem medarbejderne, og det indskrives i handleplanerne. Ifølge lederteamet afholdes efter en indberetning en samtale med den pågældende medarbejder for at undgå fremtidige tilfælde, og der gennemføres en samtale med beboeren i henhold til lovgivningen.

3.10.3 *Indsætser for minimering af magtanvendelse*

Ud over den faste opfølgning på magtanvendelsessituationer gennem samtaler med personalet og den pågældende beboer, er der på Stubmøllevej forskellige initiativer for at minimere antallet af situationer. Medarbejderne giver udtryk for, at det har været meget nyttigt at få undervisning i neuropædagogik. *"Det lærer vi meget af i forhold til at forebygge magtanvendelsessituationer"*. Der er også forebyggelse i den daglige erfaringsopsamling og samtale mellem medarbejderne. *"Man lærer hele tiden, f.eks. at ham her skal have sin morgengrød inden vi taler vasketøj med ham. - Og så sørger vi selvfølgelig for at fortælle det videre til vikarerne og til hinanden"*.

3.11 **Medicinhåndtering**

3.11.1 *Procedurer og retningslinier*

Ifølge lederteamet er der fire medicinansvarlige på bostedet fordelt på to i hver afdeling. De medicinansvarlige står for doseringen, som sker hver 14. dag. Kun personale med den nødvendige introduktion må give medicin, og disse medarbejdere skal ifølge ledelsen kende til medicinens bivirkninger, fordi der gives en del stærk psykofarmika. Desuden kan medarbejderne læse om medicinen i Bosted Systemet, hvor der er et link til sundhed.dk.

Medarbejderne bekræfter, at man skal have gennemgået en medicininstruks med beskrivelse af alle forhold omkring medicin på bostedet, før der må gives medicin. Både lederteamet og medarbejderne fortæller, at der kan ske fejlmedicinering, men at det altid vil blive opdaget senest den efterfølgende morgen, fordi

der sker en minutiøs registrering af al medicingivning. Medarbejderne giver udtryk for, at der ligger helt klare retningslinier for, hvad der skal ske i sådanne tilfælde i forhold til at orientere læge og bostedets ledelse.

Der er ifølge personalet en klar og lettilgængelig medicininstruks, og ingen er i tvivl om medicingivningen – heller ikke P.N.-medicinen, som kun faste medarbejdere giver, og som der ligeledes er klare retningslinier for brugen af.

3.11.2 *Indsatses for minimering af forkert medicinhandling*

Ifølge såvel lederteamet som medarbejderne arbejder man med en detaljeret registrering af medicingivningen, således at fejlmedicinering altid opdages. Ifølge medarbejderne er procedurerne på baggrund af et par situationer blevet strammet op, således at personalet nu overvåger indtagelsen af medicinen. Dermed kan det ikke længere ske, at beboerne fx tager hinandens medicin.

3.12 **Fysiske forhold**

Bostedet Stubmøllevej er en etageejendom, hvor de to afdelinger holder til i henholdsvis stuen/1. sal og 2.sal/3. sal, mens kælderen indeholder fælles faciliteter. Værelserne er 9-16 m² store, nogle med moderate lysforhold og andre med store vinduer og dermed rigtig gode lysforhold. Beboerne kan indrette deres værelser individuelt. Beboerne deler bad og toilet enten to eller tre beboere sammen. Bade- og toiletforhold fremstod på rundvisningen små, nedslidte og utidssvarende. Køkkenerne og fællesarealerne i hver af de to afdelinger fremstår i rimelig standard, både hvad angår størrelse, inventar og renholdelse.

Fællesarealerne i kælderen, herunder en opholdsstue med tv og et køkken/alrum, fremstår i rimelig standard om end relativt mørke pga. beliggenheden i kælderetagen. Aktivitets- og motionsrummene er ligeledes temmelig mørke og ikke særligt indbydende, selvom motionsmaskinerne er nye og af god standard.

Pga. pladsmangel blev flere gangarealer benyttet til midlertidig opbevaring af diverse, hvilket modvirkede en 'hjemlig' stemning. Derudover fremstod faciliteterne rengjorte.

Der hører et gårdmiljø med til Bostedet, men gården er meget lille og omkranset af en høj mur, hvilket pga. beliggenheden på kælderniveau gør, at der ikke kommer meget lys ned.

Ifølge lederteamet på bostedet benytter beboerne i høj grad de faciliteter, som Stubmøllevej deler med de almene boliger omkring Bostedet. Medarbejderne fremhæver også, at beboerne benytter disse faciliteter meget og har et godt forhold til de andre beboere, samtidig med, at beboerne nyder den korte afstand til Valby Parken

Samlet set betyder de fysiske rammer, at Bostedet er uegnet til gangbesværede eller kørestolsbrugende beboere. Beboere, som pga. alder eller andre forhold udvikler fysiske skavanker, skal visiteres til ny bolig. Medarbejderne ser de fysiske rammer som den største udfordring for beboernes trivsel, selvom der er enighed om, "*at det fungerer*". Lederteamet så gerne, at man kunne flytte et andet sted hen med bedre forhold.

4. PARTERREN

4.1 Faktuelle oplysninger og datagrundlag

Bostedets navn og adresse:	Parterren Kommenhaven 31, 2470 Herlev
Navnet på lederen:	Helle Folke
Antal afdelinger:	1 (i alt 8 beboere)
Målgruppe:	Voksne udviklingshæmmede
Dato for besøg:	20. maj 2008

Denne caserapport bygger på observationer fra en rundvisning på Parterren, et interview med forstander og et fokusgruppeinterview med tre medarbejdere.

Rapporten er primært af beskrivende karakter, idet den redegør for oplevelser og erfaringer blandt de interviewede. I det første afsnit nedenfor opsummeres evaluators indtryk på baggrund af det foreliggende datagrundlag. Det skal dog bemærkes, at egentlige konklusioner udelukkende foretages i Hovedrapporten, hvor datagrundlaget er mere omfattende.

4.2 Opsummering og samlet indtryk

Parterren er et bosted for otte meget udviklingshæmmede voksne, hvoraf de fleste ikke har noget verbalt sprog. Beboerne har alle to-rumsboliger med eget bad og toilet.

Stedet fremstår som et velfungerende botilbud, hvor såvel beboere som medarbejdere efter alt at dømme trives og har det godt. Interviewet med medarbejderne efterlader et indtryk af høje faglige og professionelle standarder for arbejdet, der endvidere synes at være præget af respekt og omsorg for de i alt otte meget udviklingshæmmede beboere.

Der arbejdes med at afdække og understøtte beboernes ressourcer, blandt andet via metoder og værktøjer som Marte Meo, sanseteknikker og handleplaner. En generel betragtning er imidlertid, at arbejdet med disse værktøjer ikke foregår så målrettet og konsekvent, som forstander og medarbejdere ønsker det. Det skyl-

des ifølge forstander og medarbejdere dels personalemæssige begrænsninger og rekrutteringsproblemer, dels de begrænsede (og til målgruppen uegnede) fysiske rammer, der ikke giver mulighed for etableringen af et sanserum.

Endvidere skal det nævnes, at ikke alle de adspurgte medarbejdere har kendskab til de kommunale regler og procedurer på fx magtanvendelsesområdet, ligesom der heller ikke på bostedet er klart definerede og nedskrevne lokale retningslinjer for magtanvendelse. Selv om der på stedet tilsyneladende er høje professionelle og etiske standarder, er det således evaluators indtryk, at håndteringen af magtanvendelse til en vis grad beror på tavs viden og den enkelte medarbejders intuition.

Mere tydelighed omkring regler og procedurer for magtanvendelse vurderes at kunne gavne medarbejderne på Parterren, der oplever mange grænsetilfælde, primært i forbindelse med håndtering af hygiejne og sundhed. Medarbejderne fortæller endvidere, at ikke alle tilfælde af magtanvendelse indberettes til forvaltningen. Der opleves desuden usikkerhed omkring procedureerne for medicin-håndtering i de tilfælde, hvor der ikke er fastansatte medarbejdere på arbejde.

Et samlet materiale, der beskriver bostedets forskellige retningslinjer og procedurer er efter sigende under udarbejdelse. Tilsvarende forventer personalet, med effektueringen af en afdelingslederstilling, at få mere fokus på hhv. udviklings-tiltag, dokumentation og skriftlighed omkring procedurer.

4.3 **Generelle forhold**

4.3.1 *Organisering af bostedet*

Bostederne Parterren og Ringertoften er begge ledet af forstander Helle Folke. På Parterren er der 8 beboere og 15 medarbejdere. Disse fungerer som én afdeling. På Ringertoften er der 21 beboere og ca. 20 medarbejdere fordelt på to afdelinger. Helle Folke er den øverste leder for alle de tre afdelinger.

De tre afdelinger har hver en teamkoordinator, der er ansvarlig for den daglige drift. På Parterren er den tidligere teamkoordinator imidlertid netop blevet udnævnt til afdelingsleder.

Denne afrapportering vedrører alene Parterren. Der er skrevet selvstændig afrapportering for Ringertoften.

Parterren har en meget flad ledelsesstruktur, hvor den enkelte medarbejder efter sigende har – og tager – et stort ansvar i dagligdagen. Der er således en meget uhierarkisk rolle- og ansvarsfordeling, hvor alle medarbejdere bidrager til det pædagogiske arbejde og de daglige gøremål på stort set lige fod.

Det store ansvar og den flade struktur har ifølge forstanderen ikke fungeret optimalt for alle medarbejdere, hvorfor hun ser frem til, at afdelingslederposten træder i kraft. Afdelingslederen vil få til opgave at fremme processerne og bevidstheden omkring det faglige og pædagogiske arbejde, ligesom vedkommende vil blive styrende ift. udviklingsinitiativer. Medarbejdergruppen hilser også den nye struktur meget velkomment.

4.3.2 *Målsætninger og målgruppe*

På Parterren bor der fire kvinder og fire mænd i alderen 30 til 45 år. De har alle vidtgående fysisk og psykisk funktionsnedsættelse. Ingen af beboerne har et verbalt sprog, og de fleste bruger kørestol. Brugerne har brug for hjælp og støtte til langt de fleste daglige gøremål.

Det overordnede mål for stedet er ifølge forstanderen at finde beboernes udviklingspotentialer.

”Vores opgave er at støtte dem i at få så meget som muligt ud af de muligheder, de har.” (Forstander)

4.3.3 *Personalerelaterede forhold*

Der har på Parterren været store vanskeligheder med at rekruttere kvalificeret personale. En længere periode har været præget af stor udskiftning og mange vikarer. Der er i øjeblikket 15 medarbejdere på Parterren, hvoraf de 12 udfører direkte beboerrettet arbejde. Staben anses af forstanderen ikke som fuldt dækkende for behovet.

”Vi har skullet slukke mange brande, og meget er strandet på, at vi ikke har haft ressourcer i teamet.” (Forstander)

Hun har dog tiltro til, at personalesituationen hen over sommeren vil begynde at se fornuftig ud.

Forstanderen fortæller, at travlhed og personalemangel ind i mellem har betydet, at refleksion og skriftlighed omkring procedurer og arbejdsgange er blevet forsømt. *”... så har det vigtigste bare været, at beboerne havde et godt liv i hverdagen.”* (Forstander)

Der findes i dag en række procedurer og retningslinjer for introduktion af vikarer og nye medarbejdere, men disse anvendes kun i begrænset omfang i praksis, forklarer forstanderen.

”Vi har nogle mapper om regler og retningslinjer, som måske ikke bliver åbnet nok.” (Forstander)

Videndelingen foregår således i høj grad mund-til-mund. Der arbejdes dog på udviklingen af et samlet introduktionsmateriale, der beskriver alle de væsentligste retningslinjer og procedurer.

4.4 **Indsatsen på bostedet**

4.4.1 *Målsætninger og metoder*

I udviklingsplanen for Parterren (seneste udgave er fra 2004) lyder bostedets kvalitetsmål således: *”Vi vil sikre beboernes medindflydelse på eget liv. Vi vil arbejde projektorienteret og anvende Marte Meo metoden med henblik på at afdække den enkelte beboers ressourcer. Denne viden vil vi arbejde videre med i teamgrupper med udgangspunkt i den enkelte beboers handleplan.”* Denne beskrivelse af Parterrens mål og metoder finder genklang i interviewene med både medarbejdere og leder.

Marte Meo er en metode, hvor man ved hjælp af videooptagelser fra dagligdags-situationer kan lave en analyse af det samspil, der foregår mellem beboerne og personalet. Man har på bostedet haft gode erfaringer med Marte Meo, men da forstanderen er den eneste, der er uddannet Marte Meo terapeut, har indsatsen med metoden ikke altid været optimal, fortæller både forstander og medarbejdere.

”Det (læs: arbejdet med Marte Meo) har ligget stille pga. manglende stillingsbesættelse. Jeg har ikke haft tid. ... Det er et mål for os at få uddannet flere medarbejdere i Marte Meo.” (Forstander)

Hensigten er, at man ved hjælp af Marte Meo metoden kan blive i stand til at definere konkrete mål og udviklingstiltag for den enkelte beboer, der ikke selv kan udtrykke sig. Det vil formentlig kunne styrke arbejdet med handleplaner, der ifølge flere medarbejdere indtil nu har været lidt af et hængeparti på stedet.

”Vi har lavet handleplaner, men de har været for ukonkrete og har samlet støv.” (Medarbejder)

Man er dog på Parterren for kort tid siden gået over til et nyt elektronisk system til håndtering af handleplaner; ”bostedsnet”. De første erfaringer med systemet er ifølge både medarbejdere og forstander meget positive, ikke mindst fordi systemet giver mulighed for at arbejde med mere konkrete mål, der kan operationaliseres og måles på i hverdagen.

Ud over Marte Meo og handleplaner, arbejdes der også med sanseteknikker og ”linking” af beboerne. Tanken er, at et sanserum kan være en aktivitet for beboerne, give mulighed for at stimulere balance, syn, hørelse, følesans – og endelig være en ramme om samvær og nærvær med personale og/eller andre beboere.

Som følge af de begrænsede fysiske rammer har det ikke været muligt at indrette et sanserum på Parterren. I stedet indrettes beboernes værelser delvist til formålet. Eksempelvis er der på en af beboernes værelser indkøbt en stor rund seng/sofa, der af medarbejderne formodes at fremme en mere intim og fortrolig kontakt mellem beboerne, der har et stort behov for at mærke og føle andre mennesker.

4.4.2 *Tilbud og aktiviteter*

Alle beboerne har ugentlig et fire-dages dagtilbud på tre af kommunens dagforanstaltninger (Lavuk på Lærkevej, daghjemmet Sundbyvang og Strandparksceneteret).

Flere af beboerne har meget lang transporttid til deres dagtilbud, hvilket bekymrer medarbejderne. En enkelt af beboerne er dog netop blevet revisiteret til et andet dagtilbud med væsentlig mindre transporttid.

Beboerne er for udviklingshæmmede til at deltage aktivt i de daglige gøremål på bostedet. Dog fortæller medarbejderne, at de forsøger at tilrettelægge madlavning, tøjvask mv., så det bliver en oplevelse for beboerne. Der arbejdes på at stimulere beboernes sanser, så de fx kan se og nyde duften af et godt måltid – og så de kan føle at de deltager i det praktiske arbejde.

Der arrangeres mange udflugter og ture ud af huset og personalet arbejder aktivt på at give beboerne indhold i deres tilværelse. Både ledelse og medarbejdere vurderer således også, at bostedets tilbud og aktiviteter til beboerne i store træk er tilfredsstillende. Dog er der stor enighed om, at beboerne ville have gavn af dels et større fællesrum, hvor alle kan spise og opholde sig samlet, samt af et sanserum som tidligere beskrevet.

4.4.3 *Samarbejde om indsatser*

Det interne samarbejde blandt medarbejderne på Parterren synes at fungere godt. De adspurgte beretter om en meget stærk medarbejderkultur, der er præget af en høje professionelle standarder, sund etik og ansvarsfølelse. Ledelsen har for nyligt taget initiativ til to dages ”personaletræning”, hvor der blandt andet blev sat fokus på arbejdsmiljø og trivsel for medarbejderne. Det har ifølge medarbejderne i høj grad styrket arbejdsmiljøet.

Ifølge forstanderen er strukturen med de tre koordinatore på hhv. Ringergården og Parterren meget vellykket. På Parterren er der samtidig store forventninger til effektueringen af den nye afdelingslederpost.

Samarbejdet med beboernes dagtilbud kunne imidlertid fungere bedre ifølge forstanderen, der ikke oplever dialogen som optimal:

”Vi har ligesom to forskellige interesser ... Kæden springer af i forhold til anerkendelse af vores arbejde.” (Forstander)

Som forsøg på at forbedre samarbejdet og dialogen med dagtilbud, fortæller forstanderen, at man har gode erfaringer med dels at besøge hinanden, dels at vise videoklip af personalets arbejde med brugerne. Begge dele fremmer en gensidig forståelse af indsatser og arbejdsmetoder. Sådanne initiativer er imidlertid tidskrævende for bostedet og bliver derfor ikke iværksat i tilstrækkelig grad.

4.5 **Medarbejdernes trivsel**

Medarbejderne tilbydes supervision to timer hver måned.

De adspurgte medarbejdere på Parterren fortæller samstemmende, at de trives og er glade for at gå på arbejde. Igen understreges den stærke medarbejderkultur. En nyansat medarbejder fortæller endvidere, at personalegruppen har været meget imødekommende og gode til at tage imod hende.

Der er et fint samarbejde mellem medarbejderne og forstander, men begge ser som tidligere nævnt frem til, at den nye afdelingslederpost bliver effektueret.

”Vi glæder os meget over, at der kommer en nærværende afdelingsleder, der har fingeren i jorden, men som samtidig kan løfte blikket.” (Medarbejder)

Medarbejderne lægger ikke skjul på, at det ind imellem er hårdt at arbejde med en beboergruppe, der kræver så meget hjælp og støtte til hverdagens gøremål. De fortæller: *”Man skal være til det som medarbejder, man skal kunne se meningen med arbejdet.”*

Der er samlet set enighed om, at Parterren er en god arbejdsplads, med en meget positiv og anerkendende kultur og hvor der hersker en stor respekt for beboerne.

4.6 **Brugerindflydelse på bostedet**

Der er hverken et beboerråd, beboermøder eller lign. på Parterren som følge af beboernes begrænsede fysiske og psykiske funktionsevne. I stedet arbejder personalet aktivt på at aflæse beboernes signaler, ønsker og behov – blandt andet via Marte Meo teknikker – og på den måde give rum for brugerindflydelse.

Der er stor forskel på beboerne. Nogle er bevidste om – og kan signalere – hvad de gerne vil, og hvad de ikke vil. I disse tilfælde forsøger personalet så vidt muligt at respektere og efterkomme disse ønsker. Andre beboere har ifølge medarbejderne ikke samme grad af bevidsthed om individuelle ønsker og behov – og er derfor sværere at afkode og give indflydelse.

Marte Meo teknikker fremmer medarbejdernes muligheder for at observere adfærd og signaler hos brugerne, som ellers let kan overses eller misforstås.

4.7 **Pårørendes indflydelse på bostedet**

Forstander og medarbejdere fortæller, at de pårørende til de otte beboere støtter talrigt op om arrangementer som fx julefest og sommerfest. Personalet har en fornemmelse af, at de pårørende gerne vil se, at beboerne har det godt på stedet – men herudover ikke ønsker den store dialog med personalet eller indflydelse på stedet. Derfor har der indtil for kort tid siden ikke været egentlige fora for pårørendeindflydelse på Parterren, ud over et såkaldt ”erstatningsråd”. Det betyder, at de pårørende løbende er blevet orienteret om diverse aktiviteter og initiativer, men herudover har været meget lidt involveret.

På opfordring fra det kommunale tilsyn er der imidlertid for nyligt etableret et pårørende-fællesråd. I dette råd sidder der 3-4 pårørende, 2 medarbejdere og forstanderen. Der har kun været afholdt to møder til dato, hvorfor erfaringerne er begrænsede.

4.8 **Beboernes trivsel og dagligdag**

Såvel medarbejdere som forstander vurderer, at beboerne trives og har det godt på Parterren. En medarbejder fortæller:

”Beboerne er rolige og fungerer godt sammen. De kender hinanden rigtig godt – de fleste har boet her i rigtig mange år.”

Det påpeges dog af medarbejderne, at beboerne primært søger kontakt hos personalet og ikke hos hinanden. Som tidligere nævnt arbejdes der imidlertid målrettet på at fremme beboerkontakten, blandt andet gennem sanseteknikker og ”linking”.

Et større fællesrum og et sanserum vil ifølge både forstander og medarbejdere kunne fremme beboernes trivsel. Manglen på flere og større lokaler betyder, at beboernes egne boliger i dag i høj grad anvendes som fællesrum, til madlavning og lign. For at dette ikke skal gå for meget ud over brugernes privatliv er medarbejderne – også i denne sammenhæng – opmærksomme på beboernes signaler og ønsker om at være alene.

Personalet oplever meget sjældent konflikter mellem beboerne. En medarbejder forklarer: *”... for konflikt kræver, at der er en kontakt.”* Der er ingen beboere, der er voldelige eller aggressive over for hinanden. Dog opleves enkelte tilfælde af grænseoverskridende adfærd over for personale og andre beboere.

Hvis der opstår irritationer mellem en beboer og en medarbejder, er der en gensidig aftale blandt medarbejderne om, at man åbent kan sige det til en kollega, som så kan gå ind og afløse.

4.9 **Indgreb i selvbestemmelsesretten (magtanvendelse)**

4.9.1 *Procedurer og retningslinjer*

Der synes umiddelbart blandt de adspurgte medarbejdere at være et begrænset kendskab til de kommunale retningslinjer og procedurer om magtanvendelse. To ud af de tre adspurgte medarbejdere fortæller, at de ikke kender reglerne for magtanvendelse, mens en tredje siger, at de udleveres til alle.

Endvidere findes der ikke på stedet klart definerede og nedskrevne *lokale* retningslinjer for magtanvendelse.

4.9.2 *Magtanvendelse*

Medarbejderne fortæller, at de i mange tilfælde ser sig nødsaget til at anvende magt – og at de oplever mange tvivlstilfælde ift. procedurer, kompetencer og beføjelser.

De mange eksempler på grænsetilfælde, der gives af medarbejderne, vedrører primært hygiejne- og sundhedsmæssige situationer, som fx en beboer der under tandlægebesøg skal fastholdes, en syg beboer der ikke vil tage medicin – og derfor må fastholdes osv.

Der søges ikke i alle situationer om forhåndsgodkendelse, ligesom ikke alle tilfælde af magtanvendelse bliver indberettet til forvaltningen, fortæller medarbejderne.

Beboerne er sjældent i stand til at give aktivt samtykke, hvilket besværliggør situationerne yderligere. ”Vi er nødt til at træffe mange valg for vores beboere ... vi kunne i princippet indberette hele tiden.” (Medarbejder)

Indberetninger opleves som meget tidskrævende, hvorfor det pædagogiske arbejde med beboerne prioriteres højere. Selvom der ikke altid indberettes, fortæller medarbejderne, at alle tvivlstilfælde diskuteres, således at ingen medarbejdere står alene med svære beslutninger og etiske overvejelser.

”Vi arbejder på at få fælles sprog at tale etik med – det er afgørende. Det er vores etik, der afgør om vores beboere har det godt.” (Medarbejder)

4.10 **Medicinhåndtering**

Både forstander og medarbejdere giver udtryk for, at der på Parterren er godt styr på medicinhåndteringen. ”Vi har arbejdet meget med at have orden i dette”,

fortæller forstanderen. Der er for nyligt lavet en udførlig medicin håndteringsplan, og der er faste procedurer for, hvordan der skal gives medicin.

”Der er en der måler op – én medicinansvarlig pr. vagt – og en anden, der giver. Og til sidst skrives det op på en tavle, at medicinen er givet.” (Medarbejder)

Der doseres medicin én gang om ugen i kasser – og dette varetages altid af en fastansat. Forstanderen forklarer, at medicin håndtering endnu ikke på Parterren foregår via elektroniske medicinkort, som det er tilfældet på Ringertoften. Dette arbejdes der dog på.

Selvom medicin håndteringen i store træk fungerer godt, fortæller medarbejderne, at der kan opstå problemer og fejl i de tilfælde, hvor der ikke er en fastansat på vagt.

”Vi mangler procedurer for de tilfælde, hvor der ikke er en fastansat medarbejder på vagt. Her er det svært at planlægge – og her kan der ske fejl – og det gør der. Der er fx medicin, der ikke er blevet givet.” (Medarbejder)

4.11 **Fysiske forhold**

Bostedet består af en lang gang med 10 lejligheder på hver 52 m². De otte beboere på Parterren har hver deres lejlighed bestående af hhv. entre, køkken-alrum/stue, et soveværelse, et toilet/bad og en altan. De resterende to lejligheder anvendes til hhv. fællesrum for brugerne og kontor/mødelokale for personalet. Lokalerne fremtræder umiddelbart lyse og venlige.

På trods af en netop afsluttet renovering af hhv. fordelingsgang, lejligheder og fællesrum i form af nye gulve, malede vægge mv., vurderer såvel forstander som medarbejdere ikke, at de fysiske rammer er velegnede til beboerne.

De individuelle lejligheder vurderes af personalet som værende udmærkede, men der er ifølge forstander og medarbejdere et stort behov for et ordentligt fællesrum, et større fælleskøkken, mere opmagasineringsplads og et tidligere omtalt sanserum. Nogle af lejlighederne er indrettet med sofa-arrangement med mange siddepladser, og benyttes som erstatning for det ønskede større fællesrum.

Beboernes svære handicaps betyder, at langt de fleste hele tiden søger der hen, hvor medarbejderne og de andre beboere befinder sig. Det er derfor ikke hensigtsmæssigt, at der ikke er plads til, og at alle otte beboere kan spise og opholde sig i samme lokale.

Tilsvarende er det ikke hensigtsmæssigt, at beboernes individuelle køle- og opbevaringsskabe skal anvendes til fællesbrug.

5. RINGERTOFTEN

5.1 Faktuelle oplysninger og datagrundlag

Bostedets navn og adresse:	Ringertoften Ringergården 3, 2400 Kbh. NV
Navnet på lederen:	Helle Folke
Antal afdelinger:	To afdelinger (i alt 21 beboere)
Målgruppe:	Voksne udviklingshæmmede
Dato for besøg:	20. maj 2008

Denne caserapport bygger på observationer fra en rundvisning på Ringertoften, på et personligt interview med forstander Helle Folke samt et fokusgruppeinterview med fire medarbejdere (hvoraf den ene skulle forlade interviewet midtvejs).

Rapporten er primært af beskrivende karakter, idet den redegør for oplevelser og erfaringer blandt de interviewede. I det første afsnit nedenfor opsummeres evaluators indtryk på baggrund af det foreliggende datagrundlag. Det skal dog bemærkes, at egentlige konklusioner udelukkende foretages i Hovedrapporten, hvor datagrundlaget er mere omfattende.

5.2 Opsummering og samlet indtryk

Ringertoften er et bosted for voksne udviklingshæmmede, hvoraf de fleste er forholdsvis ressourcestærke. De fleste beboere trives efter sigende godt på stedet, om end ensomhed ifølge medarbejderne er et problem for mange.

Der arbejdes med at afdække og understøtte beboernes ressourcer, blandt andet via Marte Meo metoden. Ønsket er i højere grad at aktivere og skabe relationer mellem beboerne. En generel betragtning er imidlertid, at det relationspædagogiske arbejde og arbejdet med Marte Meo ikke synes at være så målrettet og konsekvent, som forstander og medarbejdere ønsker det. Man har i højere grad en intuitiv erfaringsbaseret tilgang. En pædagogik, som er mere baseret på fælles faglige drøftelser i medarbejdergruppen ville formentlig være gavnlig.

De fysiske rammer er i store træk velegnede til beboerne og der er gode muligheder for at opholde sig i fællesstuer og i grønne udendørsarealer.

Der findes gode procedurer for medicinbehandling på bostedet, selvom der dog ikke er faste procedurer for, hvor ofte beboerne får deres medicinbeholdning gennemgået af en læge. Herudover synes der at mangle mere fokus på konflikthåndtering og magtanvendelse. Der findes ikke klart definerede og nedskrevne lokale retningslinjer for magtanvendelse. Medarbejderne oplever mange grænsetilfælde og ikke alle tilfælde af magtanvendelse indberettes til forvaltningen.

Et samlet materiale, der beskriver bostedets forskellige retningslinjer og procedurer er efter sigende under udarbejdelse.

5.3 **Generelle forhold**

5.3.1 *Organisering af bostedet*

Bostederne Parterren og Ringertoften er begge ledet af forstander Helle Folke. Der er lavet selvstændig rapport for Parterren.

På Ringertoften er der 21 beboere og ca. 20 medarbejdere fordelt på to afdelinger. Hver af de to afdelinger har en teamkoordinator, der er ansvarlig for den daglige drift. I øjeblikket er der imidlertid kun én teamkoordinator på Ringertoften, men der arbejdes eftersigende på også at få den anden teamkoordinatorstilling besat.

Inden for de to afdelinger arbejdes der i teams (i alt 4 teams hver med 3-4 medarbejdere). Det er i høj grad inden for disse teams, at der diskuteres pædagogiske beslutninger, fortæller medarbejderne.

Medarbejderne er glade for, at de har stor indflydelse på det daglige arbejde og at de tildeles et stort ansvar. Dog savnes mere klarhed omkring roller og ansvar, fx hvilken rolle og hvilke ansvarsområder teamkoordinatorer har i forhold til fx medarbejdere og tillidsmænd.

Herudover savner medarbejderne mere dialog og et tættere samspil med den øverste ledelse, herunder mere feedback på, om man som medarbejder handler rigtigt i forskellige situationer. En medarbejder fortæller:

”Man kan godt gå til dem (læs: den øverste ledelse) med problemer. De er der, når der virkelig er problemer – fx ved stress, men i dagligdagen er de ikke så synlige.” (Medarbejder)

Medarbejderne fortæller, at der i perioder kan gå flere uger uden at de ser den øverste leder. Forstanderen selv er klar over, at hendes føling i dag er knap så

god, som den tidligere har været. Hun finder det imidlertid meget centralt at have en god føling med stedet og en god relation til beboerne. Hun forklarer:

”Det er der, jeg har min force, og der hvor jeg synes, jeg bør være. Det er det, jeg bygger min ledelse på. Jeg tager med på ferier og kolonier for at bevare min føling og for at beboerne kan få tillid til mig.” (Forstander)

5.3.2 *Målsætninger og målgruppe*

På Ringertoften bor der 21 voksne udviklingshæmmede, hvoraf de fleste er over 50 år. Hovedparten af beboerne har i en stor del af deres liv boet alene eller hos deres forældre, men har nu behov for yderligere omsorg og støtte.

Der er stor forskel på beboernes funktionsevne. Nogle klarer sig i høj grad selv, mens andre har brug for hjælp og støtte til mange af de daglige gøremål. Generelt er beboergruppen forholdsvis velfungerende.

Det overordnede mål for stedet er ifølge forstanderen at finde beboernes udviklingspotentialer. Hun forklarer:

”Vores opgave er at støtte dem i at få så meget som muligt ud af de muligheder, de har... Vi skal støtte dem i at få et så værdigt liv som muligt.” (Forstander)

Ifølge forstanderen vanskeliggøres medarbejdernes pædagogiske arbejde paradoksalt nok af, at brugergruppen er så forholdsvis velfungerende og selvkørende. Der opleves således en række dilemmaer mellem bostedets pædagogiske målsætninger og respekten for brugernes selvbestemmelsesret. Disse beskrives i yderligere detaljer i afsnit 3.4.1.

5.3.3 *Personalerelaterede forhold*

De økonomiske rammevilkår er ifølge forstanderen ganske fornuftige på Ringertoften. Dog fortæller medarbejderne, at der er et højt sygefravær og at to kolleger er gået ned med stress. Vikardækningen opleves for det meste som værende tilfredsstillende, men medarbejderne savner flere fastansatte medarbejdere.

”Det kan være stressende, at der er så mange vikarer, der skal sættes ind i tingene. Det skaber ofte ekstraarbejde for os – og beboerne ville også nyde godt af færre vikarer.” (Medarbejder)

Medarbejderne angiver, at sygefravær og stress formentlig vil kunne reduceres, hvis der kom mere fokus på arbejdsmiljøet.

”Vi kunne være bedre til at tale om arbejdsvilkår, før det udvikler sig – fx til stress.” (Medarbejder)

Der findes ikke klart definerede og nedskrevne procedurer for introduktion af vikarer og nye medarbejdere. ”Vi har nogle mapper om regler og retningslinjer, som måske ikke bliver åbnet nok”, fortæller forstanderen. Ellers foregår det meste mund-til-mund. Der arbejdes dog på at blive udviklet et samlet introduktionsmateriale, der beskriver alle de væsentligste retningslinjer og procedurer.

5.4 **Indsatsen på bostedet**

5.4.1 *Målsætninger og metoder*

Der arbejdes ikke ud fra en fælles pædagogisk retning på Ringertoften, idet beboerne er så forskellige, fortæller forstanderen. Medarbejderne forklarer tilsvarende:

”Vi kører ikke efter en speciel pædagogisk teori, men arbejder ud fra en humanistisk indfaldsvinkel – et normaliseringsprincip om at beboerne så vidt muligt skal leve som almindelige mennesker.” (Medarbejder)

Det fortælles endvidere, at der i høj grad er fokus på beboernes selvbestemmelsesret – og at dét ofte giver anledning til dilemmaer i forhold til, hvornår medarbejderne skal gribe ind. Eksempelvis hvis en beboer er svært overvægtig, eller hvis en beboer opfører sig uetisk uden direkte at være i fare for sig selv eller andre.

Ud over det daglige relationspædagogiske arbejde arbejdes der også tentativt med Marte Meo. Marte Meo er en metode, hvor man ved hjælp af videooptagelser fra dagligdagssituationer kan analysere det samspil, der foregår mellem beboerne og personalet – for derigennem at afdække den enkeltes ressourcer og behov.

Man har på bostedet haft gode erfaringer med Marte Meo, men da forstanderen er den eneste, der er uddannet Marte Meo terapeut, har indsatsen med metoden ikke altid været optimal, fortæller både forstander og medarbejdere.

”Det (læs: arbejdet med Marte Meo) har ligget stille pga. manglende stillingsbesættelse. Jeg har ikke haft tid. ... Det er et mål for os at få uddannet flere medarbejdere i Marte Meo.” (Forstander)

Blandt medarbejderne synes metoden også kun i ringe grad italesat og implementeret i det daglige arbejde. Hensigten er imidlertid, at man ved hjælp af Marte Meo metoden kan blive i stand til bedre at definere konkrete mål og udviklingstiltag for de enkelte beboere.

Der arbejdes på Ringertoften med det elektroniske bostedssystem ”bostedsnet”, der blandt andet anvendes til arbejdet med beboernes individuelle handleplaner. De første erfaringer med systemet er ifølge både medarbejdere og forstander meget positive, ikke mindst fordi systemet giver mulighed for at arbejde med mere konkrete mål, der kan operationaliseres og måles på i hverdagen.

”Det elektroniske dokumentationssystem skaber meget ro hos os, idet vi ikke længere har så mange forskellige mapper, vi skal lede i. Vi kan finde det hele her (læs: i systemet), stort set.” (Forstander)

5.4.2 Tilbud og aktiviteter

De fleste beboere går på forskellige dagtilbud, værksteder og lign. Det er dog frivilligt for beboerne, og nogle har derfor fravalgt tilbuddet. Medarbejderne fortæller, at de forsøger at overtale og motivere beboerne til at deltage i eksterne tilbud: *”Miljøskiftet er meget sundt for dem, så vi opfordrer de fleste til det.”*

Beboerne deltager kun i begrænset omfang i de daglige gøremål på selve bostedet, som fx rengøring og madlavning, fortæller en medarbejder. Denne fortsætter:

”Men vi opfordrer til det. Vi skal som medarbejdere være opmærksomme på at stille krav. ... De er faktisk nogle gange helt glade for at blive bedt om at deltage.” (Medarbejder)

Der arbejdes også, ifølge forstanderen, på, hvordan man i højere grad kan aktivere beboerne uden at overskride deres grænser og deres selvbestemmelsesret. Dette indebærer eksempelvis en tættere dialog omkring kost og motion. Særligt anses fælles madlavning (maden leveres i dag fra et cateringfirma) for en aktivitet, der vil kunne styrke det relationspædagogiske arbejde. Der er dog ikke truffet beslutning om, hvorvidt der skal indføres ny praksis omkring madordning på bostedet.

Endvidere ønsker forstanderen, at der i højere grad bliver skabt en kultur, hvor personalet hele tiden er opmærksomme på at arrangere aktiviteter i fællesrummene, ture og udflugter ud af huset – og ikke mindst relationer mellem beboerne.

”Det at komme ud og lave noget sammen med beboerne er altid vigtigt – at skabe rammerne for relationerne mellem beboerne. Udflugter og rejser afhænger tit af holdningen til det – om vi synes vi kan gøre det. Holdningen hos medarbejderne. Man kan se sig blind på, at man ikke har tiden og ressourcerne. Det handler også om kultur.” (Forstander)

5.4.3 *Samarbejde om indsatser*

Det interne samarbejde blandt medarbejderne på Ringertoften synes generelt at fungere fornuftigt. De adspurgte medarbejdere fortæller dog, at der har været episoder, hvor samarbejdet mellem medarbejderne ikke har været optimalt. Der arbejdes således efter sigende på, at medarbejderne skal blive bedre til at finde fælles løsninger, inden de går til ledelsen med problemer.

Ledelsen har for nyligt taget initiativ til to dages ”personaletræning”, hvor der blandt andet blev sat fokus på arbejdsmiljø og trivsel for medarbejderne. Det har ifølge medarbejderne styrket arbejdsmiljøet.

Ifølge forstanderen er strukturen med de to teamkoordinatorer meget vellykket. Som tidligere nævnt savner medarbejderne imidlertid en mere klar rolle- og ansvarsfordeling mellem teamkoordinatorer og de øvrige medarbejdere.

Samarbejdet med beboernes dagtilbud fungerer udmærket ifølge de adspurgte medarbejdere, mens forstanderen mener, at det kunne fungere bedre:

”Vi har ligesom to forskellige interesser ... Kæden springer af i forhold til anerkendelse af vores arbejde.” (Forstander)

Som forsøg på at forbedre samarbejdet og dialogen med dagtilbud, fortæller forstanderen, at man har gode erfaringer med dels at besøge hinanden, dels at vise videoklip af personalets arbejde med brugerne. Begge dele fremmer en gensidig forståelse af indsatser og arbejdsmetoder. Sådanne initiativer er imidlertid tidskrævende for bostedet og bliver derfor ikke iværksat i tilstrækkelig grad.

5.5 **Medarbejdernes trivsel**

Der er ikke enighed blandt de adspurgte medarbejdere, når emnet falder på medarbejdertrivsel. To ud af de tre adspurgte mener, at Ringertoften er en god arbejdsplads og at de går glade på arbejde, mens den tredje forholder sig mere tvivlsom.

Som tidligere nævnt savner medarbejderne flere fastansatte kolleger og mere fokus på stress og arbejdsvilkår.

Medarbejderne tilbydes supervision to timer hver måned.

5.6 **Brugerindflydelse på bostedet**

Der afholdes som udgangspunkt beboermøder hver 14. dag, hvilket der blandt beboerne er stor opbakning til. På disse møder gives der informationer, ligesom der diskuteres en række forhold som fx personale, rengøring, madordning mv., fortæller en medarbejder.

Initiativer til fælles aktiviteter kommer primært fra medarbejderne – og afhænger ofte af den enkelte medarbejders tid, interesser og kompetencer. Eksempelvis tilbydes der fra tid til anden mulighed for at tegne og male, idet en medarbejder har særlig interesse for det.

Beboernes egne ønsker og forespørgsler går oftest på flere ture ud af huset og flere beboermøder, fortæller medarbejderne.

”Vi forsøger at efterleve deres ønsker til fx ture ud af huset, men det kan være et problem at få plads til at få alle med. Vi planlægger efter det, så vi kan komme af sted.” (Medarbejder)

Ud over de fælles aktiviteter, der arrangeres, er der stor forskel på, i hvilken grad beboerne har indflydelse på deres dagligdag. De beboere, der er mobile, har mulighed for at gøre stort set som de ønsker, men skal dog helst underrette en medarbejder, hvis de forlader bostedet. En medarbejder forklarer: *”Ikke alle er trafiksikre. Dem der ikke selv kan eller vil komme rundt, kan vi køre i bus.”*

Beboerne er også selv med til at bestemme, hvordan og hvornår fællesrummene benyttes. Mens nogle beboere bruger fællesrummene meget, er der andre beboere, der holder sig meget for sig selv.

5.7 **Pårørendes indflydelse på bostedet**

Forstander og medarbejdere fortæller, at der generelt er et fint samarbejde med de pårørende, som af medarbejderne opleves at være glade for stedet. Der tages kontakt til de pårørende omkring de mest nødvendige ting – fx beboernes sundhedstilstand, behandlinger osv., men ellers er der ikke den store dialog og inddragelse omkring hverdagens aktiviteter.

”Der er ikke så mange, der lægger et stort arbejde i det. Men mange pårørende deltager i de ting, de bliver inviteret til.” (Medarbejder)

Derfor har der indtil for kort tid siden ikke været officielle fora for pårørendeindflydelse på Ringertoften. På opfordring fra det kommunale tilsyn er der imidlertid for nyligt etableret et pårørende-fællesråd. I dette råd sidder der hhv. 3-4 pårørende, 2 medarbejdere og forstanderen. Der har kun været afholdt to møder til dato, hvorfor erfaringerne er begrænsede.

5.8 **Beboernes trivsel og dagligdag**

Såvel medarbejdere som forstander vurderer, at de fleste beboere trives og har det godt på Ringertoften. Der er gode relationer mellem beboerne – dog primært i den ene afdeling – og der er efter sigende en god stemning i fællesrummene. Medarbejderne oplever imidlertid også, at ensomhed er et stort problem for flere

beboere. Forstanderen understreger dog i den forbindelse, at der på Ringertoften er gode muligheder for at opsøge fællesskab og være sammen med personale og medbeboere.

Endvidere stemmer den aktuelle beboergruppe ikke helt overens med den ønskede målgruppe for stedet. En medarbejder forklarer:

”Der er enkelte beboere, der er fejlvisiteret og som derfor er til stor gene for andre beboere. Det er et ret stort problem.” (Medarbejder)

Personalet oplever også ind i mellem konflikter med beboerne. Disse kan opstå, hvis en beboer opfører sig på en uhensigtsmæssig eller uforsvarlig måde og medarbejderne derfor må irettesætte eller forhindre beboeren.

Der findes i dag ikke nogen plan for konflikthåndtering på stedet, hvilket de adspurgte medarbejdere savner. De ønsker mere dialog og flere procedurer for, hvordan svære situationer skal takles, hvilket uddybes nedenfor.

5.9 **Indgreb i selvbestemmelsesretten (magtanvendelse)**

5.9.1 *Procedurer og retningslinjer*

Der synes umiddelbart blandt de adspurgte medarbejdere at være et svingende kendskab til de kommunale retningslinjer og procedurer på forskellige områder. En medarbejder fortæller, at det meste af det fremsendte materiale om procedurer og retningslinjer er tilgængeligt for medarbejderne. Dog har vedkommende en fornemmelse af, at ikke alt materiale bliver præsenteret for medarbejderne:

”Ja, det ligger vel fremme det meste, men der er meget, vi ikke får tildelt.”
(Medarbejder)

Den nye pjece om magtanvendelse har medarbejderne imidlertid fået påbudt at læse, fortæller en medarbejder, som uddyber:

”... man er rimelig bevidst om de forskellige regler, men det svinger jo meget i perioder, om man får tingene læst og diskuteret.” (Medarbejder)

Det er primært manglende tid og ressourcer, der af medarbejderne angives som en barriere for at få materialerne læst.

Der findes ikke på stedet klart definerede og nedskrevne *lokale* retningslinjer for magtanvendelse. En medarbejder fortæller dog:

”Vikarer og nyansatte får udleveret papirer omkring magtanvendelse og tavshedspligt mv., som de skal skrive under på, at de har læst. Og vi har en vikar-

bog, hvor der står praktiske ting. Vi prøver så godt som muligt at informere – og vi er ved at lave en infomappe med alle oplysninger.” (Medarbejder)

Et samlet informationsmateriale, der beskriver alle regler og retningslinjer på bostedet savnes i høj grad af medarbejderne.

5.9.2 *Magtanvendelse*

Medarbejderne fortæller, at de af og til ser sig nødsaget til at anvende magt over for beboerne – og at de ind i mellem oplever tvivlstilfælde ift. procedurer, kompetencer og beføjelser.

De mange eksempler på grænsetilfælde, der gives af medarbejderne, vedrører primært sundhedsmæssige situationer, som fx en gangbesværet beboer, der uden sin rollator er på vej væk fra bostedet. Medarbejderne ved, at beboeren ikke selv kan rejse sig, hvis han falder, hvorfor de må spærre vejen for vedkommende, så han ikke kan fortsætte. De må holde ham fast og dirigere ham ind på fortovet.

Der fortælles også om en anden situation, hvor en beboer var så aggressiv og truende, at to medarbejdere besluttede at holde ham inde i lejligheden ved hjælp af spærring (ikke fastholdelse) – og give ham noget beroligende medicin. De pågældende medarbejdere var her i tvivl om, hvorvidt der var tale om magtanvendelse. De fortæller, at der ikke efterfølgende skete indberetning og at der heller ikke blev talt med ledelsen om det.

Medarbejderne fortæller generelt, at forløbet efter fx konfliktsituationer og magtanvendelse ikke er sat i system. Der er således ikke faste procedurer for, at situationer efterfølgende drøftes på personalemøder eller lign. ”*Nej, det er vi ikke så gode til*”, fortæller en medarbejder. Det berettes ligeledes, at ikke alle tilfælde af magt indberettes til ledelsen:

”Ja, vi plejer at indberette, men det sker ikke altid.” (Medarbejder)

Der synes heller ikke at være en tydelig og målrettet indsats omkring *forebyggelse* af magtanvendelse. Der berettes eksempelvis om en situation, hvor en medarbejder – efter en ’ulovlig’ magtanvendelse og efterfølgende tjenstlig samtale – i høj grad manglede dialog om, hvorfor situationen opstod og hvordan den fremover kan undgås.¹

Medarbejderne fortæller dog også en række positive og konstruktive erfaringer, de har gjort sig for at undgå magtanvendelse.

¹ Ifølge forstanderen har der på Ringertoften kun været dette ene tilfælde af ulovlig magtanvendelse. Tilfældet er blevet indberettet til forvaltningen og der blev holdt en tjenstlig samtale med den pågældende medarbejder.

”Normalt kan man snakke sig ud af konflikter. Eller man kan vælge at tage de rolige beboere væk fra rummet – i stedet for at føre den urolige beboer væk. Det har vi oplevet virker godt – og så falder vedkommende til ro.” (Medarbejder)

En anden fortæller:

”Jo bedre kendskab vi har til beboerne og deres vaner, jo bedre kan magt forebygges.” (Medarbejder)

5.10 **Medicinhåndtering**

Både forstander og medarbejdere giver udtryk for, at der på Ringertoften er godt styr på medicinhåndteringen. *”Vi har arbejdet meget med at have orden i dette”*, fortæller forstanderen. Man er for nyligt overgået til elektroniske medicinkort, hvor alle oplysninger på brugerens medicinhistorie kan findes.

”Det kører fuldstændigt strait med hensyn til recept, afkrydsning af hvornår medicin er givet osv. Håndteringen fungerer perfekt. Næsten fejlfrit.” (Forstander)

Medarbejderne oplever også, at der er rimelig klarhed omkring medicinhåndteringen. De fortæller, at medicinlister ligger i aflåste skabe og at der er navne på medicinæsker med angivelse af dosering. Alle ændringer i doseringer skrives ind i det nye system på bostedsnet.

Det fortælles, at der i ganske få tilfælde er sket forkert medicinhåndtering (ca. 5 gange på 5 år, oplyses det af en medarbejder). Eksempelvis er det sket, at den samme beboer har fået to doser af den samme medicin, fordi én medarbejder ville hjælpe en anden medarbejder. I sådanne tilfælde kontaktes vagtlægen og fejlen diskuteres blandt medarbejderne.

”Sådanne fejl diskuteres og der læres af det.” (Medarbejder)

Medarbejderne fortæller dog, at der ikke er faste procedurer for, at medicindoseringer løbende underlægges en lægefaglig revurdering. Det betyder, at en beboer reelt kan få den samme medicin i flere år, uden at der tages stilling til tilstand og behov.

5.11 **Fysiske forhold**

Ringertoften er beliggende i Ringergården, et allerede eksisterende botilbud til ældre. Det er lejeboliger med anvisningsret fra Københavns Kommune.

Der er i alt 15 boliger med hhv. ét eller to værelser, køkken, bad og toilet. Lejlighederne ligger på to gange på hver sin etage. Der er store fællesaltaner, en fælles have og store grønne områder ved bostedet, der i sommerperioden bruges

flittigt af beboerne. Herudover er der fælleslokaler dels til spisning, dels til andet socialt samvær.

Både forstander og medarbejdere vurderer, at de fysiske rammer er velegnede til beboerne. Dog mener en medarbejder, at gangene er lidt for ens og ”hospitalsagtige” og at vaskekælderen er lidt for langt væk.

6. BLINDEINSTITUTTET

6.1 Faktuelle oplysninger og datagrundlag

Bostedets navn og adresse:	Instituttet for Blinde og Svagsynende (botilbud) Rymarksvej 1, 2900 Hellerup
Navnet på lederen:	Jarle Jellested
Antal afdelinger:	Nord og Syd – hver sin ende af etagen med plads til 15 beboere i hver. Tidligere tale om to afdelinger i dag reelt én fælles (i alt 30 beboere)
Målgruppe:	Synshandicappede fra 16 år
Dato for besøg:	2. juni 2008

Denne caserapport bygger på observationer fra en rundvisning på Blindeinstituttet, et interview med afdelingslederen og et fokusgruppeinterview med to medarbejdere.

Rapporten er primært af beskrivende karakter, idet den redegør for oplevelser og erfaringer blandt de interviewede. I det første afsnit nedenfor opsummeres evaluators indtryk på baggrund af det foreliggende datagrundlag. Det skal dog bemærkes, at egentlige konklusioner udelukkende foretages i Hovedrapporten, hvor datagrundlaget er mere omfattende.

6.2 Opsummering og samlet indtryk

Det mærkes tydeligt, at botilbuddet på Blindeinstituttet er inde i en omstillingsfase – både organisatorisk og indholdsmæssigt.

På det organisatoriske felt er der sket en intern omorganisering, der gør, at leder og medarbejdere skal forholde sig til nye samarbejdsformer, hvor det er en udfordring at bibeholde den nære relation til hinanden – både fysisk og videnskabeligt. Eksternt er den forholdsvis nye tilknytning til Københavns Kommune pr 1/1 2007 endnu ikke slået helt igennem blandt medarbejderne, hvilket kom-

mer til udtryk i kendskabet til, hvor de gældende retningslinjer og procedurer er udstedt fra.

Indholdsmæssigt opleves de nye konkurrencevilkår som en prøvelse. Der er konkret færre kursister og flere medarbejdere er blevet afskediget. De nye rammevilkår er således en udfordring og bevirker, at der skal rykkes ved en forankret kultur og identitet i forhold til, hvad Blindeinstituttet og botilbuddet traditionelt set har været kendt for.

Indholdsmæssigt er ændringerne imidlertid langt fra slut for botilbuddet, der pr 1. august 2008 får mulighed for at tilbyde synshandicappede en permanent beskyttet bolig, som ikke nødvendigvis har tilknytning til de uddannelses tilbud, Blindeinstituttet tilbyder. De vil derfor ikke længere kun have kursister boende, men i ligeså høj grad beboere. Der er allerede nu gjort de første erfaringer herved med to unge beboere som er flyttet ind i en prøvelejlighed.

Generelt er det evaluators oplevelse, at der på botilbuddet hersker en stor respekt for kursisterne og deres ret til at have indflydelse og selvbestemmelse over deres eget liv. Flere kursister bor således kun på botilbuddet i en afgrænset periode – af kortere eller længere varighed – hvorfor der er et stort fokus på understøtte og lære kursisterne at leve med deres synshandicap i en almindelig dagligdag i eget hjem.

Det skal dog bemærkes, at det vil være hensigtsmæssigt om medarbejderne fik et bedre kendskab til den medicin, som de har ansvaret for at give til kursisterne – uagtet det begrænsede omfang af medicingivning, som ledere og medarbejdere fortæller der er tale om.

6.3 **Generelle forhold**

Som følge af strukturreformen overgik Blindeinstituttet til at være under Københavns Kommunes Socialforvaltning. Generelt er oplevelsen på Blindeinstituttet, at de er i gang med en stor omdannelsesproces, hvor de er i gang med at omdanne den traditionelle kultur og identitet på stedet om fra at være en skole med høj faglighed og specialisering til at blive et tidssvarende tilbud, der i langt højere grad skal fungere på markedsvilkår.

Endelig overgår botilbuddet pr 1. august 2008 til at være et permanent botilbud for synshandicappede, som de kan visiteres til uden nødvendigvis at have forbindelse med et kursustilbud.

6.3.1 *Organisering af bostedet*

Botilbuddet er organisatorisk placeret under enheden Erhverv og Kursus, hvor en souschef som en del af sit ansvarsområde er leder for Blindeinstituttet. Det er også ham, der skal forestå MUS-samtaler med pædagogerne.

Medarbejderne fortæller, at der i personalegruppen er en meget flad struktur, hvor alle ses som lige. De arbejder oftest alene på deres vagter, så det handler om at få skabt nogen overordnede fælles rammer, syn og holdninger og så arbejde ud fra disse og deres egen fornuft.

Medarbejderne fortæller videre, at hver medarbejder har et særligt ansvar for en gruppe af kursisterne. Kontaktpædagogen er den, der indsamler og koordinerer informationen både indadtil og udadtil ift. de relevante instanser i den involverede kommune og til de pårørende. Konkret deltager kontaktpædagogen bl.a. i statusmøder hvert kvartal med deltagelse af socialrådgiveren fra udredningsenheden på Blindeinstituttet, socialrådgiveren i den pågældende kommune, kontaktpersonen og kursisten selv. Det forventes således, at kontaktpædagogerne har et mere omfattende kendskab til de kursister, som de har ansvar for.

Når det gælder det daglige arbejde har alle ligeledes en række praktiske ansvarsområder. Én står for vagtplaner, en anden for taxaboner, timesedler, afspadsering og endelig nogen for oprydning i hhv. Syd, Nord eller på depotet. Kontakten til de enkelte studerende uddelegeres til de enkelte ansatte. Generelt er det medarbejdernes oplevelse, at de har en meget fleksibel arbejdstilrettelæggelse og stor suverænitét i udformningen af deres arbejdsdag.

6.4 **Målsætninger og målgruppe**

6.4.1 *Målsætninger*

Botilbudets pædagogik udspringer primært af den synsfaglige orientering men også af en socialpædagogisk tradition, der dog ikke er beskrevet, da det ifølge afdelingslederen vil blive i alt for generelle og luftige vendinger.

En medarbejder beskriver i et ord deres pædagogik som voksenpædagogik, hvor forudsætningen er, at deres kursister er voksne mennesker, der selv kan forvalte deres liv, men som har brug for støtte og træning i at kompensere for det manglende syn, så kursisten kan fungere med synshandicappet i hverdagen. Samtidig vil der ofte være en oplæring i sociale færdigheder i symmetriske relationer, idet mange af de synshandicappede lever i en livsform baseret på asymmetriske relationer. Mange af kursisterne har således svært ved tætte relationer.

6.4.2 *Målgruppe*

Lederen fortæller, at de i øjeblikket har 16 ud af 30 pladser besat. Målgruppen er synshandicappede fra 16 år og op. På nuværende tidspunkt vurderer medarbej-

dere og leder, at der i gruppen er en rimelig lige fordeling mellem unge og voksne.

Det vurderes generelt af personalet, at stadig flere kursisterne har indvandrerbaggrund, hvilket bevirker, at de bruger flere ressourcer på tolkning. Herudover er oplevelsen, at stadig flere kursister har mere end en problemstilling. Det gælder især alkoholmisbrug og nedsat funktionsevne. Medarbejderne fortæller imidlertid, at de tidligere havde mange flere kursister med nedsat funktionsevne, men at de stadig udgør en del af kursisterne.

Lederen fortæller, at visitationen sker i samarbejde med landets kommuner. Det er således ikke Blindeinstituttet selv, der kan indhente kursister. De kan ifølge lederen kun give forslag til, hvilke uddannelses- og kursustilbud de kan tilbyde den pågældende. Hvorvidt der hertil skal knyttes et botilbud, kommer derfor reelt i en efterfølgende proces.

6.4.3 *Personalerelaterede forhold*

Lederen fortæller, at Blindeinstituttet generelt har oplevet en reduktion i medarbejderstaben fra 230 til 120 ansatte gennem de seneste 10 år. Bostedet har derfor også måtte sige farvel til flere medarbejdere. De er i dag ansat 7 pædagoger og 2 studerende og har 2 ubesatte pædagogstillinger. Reduktionen betyder konkret ifølge lederen, at enheden er blevet mere sårbar overfor sygdom. I forbindelse med vikardækning anvendes vikarer fra et fast vikarbureau, og det er bestemt fornemmelsen, at behovet er blevet mere synligt ved reduktion af personalegruppen.

6.5 **Indsatsen på bostedet**

6.5.1 *Målsætninger og metoder*

Lederen beskriver, at der for hver enkelt kursist udarbejdes en handleplan i forbindelse med deres ophold på Blindeinstituttet. Heri angives mål dels for undervisningen, dels for opholdet i botilbuddet, selvom lederen fortæller, at det kan være svært for kursisterne at sætte ord på, hvad det er de reelt vil bruge botilbuddet til. Medarbejderne fortæller, at de tager målene op med kursisterne en gang i ugen. De tages ligeledes op på de kvartalsvise statusmøder med socialrådgiveren i den tilknyttede kommune. I forbindelse med disse møder sker der løbende justering af målene for de enkelte kursister.

Generelt angiver både leder og medarbejdere, at de i deres indsats er meget opmærksomme på, at mange af kursisterne på et tidspunkt skal ud i egen (beskyttet) bolig. De forsøger derfor at få kursisterne til at blive mere aktive og tage stilling til deres eget liv.

Medarbejderne fortæller også, at de forsøger at gøre kursisterne mere samfundsbevidste. I forbindelse med det seneste folketingsvalg tog en medarbejder bl.a. ansvar for at læse op for kursisterne, hvad de enkelte partier stod for. Efterfølgende tog de kursisterne ind på en hjemmeside, hvor de selv kunne svare på spørgsmål og se, hvordan de passede til partierne. Endelig ledsagede de dem på stemmedagen ned til stemmeboksen. Kursisterne var ifølge en medarbejder *”enormt glade for, at de fandt ud af, hvor de lå henne. Derfor blev de mere aktive borgere.”* (Medarbejder)

Nogen medarbejdere har været på et halvt års kursus i miljøterapi. Kurset har ifølge medarbejderne resulteret i, at de har fået diskuteret deres handlemåder over for de kursister, de reelt vil kunne bruge det over for – og er blevet mere bevidste om, hvordan de skal stille deres spørgsmål og undlade at overtage styringen for kursisten. Foruden mulighed for eksterne kurser afholdes der ifølge lederen en del interne kurser i form af faglige dage for hele institutionen, herunder eksterne oplæg af relevante fagpersoner eller videndeling via medarbejderoplæg.

6.5.2 *Tilbud og aktiviteter*

Kursisterne kan generelt benytte de dagtilbudsfaciliteter, der ligger på Blindeinstituttet. Det gælder bl.a. computerrummet fra undervisning, goalball, musiklokale og idrætsfaciliteter. Grundholdningen blandt medarbejderne er dog, at botilbuddet ikke skal kunne opfylde alle kursisters behov. Kursisten skal selv være aktiv – og gerne udadvendt mod deltagelse uden for huset.

Medarbejderne fortæller, at de i vid udstrækning selv forsøger at kunne imødekomme de specielle ønsker, kursisterne måtte have for aktiviteter uden for huset, men at mange af kursisterne heldigvis har ledsagere, som kan inddrages heri, da de ikke selv nødvendigvis har ressourcerne til at tage med til deres fritidsaktiviteter.

Mange aktiviteter uden for huset sker dog igennem Blindes Oplysningssamfund. Det gælder bl.a. sang, keramik og elektronskydning. Det betyder også, at de fleste af kursisters aktiviteter gennemføres sammen med andre med synshandicap. Medarbejderne oplever derfor ikke, at kursisterne kommer ud og bliver integreret i det almindelige samfund.

”Det er ikke de bedstfungerende, vi får. De er integreret i samfundet. Vi får dem, der skal have hjælp. Det betyder, at de ikke alle er lige socialt velfungerende, så de kan bære sig selv.” (Medarbejder)

6.5.3 *Samarbejde om indsatser*

Siden januar 2008 har der været en ny ledelsesstruktur. Lederen er derfor forholdsvis nytilknyttet leder af botilbuddet, men har været ansat på botilbuddet siden 1986. Omstruktureringen har betydet, at lederen i dag ikke fysisk opholder sig fast på botilbuddet. Lederen fortæller, at ambitionen er at komme forbi mindst 1 time i løbet af dagen. Foruden dette deltager han i personalemøderne, der afholdes hver 14. dag.

Medarbejderne efterlyser mere faste kontortider for lederen, så de ved, hvornår de kan henvende sig med spørgsmål. Generelt oplever de, at den manglende tilstedeværelse gør, at der tit dukker spørgsmål op, som de mangler mulighed for at stille og få svar på. Omstillingsprocessen har derfor været meget frustrerende for medarbejderne og har bevirket, at de *"har rendt rundt i hver sin retning"* (medarbejder). Oplevelsen understøttes af lederen, der erkender, at hans føling med botilbuddet er reduceret i forhold til den tidligere leder. Den nære fysiske kobling – og derved muligheden for at være mere detaljeinformeret – er afbrudt.

Lederen beskriver det generelle samarbejdsklima internt i ledergruppen som godt og karakteriseret ved en respektfuld omgang, åbenhed og tillid. Samarbejdet styrkes bl.a. ved, at der holdes daglige møder. Samarbejdet ud af huset med psykologer og læger beskriver lederen derimod som meget begrænset, hvilket skyldes en stor tværfaglig ekspertise på Blindeinstituttet selv. Det primære eksterne samarbejde foregår derfor med de involverede socialforvaltninger og socialrådgiver i kursisternes hjemkommuner.

6.6 **Medarbejdernes trivsel**

Overordnet set vurderes sygefraværet af lederen som almindeligt. Medarbejderne angiver også, at de føler, der er et godt arbejdsklima, hvor man lytter til hinanden og samtidig bliver givet egne ansvarsområder. Herudover betyder den personlige indflydelse på tilrettelæggelse af arbejde og vagtplaner rigtig meget for trivslen.

"Jeg kan bare foreslå noget, og så kan vi lave det, hvis andre gider deltage. Der er stadig tid til at få igangsat nogle processer, men hvis det bliver alt for struktureret, så er det ikke en arbejdsplads for mig." (Medarbejder)

Kursisterne er ifølge medarbejderne også med til at gøre det til et godt arbejdssted. For det første betyder det noget, at botilbuddet (indtil videre) ikke er et fast bosted, hvor målgruppen bliver boende indtil pensionsalderen. Det giver således dynamik, når der kommer nye kursister ind i gruppen. For det andet er målgruppen rimelig velfungerende ift. traditionelle botilbud, hvilket ifølge medarbejderne betyder, at de får et verbalt modspil og derved bliver udfordret på deres eget intellekt og får skabt nogle gode samtaler med kursisterne.

Til gengæld oplever medarbejderne, at de mange nye opgaver kan være stressende. Bl.a. lukker kantinen pr 1. august 2008, hvorefter pædagogerne selv skal til at stå for maden i weekenderne. I hverdagene vil maden blive leveret udefra. Det frygtes derfor blandt medarbejderne, at de nu skal til at blive madmødre oven i deres pædagogarbejde. Generelt er oplevelsen hos medarbejderne, at der bliver flere opgaver, men færre til at løse dem.

"Vi skal være serviceminded for at forhindre, at vi bliver lukket, men der er masser af funktioner vi får, selvom vi ikke ønsker dem." (Medarbejder)

6.7 **Brugerindflydelse på bostedet**

For hele Blindeinstituttet eksisterer de "Studerendes Råd". Herudover tilbyder medarbejderne at oprette og organisere et beboerråd på botilbudet. Leder og medarbejdere fortæller, at der tidligere har eksisteret et, men at det på nuværende ligger i dvale, fordi ingen kursister ønsker at deltage.

I stedet fortæller medarbejderne, at der holdes et ugentlig husmøde, som kursisterne frivilligt kan deltage i. På husmødet laves en uge- og weekendliste over madlavning, bemanning af nattevagter i weekenden afhængig af, hvor mange der skal hjem, bestilling af billetter og ledsagelse til dem, der skal hjem på weekend og generel planlægning af kommende aktiviteter. Det er således medarbejdernes oplevelse, at kursisterne bliver hørt rigtig meget.

"De har fuldstændig råderet og magt over deres eget liv. Jo vi har adfældsregler, men ellers så synes jeg faktisk, de bestemmer over deres eget liv." (Medarbejder)

6.8 **Pårørendes indflydelse på bostedet**

Lederen fortæller, at der afholdes pårørende-arrangementer to gange om året, ligesom der holdes åbent hus en gang om året. Den øvrige kontakt aftales individuelt, baseret på kursistens ønsker.

6.9 **Kursisternes trivsel og dagligdag**

Det nævnes af lederen, at der er nogle kursister, som generelt ikke trives – hvilket ikke nødvendigvis hænger sammen med botilbuddet. Mange af kursisterne befinder sig således midt i en regulær livskrise som konsekvens af, at de for nyligt har mistet synet.

6.9.1 *Kursisternes dagligdag*

Ifølge medarbejderne er kursisterne primært selvhjulpne og klarer derfor selv at gå i bad om morgenen. Kl. 7 går de ned i kantinen og spiser morgenmad. Da kantinen nedlægges fra 1. august 2008 erstattes dette herefter af mad udefra. Efter morgenmaden har de undervisning fra kl. 8 eller 9. Frokostpausen ligger

kl. 11.30-12.30. Kursisterne er tilbage på botilbuddet omkring kl. 14, hvor de får eftermiddagskaffe. Resten af eftermiddagen bruges til planlægning af aftenen, indkøb, tandlæge, læge, gå-ture, fritidsaktiviteter uden for huset mv. Ved spisetid går de igen ned i kantinen og får mad. Denne gang skal de selv rydde af, hvilket de ikke skal efter frokosten.

Alt i alt betegner medarbejderne botilbuddet som lidt af et "servicested". De har tit snakket om, at der bliver gjort meget for kursisterne. De har også rengørings-selskab ansat til at rengøre kursisternes badeværelser samt det mest nødvendige. Medarbejderne tager også sig selv i at lave kaffe om eftermiddagen eller aftenen. De synes, det godt kunne gøres til et udviklingstiltag at få kursisterne til at deltage noget mere, men rent ressourcemæssigt føler de ikke overskud til store nye tiltag.

6.9.2 *Kursisternes sociale relationer*

Både leder og medarbejdere oplever, at de har en meget bred målgruppe – både alders- og funktionsmæssigt. Nogen gange kan der godt være lidt enspændere i gruppen, men de har også kæreste-par.

"Samværet mellem beboerne forløber som regel gnidningsfrit med de variationer, der nu er i en ungdomsgruppe." (Leder)

Blandt de positive eksempler nævnes, at kursisterne har opfordret til fællestur til Bakken, ligesom den kursist, der er tilknyttet øvelejligheden (lejligheden har fungeret som permanent bofunktion i en måneds tid), har inviteret de andre kursister til komsammen. Dette er for medarbejderne et godt tegn på, at kursisterne gerne vil være sammen.

6.9.3 *Konflikthåndtering*

Konflikterne opstår som regel, fordi kursisterne snakker grimt om hinanden. Medarbejderne oplever ofte, at kursisterne ikke tager konflikten med den pågældende person selv, men bruger medarbejderne som buffer. Medarbejderne forsøger i de situationer at få kursisten til at tage samtalen direkte med den kursist, det vedrører, men accepterer at gå med som mægler.

Medarbejderne fortæller, at de har været på konflikthåndteringskursus, hvor de bl.a. lærte om konflikttrapper og talte om involverende konflikter. De betegner kurset som vældig godt. Medarbejderne har udarbejdet en konflikthåndteringsplan, der foreskriver, at hvis de er alene på vagt skal de i forbindelse med konflikter forsøge at få tilkaldt en kollega. Herudover forsøger de altid at tale konflikten ned, så den ikke udvikler sig fysisk. De arbejder derfor efter "mindsteindgrebsprincippet". Hvis kursisten alligevel bliver voldsom, og medarbejderen ikke selv kan håndtere situationen, ringes til lederen og politiet.

Både ledere og medarbejdere fortæller også, at de ikke tager konflikten på stedet, hvis der er mange andre til stede. Medarbejderne vil altid forsøge at få konflikten væk fra fællesskabet. Efterfølgende vil de tage en snak med de kursister, som måske kan være blevet utrygge. Det er dermed vigtigt for dem at få fat i alle de kursister, der enten har været til stede eller på anden måde er blevet påvirket af episoden.

”De kan jo ikke se det. De bliver enormt bange og har brug for mere forklaring. Vi er deres øjne og fortæller, hvad der sker.” (Medarbejder)

6.10 **Indgreb i selvbestemmelsesretten (magtanvendelse)**

6.10.1 *Procedurer og retningslinjer*

Kendskab til retningslinjer indgår ifølge lederen i den introduktion til arbejdet, som alle nyansatte skal igennem. De ansatte skal også deltage i en intern medarbejderuddannelse inden for det første år. Retningslinjer og lokale procedurer er tilgængelige for alle og står på afdelingslederens kontor. Medarbejderne anerkender dog, at de ikke nødvendigvis altid får læst materialet, og at det er deres oplevelse, at der efter omorganiseringen ikke umiddelbart er nogen, der har overblik over det.

Det manglende overblik bevirker, at medarbejderne tilkendegiver, at de ikke har et konkret kendskab til retningslinjerne fra Københavns Kommune. Deres lokale retningslinjer og indberetningspraksis udspringer ifølge medarbejderne mest af traditioner. Det manglende kendskab begrundes med, at de reelt ikke har været underlagt Københavns Kommune særligt længe og derfor ikke har tænkt videre over, hvilke overordnede retningslinjer, deres egen konflikthåndteringsplan og indberetningspraksis udspringer af. Lederen angiver derimod, at retningslinjerne er udarbejdet med afsæt i Københavns Kommunes procedurer.

De har selv udarbejdet lokale retningslinjer for konflikthåndtering (jf. ovenfor) og indberetning af magtanvendelse, som er indskrevet i arbejdsmiljøplanen. Hvis episoden ender ud i en magtanvendelse indhentes en skadesanmeldelse fra arbejdsmiljølederen, hvor pædagogen, afdelingslederen og sikkerhedsrepræsentant i fællesskab udarbejder en indberetning til sikkerhedsudvalget og Københavns kommune. De involverede medarbejdere tilbydes efterfølgende psykologhjælp.

6.10.2 *Magtanvendelse*

Leder og medarbejdere fortæller for, at det er meget sjældent, at de bliver nødt til at anvende magt. Hvis det sker, skyldes det oftest alkoholpåvirkning. De kan også kun refereres til ét tilfælde af magtanvendelse, hvor en alkoholpåvirket gæst til en af kursisterne blev hindret adgang til kontoret pga. truende adfærd. I

den forbindelse endte politiet ligeledes med at blive kontaktet i henhold til konflikthåndteringsplanen.

Episoden blev beskrevet og indberettet og opfølgningen blev, at vedkommende blev forment adgang på institutionen igen. Lederen fortæller, at hvis en kursist skulle udvise voldelig adfærd – uanset om det er henvendt mod andre kursister eller medarbejderne – ville det medføre øjeblikkelig bortvisning.

6.10.3 *Indsatses for minimering af magtanvendelse*

Ifølge lederen handler det primært om at sikre en grundig og ordentlig visitation. De ønsker ikke for mange kursister med ”medgiftproblemer”.

”Vi tager helst ikke kursister ind, som er voldelige. Førhen kunne vi sige fra ved visitationen, men der er ikke længere så stor søgning, så vi tager mange folk ind, men hvis der er tale om personer med alvorlige misbrugsproblemer med alkohol og stoffer, så kan vi godt sige fra.” (Leder)

Hvis der opstår en konflikt, er det derfor holdningen hos lederen, at den involverede kursist slet ikke skal være på botilbuddet. Det er i forvejen en skrøbelig kursistgruppe, så det er ikke stedet at begynde at arbejde med voldelige typer. Det vil være for utrygt med utilregnelige og udadreagerende kursister.

6.11 **Medicinhåndtering**

6.11.1 *Procedurer og retningslinjer*

Medicinen opbevares i aflåste skabe på personalekontoret – ét skab pr kursist, men ifølge leder og medarbejdere forvalter mange kursister selv deres medicin. I de få tilfælde hvor kursisten skal have støtte til det, er det hjemmesygeplejen, der i samarbejde med psykiateren på Blindeinstituttet kommer forbi en gang om ugen og doserer medicinen for en uge frem. Ingen af pædagogerne tager således del i doseringsarbejdet.

Til gengæld har kontaktpersonerne ansvaret for at tilrette eventuelle ændringer i medicinordningen i den mappe, som hjemmesygeplejersken bruger til at dosere efter, ligesom kontaktpersonen har ansvaret for at udlevere uge-æskerne til kursisterne. Det er herefter kursisternes eget ansvar at tage pillerne de rigtige dage. Hvis kursisten får øjendråber eller penicillin går pædagogerne dog ind og hjælper med at give medicinen eller dråberne, med mindre kursisterne selv kan tage det. Al anden medicingivning gives ifølge medarbejderne kun ved forudgående aftale med kursisten.

6.11.2 *Medicinhåndtering*

Da de fleste kursister selv står for at administrere deres medicin, er den generelle holdning hos medarbejderne, at det primært er kursisterne selv, der har ansva-

ret for deres medicin, men at kursisterne selvfølgelig meget gerne må henvende sig til dem, hvis de har spørgsmål eller brug for hjælp. Medarbejderne føler dog ikke, at de vil kunne bruges til en egentlig spørgsmålsopklaring. Ingen af medarbejderne har således været på medicinkursus, og deres kendskab til medicinen kommer således fra selv at læst op på præparaternes virkninger og bivirkninger.

"Når de har fået et præparat, læser jeg op om bivirkninger og, hvis der tages p-piller samtidig, hvordan påvirker det så?" (Medarbejder)

Medarbejderne har ansvar for at videregive oplysninger om ændringer i adfærden til den tilknyttede psykiater, men de fortæller selv, at de ikke har kompetence til at se, hvad reaktionsmønstrer kan skyldes og, om det er en normal bivirkning ved et af kursistens præparater. Hvis de bliver i tvivl om reaktionsmønstrene, kan de dog altid ringe til Steno Hospitalet, ligesom medarbejderne kan henvende sig til psykiateren, hvis de bliver i tvivl om noget i forbindelse med medicinbehandlingen og udleveringen af uge-æskerne.

Medarbejderne har aldrig oplevet, at der er blevet givet forkert medicin, men de erkender, at det til tider kan være svært at forholde sig til de mange forskellige medicinpræparater, som nogen kursister har med. Især hvis det viser sig, at kursisten er knap så selvhjulpent som udmeldingen var i første omgang.

"Vi havde bl.a. én, der kom med otte forskellige medicinpræparater og det kunne vi ikke overskue. Hvad er det? Hvor meget er det? Det havde vi ingen erfaring i forhold til at kunne svare på." (Medarbejder)

6.11.3 *Indsatser for minimering af forkert medicinbehandling*

Der er ikke lavet nogen konkrete indsatser for at minimere fejl i forbindelse med medicinbehandling, men medarbejderne angiver selv, at de formentlig kunne have glæde af at komme på et medicinkursus.

6.12 **Fysiske forhold**

Blindeinstituttet trænger generelt til vedligeholdelse. Medarbejderne fortæller, at det dårlige indeklima allerede i forbindelse med en arbejdspladsvurdering er blevet givet et påbud.

Medarbejderne synes ikke, at Blindeinstituttet er hensigtsmæssigt indrettet i forhold til målgruppen. Her ville kurser og sving at orientere sig efter have været bedre end de lange gange, som er virkeligheden. Endelig er adgangsforholdene for kørestolsbrugere uhensigtsmæssige.

Kursisternes værelser er ikke tidssvarende. De er meget små, og kursisterne deler bad og toilet to og to. Med henblik på at skabe mere tidssvarende rammer er

der dog allerede igangsat en modernisering i forbindelse med overgangen til at blive et mere permanent opholdssted. I denne proces lægges to små værelser sammen til ét, så kursisterne kan få eget toilet og bad.

Medarbejderne oplyser, at kursisterne generelt har lov til at møblere deres værelser, som var de deres egne. Principielt må der bare ikke hamres søm i væggene, men det er der blevet set stort på det sidste år.

”Vi kan ikke få malet, når de flytter ud, men de får lov alligevel. De skal have lov til at indrette det privat, når de skal bo her et år.” (Medarbejder)

6.13 **Administration af økonomiske midler**

Lederen fortæller, at der i målgruppen kun er få umyndiggjorte, så kursisternes egen økonomiske selvforvaltning respekteres. Det aftales derfor individuelt, om der skal gives støtte til at håndtere økonomien. For nogle kan denne økonomiske forvaltning være en del af handleplanen, men det er reelt de færreste kursister, der har sådan en ordning. Hvis det er tilfældet, laves der regnskab en gang pr. måned og, det er lederens opfattelse, at disse ordninger fungerer problemfrit.

7. SJÆLØR

7.1 Faktuelle oplysninger og datagrundlag

Bostedets navn og adresse:	Bostedet Sjælør Sjælør Boulevard 155-165, 2500 Valby
Navnet på lederen:	Lotte Daugaard
Antal afdelinger:	4
Målgruppe:	Voksne udviklingshæmmede personer, hvoraf en del har psykiske og/eller adfærdsmæssige problemstillinger.
Dato for besøg:	12. juni 2008

Denne caserapport bygger på observationer fra en rundvisning på Bostedet Sjælør, et fokusgruppeinterview med ledergruppen (4 ledere) og et fokusgruppeinterview med 7 medarbejdere.

Rapporten er primært af beskrivende karakter, idet den redegør for oplevelser og erfaringer blandt de interviewede. I det første afsnit nedenfor opsummeres evaluators indtryk på baggrund af det foreliggende datagrundlag. Det skal dog bemærkes, at egentlige konklusioner udelukkende foretages i Hovedrapporten, hvor datagrundlaget er mere omfattende.

7.2 Opsummering og samlet indtryk

På bostedet Sjælør bor 18 voksne, udviklingshæmmede. Bostedet er meget præget af sin eksponering i medierne. Dette har ledelsen arbejdet meget med det sidste år. Vurderingen er, at det har været tacklet godt, men at stedet står med en række udfordringer, som gør arbejdet svært.

Udfordringerne drejer sig især om dårlige fysiske forhold, idet der er meget små værelser og fællesrum, der ikke er egnet til en målgruppe, der er meget impulsstyret og udadreagerende. Beboergruppen har endvidere i kraft af deres diagnoser meget forskellige behov, hvilket for nogle gør det at bo i bofællesskab til en udfordring i sig selv. En anden særlig udfordring er, at der er få ressourcer, hvil-

ket blandt andet betyder, der inden for de sidste år er omkonverteret fire stillinger fra pædagogstillinger til medhjælperstillinger. Derudover mener personalet, at de løber meget stærkt, hvilket blandt andet betyder, at de flere gange må sige nej til aktiviteter sammen med beboerne.

De fysiske rammer skaber ikke blot udfordringer i forhold til den pædagogiske indsats. Det er ligeledes vurderet som problematisk, at beboere af hensyn til personalet fx ikke må ryge på eget værelse. Endvidere sætter de fysiske rammer klare begrænsninger for personalets muligheder for at arbejde med dokumentation, da der ikke er mulighed for uforstyrret at arbejde hermed.

Der er blandt medarbejdere en udbredt opfattelse af, at der er uklarhed om fordelingen af opgaver mellem ledelse og medarbejdere, og at medarbejderne især tager sig af mange administrative opgaver, der ikke hører under deres ansvarsområde. Desuden er der blandt nogle medarbejdere en oplevelse af, at den nærmeste ledelse ikke er synlig og klar i udmeldinger, og de nogle gange går direkte til topledelsen.

På bostedet arbejdes meget med inddragelse af beboerne inden for de muligheder, som beboernes diagnoser giver. F.eks. er der arbejdet med at interviewe beboerne forud for handleplansmøder. Ligeledes arbejdes med at forebygge og undgå magtanvendelser, bl.a. ved at lave tegneserier over forløb for at forklare autister, hvordan andre oplever bestemte situationer. Under besøget overværede evaluator imidlertid to situationer under besøget, der var i gråzoneområdet, uden personalet undervejs kommenterede det.

Det er evaluators indtryk, at medicin håndtering og håndteringen af beboernes økonomi fungerer tilfredsstillende.

7.3 **Generelle forhold**

7.3.1 *Organisering af bostedet*

Stedet har en forstander og en stedfortræder samt fire teams, nemlig hus 1, hus 2 (tre enkeltmandsprojekter, der kræver mange ressourcer), hus 3 og hus 4-5.

Der er en afdelingsleder i hus 1-3 (som også er stedfortræder), en i hus 2 og en i hus 4-5. I alt er ledelsesgruppen således på fire personer. Derudover er der i team 1 og 3 en teamkoordinator.

Ledelsen tager sig af de overordnede opgaver og koordinerer m.m.. Hus 2 fylder meget, da enkeltmandsprojekterne tager ressourcer og ledelsesfokus. Leder og stedfortræder er de eneste, der ikke er med i vagtdækningen, afdelingslederne indgår (dvs. i praksis er det kun afdelingslederne i hus 2 samt hus 4-5, der er med i vagtplanen).

Stedet er meget mærket af, at de var ramme for en kritisk tv-udsendelse. De har arbejdet meget med det – både i forhold til at motivere medarbejdere og gøre dem trygge og samtidig arbejdet med mulige forbedringer. Dette har fyldt rigtigt meget det seneste år.

7.3.2 *Målsætninger og målgruppe*

Målgruppen er udviklingshæmmede voksne, hvor størsteparten også har psykiatriske diagnoser. Beboerne har kraftige sindslidelser; paranoid, skizofreni, borderline, autisme, psykoser – noget af det i kombination. Beboerne er meget forskellige både med hensyn til diagnoser og fx i forhold til deres udviklingsalder.

Målsætningen er, at man i Bostedet Sjælør arbejder for at give beboerne den nødvendige hjælp, i forhold til at de kan blive bedre i stand til at mestre deres tilværelse. Bostedets pædagogik/socialfaglige tilgang er kendetegnet ved udgangspunktet i individet. Der fokuseres på at blive bedre til at forstå beboernes adfærd, tankegang og følelser, og på at arbejde pædagogisk derudfra. Beboerne skal ikke passes ind i kasser og rammer. Den pædagogiske tilgang er ikke nedskrevet.

Ledelsen vurderer, at målsætningen passer godt til målgruppen. Til gengæld er der enkelte i målgruppen, som ikke passer så godt til institutionen ud fra et rent fysisk udgangspunkt, især de impulsstyrede beboere, har svært ved at få tilstrækkelig ro i snævre fysiske rammer.

7.3.3 *Personalerelaterede forhold*

Der er i alt 36 stillinger. Dette består af 31,5 fastansatte fagmedarbejdere, hvoraf 18,5 er faguddannede samt 13 ikke-uddannede. Af disse 13 er seks ansat 24 timer om ugen (dvs. som nattevagter). De resterende stillinger op til 36 udgøres af månedslønnede vikarer. En del ansættelser inden for de senere år har været medhjælpere, da det har været svært dels at få kvalificerede ansatte, dels at få økonomien til at hænge sammen. De fagprofessionelle er alle pædagoger.

Bostedet har et fast vikarkorps tilknyttet. Stedet bruger kun vikarer fra vikarbureau i nødstilfælde. Mange bliver ansat som vikarer ved, at de tidligere har været i praktikophold på bostedet eller kender nogle, der har været ansat her. Vikarkorpset består af ca. 20 personer.

Ledelsen vurderer, at personaleomsætningen er ikke særlig høj, dog har den det sidste år været høj i hus 2 – også som følge af medieomtalen. Der har været en del personer, som før og lige efter deres prøvetid har konstateret, at arbejdet er for hårdt. Mødet med den udadreagerende adfærd, som er et vilkår i arbejdet i det pågældende hus, er svær.

Der er et fastlagt et introduktionsprogram for faste medarbejdere. Derudover har de faste medarbejdere føl-forløb og skriver under på de faglige emner, man har gennemgået. Efter et par måneder laver afdelingslederen en opfølgning for at sikre, at den nye medarbejder er kommet igennem punkterne. Vikarerne har det samme introduktionsprogram (undtagen et par emner). Tre gange om året er der undervisning til vikarer, hvor temaerne fra introduktionsprogrammet gennemgås. Ledelsen vurderer, at der ikke er barrierer mod at opnå kendskabet til retningslinjer, men det er meget tidskrævende at sætte folk ind i det og i at sørge for at materialet løbende er opdateret.

7.4 **Indsatsen på bostedet**

7.4.1 *Målsætninger og metoder*

Stedet arbejder meget konkret med handleplaner, hvor beboerne indledende interviewes ud fra en konkret interviewguide. Dette beskriver pædagogerne som en rigtig god ide. Ofte vil beboerne dog de samme ting som sidst, da de har svært ved at se videre. Alternativt kan beboerne have ønsker, der f.eks. kan være svære at føre ud i livet pga. deres sygdom. Medarbejderne ser udbyttet af handleplansarbejdet som godt i forhold til at få et godt samarbejde om og med beboeren.

Stedet har lavet neuropædagogiske udredninger af alle beboerne, og medarbejderne vurderer, at dette er et rigtigt godt redskab. Men på grund af manglende tid og stor udskiftning i et af husene, er implementeringen heraf ifølge medarbejderne gået meget i stå.

Der er udpeget konkrete videnspersoner i forhold til forskellige problematikker. En medarbejder har været på kursus i autisme og har arbejdet meget med at indføre principper herfor over for bestemte beboere samt uddanne andre medarbejdere. Målgruppen betyder dog, at det kan være svært at tolke beboerne, da mange har flere psykiatriske overbygninger, der kan være i spil på en gang.

Metodeanvendelse dokumenteres kun i begrænset omfang. Stedet har arbejdet meget med dokumentation, men medarbejderne løber ind i mange praktiske problemer hermed. Der er ingen kontorfaciliteter til personalet, kun et enkelt gennemgangsrum i et hus. Det er svært for medarbejderne at sætte sig derover, mens de samtidig har opsyn med deres beboere i et andet hus. Hvert hus har fået en bærbar computer, men man ønsker ikke at tage dem for meget frem, da det eneste sted, man kan sidde, er i beboernes opholdsstue, hvilket ifølge medarbejderne virker meget institutionsagtigt, ligesom man ikke kan sidde med personfølsomme data der.

7.4.2 *Tilbud og aktiviteter*

Botilbuddet har ingen dagsaktiviteter, da de fleste beboere er i dagtilbud. Dem, der har hjemmedag, har 1-1 kontakt, og det fungerer godt. Om morgenen er der bad, morgenmad og evt. samarbejde med beboerne om kalenderen for i dag. Om eftermiddagen kommer beboerne hjem, hygger sig og nogle hjælper med maden, andre hygger bare om personalet, der laver mad. Om aftenen hygger de i husene eller går til forskellige aktiviteter eller er sociale sammen, i det omfang de kan. Beboerne har pligter: Gå med skrald, gå en tur, løbe en tur, vande blomster, handle ind til huset eller eget forbrug mv.

Medarbejderne vurderer samstemmende, at de gerne ville kunne lave flere aktiviteter med beboerne (ofte kræver det én medarbejder til 1-2 beboere), men at de grundet praktiske og administrative opgaver ikke har tid til det.

7.4.3 *Samarbejde om indsatser*

I forhold til det interne samarbejde vurderer ledelsen, at samarbejdet er godt og åbent, og at medarbejderne i høj grad benytter at komme til ledelsen. Især efter den kritiske tv-udsendelse er dette blevet prioriteret.

Medarbejderne giver udtryk for at opleve en noget uklar ansvarsfordeling. Nogle siger, at de i tilfælde af behov for at drøfte noget vil gå til deres afdelingsleder, mens andre går direkte til forstanderen. Desuden mener en del af medarbejderne, at der er uklar fordeling af opgaver – f.eks. ligger vagtplanlægningen i nogle huse hos afdelingslederen, mens det andre steder er udelegeret til medarbejderne. Men også små administrative opgaver uddelegeres til medarbejderne, hvilket ifølge disse går ud over den pædagogiske indsats og skaber tvivl om ledelsens indsats og ansvar.

På spørgsmålene om åbenhed hos ledelsen angiver medarbejderne i fokusgruppediskussionen, at nogle personer i ledelsen er åbne, men at det ikke er tilfældet for alle. Medarbejderne føler ikke, at ledelsen skærer nok igennem i forhold til, hvad der er godt og hvad der er skidt. Medarbejderne mener, at ledelsen i enkelte huse ikke går nok ind i de pædagogiske problemstillinger. En af baggrundene herfor er, at medarbejderne oplever, at ledelsen ikke tager vagter.

”Dét, der er vigtigst, er, at ledelsen har føling med, hvad der faktisk foregår”
(Medarbejder)

Medarbejdere savner en klarhed over, hvad der egentlig er deres ansvar (og dermed også, hvad der er ledelsens ansvar). Medarbejderne mener, at de med en præcis professionsbeskrivelse også kunne afdække, hvor de mangler viden, f.eks. i forhold til sund kost. Medarbejderne beskriver at, *”Vi har for lidt kontortid.”* *”Det er noget, vi laver i aften- og dagvagter”*, og medarbejderne oplever,

at det så tager det dobbelt så lang tid, da man både skal være pædagog og samtidig lave praktiske og administrative opgaver.

Medarbejderne oplever desuden, at der er kommet et hav af tiltag fra Socialforvaltningen *"lige så snart man har ændret en ting, så kommer der noget mere"* (medarbejder). Der nævnes miljødelse, økologi, hygiejne, medicinmapper men understreger samtidig, at *"der er også ting, der er rigtig gode, men det vælter bare ind over"* (medarbejder).

I forhold til de eksterne samarbejdspartnere udtrykkes det, at de et langt stykke hen ad vejen har haft et godt samarbejde med Socialforvaltningen, men den store udskiftning i Socialforvaltningen har betydet, at der er skiftet meget ud og omorganiseret – og det har skadet samarbejdet.

Generelt er samarbejdet med læger og psykiatere godt. Der opleves dog lidt kurrer på tråden i forhold til psykiatriske sygehuse. Det kan være svært for dem at forstå, hvorfor bostedet ikke kan rumme beboerne, når disse bliver meget psykotiske. Bostedet opererer under andre regler og regelsæt end psykiatriske hospitaler. Derfor er man ikke altid enige om, hvornår en beboer skal indlægges eller udskrives. De senere år er der kommet et godt samarbejde med politiet, da enkelte beboere bl.a. har haft domme og været voldelige.

7.5 **Medarbejdernes trivsel**

Generelt set er medarbejderne meget tilfredse med stedet og angiver, at der er en god dynamik hos personalet. Det er meget hårdt arbejde, da der er meget travlt. Medarbejderne ser hinanden som kvalificerede medarbejdere.

Forholdet til ledelsen betyder en del for nogle medarbejders trivsel, jf. beskrivelsen ovenfor. Desuden er der utilfredshed over, at medarbejdermødet er skåret ned fra seks timer hver anden uge til to timer hver uge. Konsekvensen er ifølge medarbejderne, at fokus er mere på praktiske udfordringer end på pædagogiske diskussioner.

Medarbejdere efterlyser mere viden og tid til at bruge den erhvervede viden samt at der uddannes flere videnspersoner inden for de samme områder. Medarbejderne roser meget tiltaget om neuropædagogik, da et kursus for alle medarbejderne har givet fælles fodslag. Medarbejderne er imidlertid ærgerlige over, at de ikke har tid til at implementere det.

Efteruddannelsesmulighederne er meget begrænsede, da budgettet til kurser, efteruddannelse og supervision blev halveret til kr. 100.000 i forbindelse med besparelserne som følge af rekategoriseringen. (Bostedet har i alt skulle spare kr. 806.000 i forbindelse med omfordeling af midlerne på området). Efteruddannel-

sesmidlerne bruges primært til supervision, der i perioder er hver 6. uge. I forhold til det øvrige kvalitets- og udviklingsarbejde er oplevelsen, at det har været *”svært, at det sidste år har været alt muligt, andre har defineret, hvad vi skulle arbejde med.”* (Leder)

7.6 **Brugerindflydelse på bostedet**

I de fleste huse har man husmøde med beboerne en gang om ugen, hvor beboerne i huset f.eks. selv bestemmer, hvad de vil lave på deres maddag, eller der drøftes eventuelle sociale problemer. Der holdes beboermøder med ledelsen minimum fire gange om året.

Generelt gælder det, at flere beboere har svært ved at tage initiativ, så beboerne skal i høj grad motiveres, hvilket personalet arbejder med. F.eks. arbejder de meget med at opstille valgmuligheder, og for autister arbejdes der f. eks. med at give beboerne overskuelige valgmuligheder. Konkret inddrages beboerne også i handleplanerne, ligesom medarbejderne løbende taler med beboerne, så indsatsen kan tilpasses, da der kan ske meget på et år. *”I forhold til hvad der rører sig i beboeren liv lige her og nu, så er det et spørgsmål om at have øjne og ører åbne hele året rundt.”* (Medarbejder)

I hus 2 har man kontaktpersoner. Ellers opererer man med en, der hedder praktisk ansvarlig (dvs. ansvar for handleplaner, samarbejdsaftaler m.m.) – dvs. at man er ansvarlig i forhold til nogle bestemte ting hos en beboer. Baggrunden herfor er ifølge medarbejderne, at man ved kontaktpersoner risikerer ikke at få informationer bragt videre. Derfor vælger man at holde de ikke-praktiske emner i teamet.

7.7 **Pårørendes indflydelse på bostedet**

Generelt set er der godt samarbejde og kun meget få konflikter. Disse tager oftest udgangspunkt i divergens mellem beboere og pårørendes ønsker.

Medarbejderne beskriver samarbejdet således: *”Det er fint. Hvis de har spørgsmål, så ringer de til os.”* (Medarbejder) *”Hvis de har brok, så kontakter de os også.”* (Medarbejder)

Hvis der opstår uklarheder, så er politikken klar: *”Hvis vi kan tage den selv, så gør vi det. Men ellers tager vi den videre til forstanderen.”* (Medarbejder)

7.8 **Beboernes trivsel og dagligdag**

Generelt vurderer både ledelse og medarbejdere, at beboerne har det godt. Men nogle trives bedre end andre. En af de store udfordringer er, at de fysiske rammer er meget snævre, og meget forskellige beboere derfor skal være sammen på meget lidt plads.

Siden 2004 er der lavet tre omrokeringer i husene for at få beboerne til at fungere godt sammen. I de fire af husene fungerer det rimeligt godt, og teamene kan arbejde godt med beboerne og deres forskellighed. Hus 2 (enkeltmandsprojekterne) er meget kompliceret og kræver en kæmpeindsats. Beboerne her er meget impulsstyrede, udadreagerende og selvskadende. De fysiske rammer betyder her meget i forhold til om man kan afskærme og skabe ro – og det kan man ikke på bostedet. Det giver stor anledning til konflikter mellem beboerne.

Konflikter mellem personale og beboere opstår oftest i kravsituationer, f.eks. i bad, på arbejde eller lignende. Indsatser omkring neuropædagogik og autisme har dog hjulpet lidt.

Der mangler efter medarbejdernes mening ressourcer til at få støttet beboerne nok. Også i forhold til netværksvedligeholdelse mener medarbejderne, at de kunne gøre mere, f.eks. tage med en beboer på besøg hos pårørende.

Yderligere problematik i forhold til at holde balancen mellem at være beboernes hjem og samtidig være en institution er, at medarbejdere og beboere genereres, når beboere ryger på værelset. I et eksempel blev beboeren forelagt dette problem, hvorefter han ifølge ledelsen selv foreslog, at han så måtte ryge udenfor. Beboeren har i stedet fået stol og bord udenfor, og der er planer om at bygge et halvtag. Aftalen med beboeren er, at det kan gå så længe det er sommer, men at der skal findes en holdbar løsning inden vinter.

7.9 **Indgreb i selvbestemmelsesretten (magtanvendelse)**

7.9.1 *Procedurer og retningslinjer*

Medarbejderne introduceres til magtanvendelsesprocedurer i forbindelse med nyansættelse. Medarbejderne giver selv udtryk for, at de har kendskab til procedurer og retningslinjer. Når der har været en magtanvendelse, indberettes dette på forvaltningens skema via lederen. Efterfølgende taler medarbejderne meget om det med beboeren/-erne, og lederne involveres efter behov. Derudover bliver der fulgt op på de implicerede medarbejdere, evt. ved brug af psykolog ligesom det tages op på teamgrupperne. Magtanvendelse diskuteres på personalemøder og i sikkerhedsgruppen. Sidstnævnte ser efter mønstre, og prøver ændre det efter behov.

7.9.2 *Magtanvendelse*

Det beskrives af både medarbejdere og ledere, at de typiske situationer er beboere, der prøver at overfalde medarbejdere. Det sker flere gange om måneden (set over et år). Årsagen er, at beboerne er udadreagerende, og at de fysiske rammer er for små. Derudover kommer beboere også ind imellem op at slås, men denne type af magtanvendelser er faldet væsentligt, siden der blev flyttet rundt.

På spørgsmålet om tvivlstilfælde beskriver en medarbejder, at hun var i tvivl, da hun lagde en hånd på en beboer for at undgå, at denne gik ud. Tvivlstilfældet blev indberettet, men viste sig ikke at være magt. Politikken er – som medarbejderne ser den – klar: ”Det, vi lærer her på stedet, er, at vi skriver en magtanvendelse, hvis vi er i tvivl.” (Medarbejder)

På selve besøget var der dog to situationer, som vi (repræsentanterne fra NIRAS Konsulenterne) oplevede som værende i gråzoneområdet. Situationerne vedrørte en beboer, der tydeligvis ikke havde det godt men kom ind midt i interviewet med lederne. En fra ledergruppen lagde en arm om ham og sagde, at han forstyrrede og – som konsulenterne oplevede det – ledte ham ud af lokalet. Situationen gentog sig kort tid efter og blev ikke af lederne italesat som en gråzoneproblematik.

Efterfølgende er ledelsen af stedet blevet konfronteret hermed, og angiver, at dette netop er et eksempel på et gråzoneområde og dilemmaer omkring vold og sikkerhed.

Situationen blev af lederne vurderet som kritisk, da de så det som optræk til vold, hvilket beboeren har en forhistorie for. Den konkrete ageren i situationen var begrundet i et sikkerhedshensyn, idet én medarbejder skulle have kontakt med beboeren, og at denne i sin kontakt enten placerede sig meget langt væk eller var helt tæt på beboeren for at imødegå risikoen for et knytnæveslag. At holde om ham angiver ledelsen, er således udtryk for fysisk guidning samt sikkerhedsafstand og at give tryghed ved, at han mærker man er til stede. Ledelsen angiver, at det selvfølgelig kan diskuteres om der var tale om en magtanvendelse, men at vedkommende i dette tilfælde vurderede, at der ikke var tale om magtanvendelse, da beboeren fulgte med medarbejderen ud.

7.9.3 *Indsatser for minimering af magtanvendelse*

Der er en række spændende tiltag for at minimere magtanvendelse, som bør nævnes. I et af husene laver de nogle gange tegneserier omkring forløbene, som de bruger som udgangspunkt for en diskussion med beboerne. Dette er ifølge medarbejderne især velegnet til autister, som har svært ved at sætte sig ind i andres følelser. Der anvendes desuden ”fokusskift”, dvs. der gøres forsøg på at aflede de implicerede. Medarbejderne bruger meget det, de kalder ”isbjergsanalysen”, dvs. analyser af adfærd og fokus på hypoteser. Endelig anvendes også til en vis grad neuropædagogik.

Medarbejderne beskriver, at det i høj grad handler om viden. Hvis man mangler viden om et usynligt handicap, så kommer man tit til at lave fejltolkninger af en adfærd. Noget, der kunne se ud, som en beboers afprøvning af medarbejderen,

er det ikke, hvis man fx ved noget om autisme. Så ved man, at det for beboeren snarere handler om sikring af, om strukturerne er ok.

7.10 **Medicinhåndtering**

7.10.1 *Procedurer og retningslinjer*

Der er blevet strammet meget op på medicinprocedurerne på stedet. Indtrykket er, at medarbejderne har kender og overholder på reglerne. Alle fastansatte medarbejdere bliver medicinansvarlige, idet de kort tid efter deres ansættelse får et kursus. Medicingivere får en instruks fra de medicinansvarlige. To beboere tæller selv op, mens medarbejderne er der.

Medicinen doseres for en uge af gangen, og der holdes optælling en gang om ugen. PN doceres pr. uge og virkningen noteres, når det gives.

7.10.2 *Medicinhåndtering*

Før i tiden kunne medarbejdere glemme at give medicin, men det er mindsket med et nyt system. I år er der kun 6 registreringer, hvor man er kommet til at give forkert medicin til en beboer. Årsagen er ofte, at man bliver distraheret, mens man doserer, f.eks. pga. konflikter. Bostedets erfaringer med apotekets doseringer er dårlige, ligesom kø-tiden er spildtid. Medarbejderne undrer sig over, at de ikke kan få et kort som hjemmehjælperne, så man kommer forrest i køen?

Sker der fejl er procedurerne klare, man kontakter ledelsen, eller til andre, der ved noget om det, f.eks. vagtlægen eller apoteket. Fejl noteres, ledelsen underrettes, og der arbejdes med at minimere dem.

7.10.3 *Indsatser for minimering af forkert medicinhåndtering*

Virkninger og bivirkninger noteres i skemaer, fx når en beboer ikke har det så godt. Medarbejderne skriver desuden cardex hver dag, hvor man kan se, hvis en beboer har haft det dårligt. Og så reagerer medarbejderne på det, hvis det er nødvendigt. Medarbejderne skal kvittere for at have doseret medicin samt kvittere for at have givet den doserede medicin til den enkelte beboer.

7.11 **Fysiske forhold**

Beboernes værelser er ret små, ca. 10 kvm. De deles to og to om et toilet og bad, der er noget slidte. Generelt virker størrelsen af værelser og toilet utidssvarende. Til gengæld er det godt, at der er tale om små enheder forstået på den måde, at der bor ca. 4 personer pr hus. Der er få fællesfaciliteter – i hvert hus er der en opholdsstue og køkken, og enkelte steder er der et ekstra hyggerum. Dette skaber udfordringer, når nogle beboere skal lave mad, da andre så er nødt til at holde sig væk fra fællesarealerne (for at undgå konflikter). Derudover er der udenørsområderne, som dog er begrænsede størrelsesmæssigt.

Medarbejderne fremhæver meget de små rammer som undergravende for den pædagogiske indsats, da der ikke kan foretages afskærmning m.m. Disse begrænsede fysiske rammer gør det svært for medarbejderne at tale sammen uden beboernes tilstedeværelse.

Personalefaciliteterne er under al kritik, der er ingen steder, hvor medarbejderne uforstyrret kan sætte sig ned og skrive, ud over et gennemgangslokale, der er placeret, så mange har svært ved at bruge det.

7.12

Administration af økonomiske midler

Der laves samarbejdsaftaler med de enkelte beboere omkring deres økonomi, så medarbejderne hjælper beboerne med at styre økonomien. Der er en lokal instruks om, hvordan medarbejderne håndterer økonomien, som medarbejderne følger. Omkring brug af beboernes penge, føler medarbejderne, at de bliver kontrolleret meget, hvilket de finder demotiverende, da det udtrykker mistillid.

8. **RADISEVEJ 6-8**

8.1 **Faktuelle oplysninger og datagrundlag**

Bostedets navn og adresse:	Radisevej 6-8 Radisevej 6.1-8.1, 2300 København S
Navnet på lederen:	Anne-Lisa Olsen
Antal afdelinger:	2 afdelinger med 12 beboere på hver adresse (i alt 24 beboere)
Målgruppe:	Midaldrende ældre med lettere fysisk handicap. Under den nye organisering ændres dette til plejekrævende ældre
Dato for besøg:	26. maj 2008

Denne caserapport bygger på observationer fra en rundvisning på Radisevej, et fokusgruppe interview med forstander, stedfortræder og afdelingsleder samt et fokusgruppeinterview med 5 medarbejdere.

Rapporten er primært af beskrivende karakter, idet den redegør for oplevelser og erfaringer blandt de interviewede. I det første afsnit nedenfor opsummeres evaluators indtryk på baggrund af det foreliggende datagrundlag. Det skal dog bemærkes, at egentlige konklusioner udelukkende foretages i Hovedrapporten, hvor datagrundlaget er mere omfattende.

8.2 **Opsummering og samlet indtryk**

Det er evaluators vurdering, at bostedet står over for en række udfordringer i forhold til beboersammensætningen. Personalet oplever i stigende grad, at plejeden bliver mere og mere omfattende og derved reelt ligger uden for deres kompetencefelt. Dette har ligeledes betydning for medicinhåndteringen, som især på Radisevej 6 anses for meget omfattende – og mere ansvarskrævende – end medarbejderne er trygge ved.

Det er evaluators vurdering, at der generelt er en stor åbenhed og god kommunikation medarbejderne imellem og mellem medarbejdere og ledelse. Medarbej-

derne nyder stor tillid fra ledelsens side, ligesom medarbejderne selv oplever, at ledelsen er meget nærværende og, at de løbende kan henvende sig med problemstillinger og forvente afklaring eller handling, inden dagen er omme. Åbenheden bevirker også, at der er et højt refleksivt niveau på botilbuddet, hvilket teamsamarbejdet medvirker til. For at forbedre dette ville det imidlertid være ønskeligt, at der blev afsat mere tid til at understøtte teamsamarbejdet for at få størst muligt ud af organiseringen.

Beboernes udfoldelsesmuligheder er mange som følge af bostedets centrale beliggenhed på Sundbyvang. Det er til gengæld evaluators vurdering, at det er kritisk, at botilbuddet ligger på 1. sal, når mange af beboerne er kørestolsbrugere og gangbesværede. Det er derfor sjældent, at beboerne kommer ud på de grønne områder, som ligger på Sundbyvang. Ikke engang de altaner, der er blevet etableret, giver ikke beboerne mulighed for at komme ud, hvilket skyldes, at kørestolsbrugere ikke kan komme ud på dem pga. trin/niveauforskelle.

Endelig vurderer evaluator – i lighed med ledelsen og medarbejderne – at beboernes værelser generelt er for små, hvilket især skal ses i lyset af de nuværende og fremtidige mere plejekrævende behov, der er i beboergruppen.

8.3 **Generelle forhold**

8.3.1 *Organisering af bostedet*

Radisevej 6-8 fungerer som to separate afdelinger, der begge ledes af forstanderen. Hver afdeling har tilknyttet en afdelingsleder, hvoraf den ene samtidig er stedfortræder.

Det er forstanderen, der har kontakten til forvaltningen og det overordnede ansvar – især for økonomien. Til at hjælpe med sidstnævnte er der ansat en administrativ medarbejder. De to afdelingsledere har hver et budget, som der følges op på hver måned. De afholder begge MUS-samtaler, sygefraværssamtaler og forestår generelt den daglige ledelse. Herudover har stedfortræderen ansvar for vagtplanlægningen. Generelt fortæller ledelsen, at de ser sig selv som en samlet ledergruppe, der vender tingene indbyrdes og løbende informerer hinanden.

I hver afdeling er der etableret teams, som tilsammen har ansvaret for fire beboere. Ledelsen og medarbejderne oplyser dog, at de langt fra fungerer som selvstyrende grupper men mere som et sparringsrum, så der er mere end én medarbejder, der har et vist kendskab til de problematikker, der kan opstå omkring en beboer.

Medarbejderne nærer konkret intet ønske om at arbejde i reelt selvstyrende grupper. De ønsker, at der er en ledelse og gruer mere for, at de ikke kan komme

uden om en organisering via selvstyrende grupper i fremtiden. Styreformen i dag bærer ifølge medarbejderne i høj grad præg af tillid fra ledelsens side til det, de gør. Ledelsen har således meget fokus på at lave nogle rammer, som medarbejderne herefter har frihed til at udfylde.

Herudover er der blandt medarbejderne sat navne på, hvem der er ansvarlig for de forskellige opgaver. Det kan bl.a. være indkøb, udarbejdelse af vagtplaner osv.

8.3.2 *Målsætninger og målgruppe*

Overordnet set er bostedet et botilbud til ældre/midaldrende udviklingshæmmede samt personer med lettere fysiske handicap. En del af de nuværende beboere har dog yderligere psykiatriske diagnoser og problemstillinger. Gennemsnitsalderen for beboerne er omkring 50 år. Der er i alt tilknyttet 24 beboere til Radisevej 6-8.

Ledelsen ønsker at kunne sørge for, at de beboere, der er tilknyttet bostedet, får et godt liv. Dette understøttes bl.a. ved, at de er åbne over for, at beboerne har kærester – enten fra dette eller andre tilbud – og giver dem mulighed for at overnatte sammen og tage med hinanden på ferie. Herudover er der fokus på at styrke evnen til at lære at tage hensyn til hinanden.

Beboerne på de to afdelinger er ikke lige stærke. Både ledere og medarbejdere fortæller, at beboerne på Radisevej 6 har et større behov for pleje. Generelt bliver dette mere kendetegnende for beboerne. Flere beboere opleves derfor at få behov for mange og store hjælpemidler, ligesom nogen udvikler demens. Det betyder, at en del beboere reelt har behov for et andet tilbud, hvor der er mere plads til det plejekrævende arbejde.

8.3.3 *Personalerelaterede forhold*

Botilbuddet har i alt en fast medarbejderstab på 27-28 medarbejdere, hvoraf én er en administrativ medarbejder. De enkelte medarbejdere er fast tilknyttet den ene af afdelingerne. Herudover er der tilknyttet et antal løse vikarer. Ledelsen fortæller, at alle kontaktpersoner er uddannede pædagoger.

Ledelsen oplever generelt at have en meget fagligt kompetent medarbejderstab, der opleves som helt unik. Den største udfordring i forhold til personalegruppen er ifølge ledelsen, at en stor del af dem inden for en vis årrække vil nå pensionsalderen samtidig.

Medarbejderne på Radisevej 8 oplever ofte, at der ikke er fuld normering (tre medarbejdere) på vagt i dagtimerne. På Radisevej 6, hvor de svageste beboere hører til, har man dog fuld normering. Den manglende bemanning skyldes ifølge

ledelsen ikke rekrutteringsproblemer men økonomiske hensyn. Ledelsen fortæller, at de altid modtager mange ansøgninger og, at en del gamle medarbejdere ønsker at vende tilbage.

8.3.4 *Introduktion til nye medarbejdere og vikarer*

På botilbuddet har de en tjekliste over de ting, nyt personale skal vide. Både nye medarbejdere og vikarer starter med at have tre føl-vagter med en fasttilknyttet medarbejder. Der er yderligere på kontorerne og i personalerummet adgang til mapper, hvor alle de praktiske ting i forhold til botilbuddet samt gældende kommunale retningslinjer står beskrevet.

Ledelse og medarbejdere fortæller, at der er særlig fokus på at sikre vikarerne en grundig introduktion og undervisning i de gældende retningslinjer.

”Grundholdningen er, at vikarerne skal være lige så godt orienteret, som vi andre er.” (Medarbejder)

Vikarerne skal bl.a. skrive under på, at de har læst referaterne fra de seneste personalemøder, og én gang om året underviser ledelsen vikarerne i magtanvendelse. Det er dog medarbejdernes vurdering, at vikarerne ikke har retningslinjerne siddende ligeså fast på ryggraden, som hos dem selv, men de kender til dem. Vikarerne er ofte tidligere studerende, der har været i praktik på stedet, så de kender i forvejen en del til forholdene og regelsættet på stedet.

”Vi har et godt vikarkorps. De føler for stedet og brænder for det.” (Leder)

Medarbejderne fortæller endelig, at der på botilbuddet er en ”forundringsbog”, som nye medarbejdere får tildelt sammen med mappen med retningslinjerne. I bogen kan de nye medarbejdere skrive, hvad de undrer sig over i de første 14 dage. Disse punkter diskuteres efterfølgende med den nye medarbejder – og gerne på personalemøder.

8.4 **Indsatsen på bostedet**

8.4.1 *Målsætninger*

Både medarbejdere og ledelse oplever, at de har en meget anerkendende tilgang til beboerne og fokuser i det daglige på det enkelte individ og hjælper dem med at få det meste ud af deres tilværelse. Ifølge medarbejderne er der derfor en høj grad af fokus på strukturer, som skal hjælpe beboerne til så vidt muligt at være selvhjulpne og have selvbestemmelse over deres eget liv. Det er ligeledes centralt, at der skal være en god omgangstone og tilgang til beboerne.

8.4.2 *Metode*

Der udarbejdes handleplaner for beboerne én gang om året. Disse evalueres hver tredje måned. Kontaktpersonen udarbejder et oplæg, som diskuteres internt i teamet på et særskilt møde med fokus på udarbejdelsen af handleplaner.

Medarbejderne fortæller imidlertid, at det endnu ikke er lykket alle teamgrupperne at få vendt disse oplæg, hvorved det reelt mere bliver den enkelte kontaktperson, der udarbejder handleplanen. Denne procedure står derfor ifølge medarbejderne over for en ændring, om end de vurderer, at der generelt er så meget udskiftning af koncepterne, at de aldrig når helt at blive holdbare og indkørte.

”Der er tit udarbejdet noget bedre og noget nyt inden for dette område. Der er ikke ro på. Nogen gange kan man godt mangle, at tingene er lidt mere faste.” (Medarbejder)

Dette bevirker, at nogle medarbejdere ikke føler sig godt nok klædt på til arbejdet med disse metoder, uden at det dog giver sig udslag i en decideret følelse af magtesløshed.

”Både viden og tryghed kan gøre, at du bedre kan gå i dybden. Hvis du mangler tryghed, så mangler du fordybelsen og glemmer finesserne.” (Medarbejder)

8.4.3 *Tilbud og aktiviteter*

Medarbejderne fortæller, at de fleste beboere er tilknyttet et beskæftigelsestilbud. I fritiden er en del tilknyttet aftenskoletilbud, om end de fleste bruger andre fritidstilbud. Holistisk gymnastik, svømning og folkedans nævnes blandt favoritterne. Herudover forsøger medarbejderne på Radisevej 6 og 8 at få startet nogle fælles traditioner op sammen, såsom fester for beboerne med og uden pårørende.

Medarbejderne arrangerer mange ture ud af huset og tager til koncerter, i zoologisk have mv. med 3-5 beboere ad gangen. Medarbejderne ville dog gerne kunne tage mere ud, men det er der ikke ressourcer til. Alligevel vurderes beliggenheden på Amager både af medarbejdere og ledere som helt unik, da de har mange tilbud tæt på. Foruden svømmehallen og aftenskoletilbudene ligger de tæt på en kirke, stadion og ikke mindst Amagerbrogade. *”De elsker jo at kigge på butikker.* (Medarbejder)

På Radisevej 8 hjælper en del beboere til i køkkenet, dækker bord og vasker op en gang om måneden. På beboernes hjemmedage bidrager knap halvdelen også ved at komme med deres eget vasketøj, tage sengetøjet af, støvsuge og tørre af på deres værelse. På Radisevej 6 får de maden leveret udefra, mens dem der har hjemmedage tager opvasken efter aftensmaden. Det er dog kun halvdelen af beboerne på Radisevej 6, som rent faktisk er i stand til dette.

8.4.4 *Samarbejde om indsatser*

Det er både ledelsens og medarbejderes oplevelse, at der er en rigtig god kommunikation – både inden for ledergruppen og mellem ledelsen og medarbejderne. De har bl.a. haft forventningsafstemning til hinanden oppe på en pædagogisk dag, hvor medarbejderne bl.a. efterlyste en ”overraskelsesdag”, der kunne bruges til teambuilding. Dette forsøger ledelsen i dag at efterkomme.

På ledelsesniveauet tilstræber de i høj grad at kunne sparre med hinanden, selv om det ofte handler om at tage beslutninger her og nu. Det er ligeledes ledelsens fornemmelse, at medarbejderne har tillid til dem og har forståelse for de problemstillinger, de kan sidde med. Medarbejderne beskriver selv ledelsen som synlige, nærværende og tilstedeværende. De vil altid kunne gå til ledelsen med problemer og ofte løses problemet samme dag.

Medarbejderne stiller generelt krav om uddannelses tilbud, og ledelsen forsøger efter evne at lave noget, der minder om det, men de erkender, at det er ”*mulighedernes kunst*” (*leder*) at honorere ønskerne inden for ressourcerammerne. Det er især i forhold til psykiatriske problemstillinger og demens, at behovet for videreuddannelse opstår.

Ledelsens eksterne samarbejde med forvaltningen foregår primært via forstanderen. Mellemlederne deltager i netværk med andre afdelings- og mellemledere, men det er ikke noget, kommunen er inde over. Ledelsens oplevelse af forvaltningen er, at der er meget udskiftning. Det sidste år har tilmed båret præg af, at der har væltet den ene opgave ned over dem efter den anden, som de kun har fået korte deadlines til at give svar på. Til gengæld vurderer ledelsen, at det faglige niveau i forvaltningen har fået et løft.

”Den faglige udvikling har fået et spark bagi. Temadage og kurser har været sindssygt gode.” (Leder)

Medarbejderne har fået kontakt til Socialforvaltningen i kraft af en ny sagsbehandler, som er begyndt at deltage ved nogen af deres møder. Der ytres stor tilfredshed med vedkommende. Tidligere har der aldrig deltaget nogen sagsbehandler på deres møder.

Når det gælder samarbejdet med læger, psykologer mv. har de det ifølge dem selv let, da det meste ligger inden for selve Sundbyvang-området. En medarbejder vurderer dog, at det ikke altid er hensigtsmæssigt, da det også kan virke en smule gammeldags, at beboerne ikke selv skal bestille tid hos lægen. Flere blandt medarbejderne har en opfattelse af, at metoder generelt er lidt gammeldags i Københavns Kommune.

”Tingene kommer seks år efter det er blevet prøvet af i andre kommuner. Det gælder også i forhold til begreber inden for pædagogik og magt.” (Medarbejder)

8.5 **Medarbejdernes trivsel**

Medarbejderne fortæller enstemmigt om, at de i høj grad trives på botilbuddet.

”Det er et af de bedste steder, jeg har været.” (Medarbejder)

Medarbejdertrivslen begrundes af både ledere og medarbejdere bl.a. i åbenheden, kemien, lydhørheden og respekten mellem ledelse og medarbejdere. Der er således frihed til at komme med konstruktiv kritik til hinanden.

”Vi er gode til at tale om de omtålelige ting. Vi kan godt tackle utilfredshed. Det er en kultur, der er i huset.” (Leder)

Det første punkt på personalemøderne er bl.a. altid: ”Hvordan har vi det? Ledelsen fortæller, at de bruger meget ekstern supervision til ting, der skal løses, og både medarbejdere og ledere ser ikke noget galt i at erkende, at der er ting, man ikke magter. Generelt oplever medarbejderne, at det giver dem tryghed, at ledelsen er gammel i gårde.

Herudover nævnes uforudsigeligheden og afvekslingen i arbejdet som et positivt element af medarbejderne. Det gælder bl.a. i forhold til de lidt sværere beboere, som skal tackles. Selvom medarbejderne oplever, at de kan være svære at forstå, er det også heri de oplever en pædagogisk udfordring og motivation til arbejdet.

Blandt de ting, som, medarbejderne vurderer, kunne være bedre, er de fysiske rammer, muligheden for tid til fordybelse – ikke kun selvstændigt men også i teamet – samt mulighed for tilvalg af enten rene dag- eller aftenvagter af hensyn til familielivet. Ikke desto mindre vurderer medarbejderne, at de generelt har stor indflydelse på organiseringen og tilrettelæggelsen af arbejdet og, at de har mulighed for at bede om fri, hvis det er nødvendigt.

8.6 **Brugerindflydelse på bostedet**

Brugerindflydelsen kommer ifølge ledelse og medarbejdere meget til udtryk i hverdagen, bl.a. når de spiser, ser fjernsyn og har hjemmedage. Eksempelvis er beboerne med til at udarbejde den månedlige madplan, hvor hver især bliver spurgt, hvad de gerne vil have. Beboerens navn påføres planen, så alle ved, hvem der har ønsket dagens måltid. De har bl.a. også valgfrihed inden for en given tidsperiode til at vælge, hvornår de vil holde ferie.

Et sidste eksempel går på udvælgelsen af aftenskoletilbud, som beboerne også selv er med til at bestemme. Medarbejderne udtrykker, at der både er mulighed for og vilje til at sikre, at beboerne kan komme af sted og planlægger efter det.

”Vi spørger dem, hvad de har lyst til ud fra det katalog, vi får tilsendt fra undervisningstilbudene og ud fra det kendskab, vi har til beboeren.” (Medarbejder)

Medarbejderne må dog erkende, at det ikke er alle tilbud, der bliver imødekommet. Det skyldes i høj grad et hensyn til beboerne selv, da beboerne nogle gange vil så mange ting, at de bliver helt stressede af det. Omvendt forsøger de også at motivere de beboere, der trænger til ”et spark bagi.”

8.7 **Pårørendes indflydelse på bostedet**

Botilbuddet har en officiel pårørendepolitik, som er tilgængelig på stedets hjemmeside. Den er ifølge ledelsen meget åben og handler om at inddrage de pårørende i væsentlige emner. Der er dog få pårørende tilknyttet botilbuddet, hvilket skyldes alderen på de tilknyttede beboere.

De pårørendes deltagelse og synlighed i det daglige adskiller sig mellem Radisevej 6 og 8. På Radisevej 6 betegnes kontakten af medarbejderne som ”strygende” og ”tæt”, og det er naturligt for medarbejderne at ringe til de pårørende og omvendt. Gennem en længere periode har der bl.a. fast hver dag været besøg af pårørende til en bestemt beboer og mange får besøg flere gange om ugen. De pårørende deltager også i fester og bidrager herudover bl.a. med praktisk hjælp til kørsel til fysioterapi ude i byen, hvilket bostedet ikke selv har kapacitet til. De oplever generelt kun ros fra de pårørendes side.

På Radisevej 8 er samarbejdets omfang mere varierende. Det generelle billede er, at de pårørende ikke er en del af hverdagen og heller ikke kommenterer eller tager del i det pædagogiske grundlag. I stil med Radisevej 6 oplever medarbejderne dog også kun ros.

8.8 **Beboernes trivsel og dagligdag**

”Vi værner om det sted her og kan godt lide stedet. Det er unikt det herude og menneskene herude er glade for at bo her.” (Leder)

8.8.1 *Beboernes dagligdag*

Beboerne er tilknyttede forskellige dagcentre og daghjem (Strandpark Centret, Koloritten, Jydeholmen og Sundbyvang). I hvilket omfang beboerne reelt kommer af sted afhænger igen af, hvilken afdeling der henvises til.

På Radisevej 8 kommer alle af sted. Fravær skyldes kun sygdom, tandlæge, ferie eller lignende. På Radisevej 6 er de ”noget tungere at danse med” (medarbejder), og det er sværere at få dem af sted – også i forhold til fritids- og aftenskoletilbud. Blandt de 12 beboere på afdelingen er to beboere fast hjemme. De ti beboerne, der skal af sted i dagtilbud, skal alle af sted fra morgenstunden, hvorfor der er meget hektisk og travlt om morgenen. Det betyder også, at de ikke bader ret mange om morgenen, da medarbejderne bl.a. vurderer, at en del kan selv og, at det ikke behøves hver dag. Det er derfor kun dem, som er vådliggere, der kommer i bad hver dag. De andre kommer det hver anden dag.

8.8.2 *Beboernes sociale relationer*

I forhold til beboernes sociale relationer er der igen stor forskel på de to afdelinger. På Radisevej 8 er det meget varierende, hvordan beboerne kommer ud af det med hinanden, men medarbejderne vurderer, at en del ikke fungerer særlig godt sammen. På Radisevej 6 er konklusionen derimod mere klar og vurderingen fra medarbejderne er, at beboerne ”*fungerer skide dårligt sammen.*” (Medarbejder) Det positive er, at begge afdelinger også har nogle beboere, som er kærestepar og viser deres kærlighed til hinanden ved bl.a. kys på kinden. Medarbejderne fortæller, at de også forsøger at stille beboere ved siden af hinanden på ture, som de har mærket har en særlig god kemi.

På Radisevej 8 oplever de, at især dem, der har en psykiatrisk overbygning, kan forstyrre med vrede og skrig. På begge afdelinger opleves det også, at beboerne hakker på hinanden, og al den råben der følger heraf, gør andre beboere bange. Medarbejderne oplever også, at der er nogen, som er virkelig gode til at skabe og støbe kuglerne til splid, da disse beboere ved, hvilke knapper de skal trykke på. Der hersker ifølge medarbejderne ingen tvivl om, at der er hierarkiforskel blandt deres beboere.

Problematikkerne kan på Radisevej 8 også opstå som følge af ønsket om opmærksomhed.

”*De konkurrerer hele tiden om at få opmærksomhed fra os.*” (Medarbejder)

8.8.3 *Konflikthåndtering*

Der udarbejdes handleplaner for de beboere, der kan opstå konflikter med. Disse opdateres løbende i takt med, at medarbejderne bliver klogere på beboeren. Generelt giver medarbejderne udtryk for, at de er nødt til at tage udgangspunkt i hver enkelt beboer. De forsøger at anvende deres teams til at diskutere løsningsmodeller omkring beboerne, men det har endnu ikke fungeret optimalt. Medarbejderne fortæller dog, at de hele tiden sørger for at orientere hinanden om, hvad der er blevet snakket om og besluttet på teammøderne, hvis nogen været fraværende.

Det vurderes dog af både ledelse og medarbejdere, at det kan være svært at lave generelle udmeldinger, som vil kunne anvendes af hele medarbejdergruppen i forhold til den enkelte beboer. Det skyldes, at nogle medarbejdere nyder større respekt blandt beboerne end andre, hvilket får konsekvenser for, hvordan situationen forløber. Ledelsens erfaring er, at situationerne oftest håndteres bedst, hvis medarbejderne har fulgt de retningslinjer, der er udstukket i teamgruppen/medarbejdergruppen. Herudover oplever medarbejderne det altid positivt at kunne undgå PN medicin.

8.9 **Indgreb i selvbestemmelsesretten (magtanvendelse)**

8.9.1 *Procedurer og retningslinjer*

Alle medarbejderne udviste kendskab til procedurerne og retningslinjerne. Som beskrevet tidligere gøres tilmed en ekstra indsats i forhold til at sikre vikarernes kendskab hertil.

Det vurderes generelt af medarbejdere og ledere, at de har meget få magtanvendelser. Når det sker, indberettes hændelsen til nærmeste leder via indberetningskemaer, som er tilgængelige på computeren. Herefter sender ledelsen indberetningsskemaet til forvaltningen.

8.9.2 *Magtanvendelse*

Magtanvendelse opstår ifølge medarbejderne oftest i pressede situationer. Årsagen er ofte, at nogle af beboerne kan være utilregnelige, hvorved handleplanerne ikke bliver til megen hjælp. Det skyldes således primært manglende viden om den pågældende beboer, hvor det selv over tid kan være svært at se nogle gennemgående handlingsmønstre.

Både medarbejdere og ledelse skelner mellem fysisk og helbredsmæssig magtanvendelse, og det er især sidstnævnte, der hos medarbejderne kan give anledning til tvivl. Medarbejderne beskriver bl.a. et eksempel med en beboer, der ville kaste sig ud af sin kørestol og derved risikerer, som det faktisk skete, at brække benet. Medarbejderne er usikre på, om det ville have været magtanvendelse, hvis en medarbejder kunne have nået at holde vedkommende tilbage i kørestolen og derved undgå en ulykke, da de ikke med sikkerhed vil kunne vide på forhånd, at beboeren ville komme til skade.

De fører elektronisk dagbog over magtanvendelserne og følger op på dem på teammøder og personalemøder. Hvorvidt en magtanvendelse diskuteres på møderne, afhænger ifølge medarbejderne meget af styrken.

”Noget bliver lidt dagligdags, andre episoder bliver man faktisk bange i, og hvis der ikke bliver handlet på det med det samme, så kan det sætte spor.” (Medarbejder)

8.9.3 *Indsatser for minimering af magtanvendelse*

Ledelsen fortæller, at de har udarbejdet deres egen politik, som går på ”*sørg altid for at have flugtvej for både dig selv og beboeren.*” (Leder)

For at minimere magtanvendelser bruger de herudover ifølge ledelsen en del tid på at undersøge, om der er noget fysisk galt med beboerne, hvis de er meget vrede, ligesom de også gennemgår medicinen. Hvis det kan skyldes medicin, sættes der ikke nye pædagogiske tiltag i gang, før der er kommet en afklaring på det.

Medarbejderne fortæller, at der sammen med beboerne på et beboermøde er udarbejdet husregler for opførsel. Dette fungerer ifølge medarbejderne rigtig godt, da de kan henvise hertil, hvis beboerne bliver vrede. Herudover har pædagogerne selv udarbejdet pædagogiske retningslinjer for, hvordan de skal tackle helt dagligdagsting. ”Hvis han/hun gør sådan, hvad gør/siger du så” osv. Det er kontaktpersonerne/teamgrupperne, der laver disse. Det vurderes generelt af medarbejderne, at det er noget, de bruger meget tid på, da der hele tiden skal tages stilling til nye forhold.

8.10 **Medicinhåndtering**

8.10.1 *Procedurer og retningslinjer*

Alle medarbejdere har kendskab til procedurerne og retningslinjerne. I forhold til vikarerne holdes der vikarmøder, hver gang der kommer ændringer og nye tiltag.

Alle de faste medarbejderne kommer på medicinkursus. Nogle har tilmed fået et længerevarende kursus, som blev udbudt af forvaltningen, som der ytres stor tilfredshed med.

8.10.2 *Medicinhåndtering*

Hver afdeling har sit eget aflåste medicinskab, og doseringen foregår altid af det faste personale. Vikarerne har dog adgang til at give både den daglige medicin og PN-medicin. Medarbejderne fortæller, at eftersom vikarerne ikke må dosere, kan det i tilfælde af sygdom blandt de faste medarbejdere blive nødvendigt for vikaren at søge hjælp til dosering af den daglige medicin i den anden afdeling.

Medarbejderne fortæller, at første gang de doserer medicin, er de overvåget af en sygeplejerske. På Radisevej 8 doserer de hver dag, mens der på Radisevej 6 går en medarbejder fra en dag om ugen til dosering og optælling. Medarbejderne fra Radisevej 6 angiver, at de synes, det er et meget stort ansvar at skulle dosere og optælle så meget medicin, ligesom der godt kan gå lidt kuk i, hvad der er bestilt, og hvad de har modtaget.

”Rent pædagogisk bryder jeg mig ikke om at give. Jeg synes ikke det er rart. Jeg får helt røde kinder. Men er der den mindste tvivl, så er det rart at have ambulatoriet i nærheden.” (Medarbejder)

Det vurderes dog af både ledelse og medarbejdere, at det kun er uhyre sjældent, at der ikke gives korrekt medicin. Medarbejderne fortæller, at de bl.a. meget strikse omkring medicingivningen. I forhold til eksempelvis p-piller, så gives der ikke en tirsdagspille på en onsdag, selvom indholdet i princippet er ens. Der er struktur og faste rammer for doseringen og medicingivningen.

Rettelser i medicinkortet printes fra computeren, så rettelsen er tilgængelig med det samme. Medarbejderne angiver dog, at det kan være vanskeligt at få fulgt op på optegnelserne i de tilfælde, hvor beboeren skal skifte medicin hele tiden.

8.10.3 *Indsats for minimering af forkert medicinhåndtering*

Ledelsen fortæller, at de har overvejet at få doseringen på Radisevej 6 uddelegeret til apoteket for at lette presset for medarbejderne.

Et virkefuldt tiltag vil ifølge medarbejderne være at sørge for, at vikarerne også kom på medicinkursus.

”Hvis du kun giver uden at dosere, så har du ingen fornemmelse af, hvorvidt denne dosis og pille ser rigtig ud.” (Medarbejder)

For at hjælpe vikarerne har medarbejderne på Radisevej 6 derfor taget fotografier af pillerne til dem, så de lettere kan holde øje med, om det er de rigtige piller, de giver.

8.11 **Fysiske forhold**

Både medarbejdere og ledelse vurderer, at de fysiske rammer langt fra er tilfredsstillende. En enkelt medarbejder angiver dem ligefrem som forfærdelige. Det gælder især til de plejesituationer, som bliver flere og flere.

”Det er tragisk, at en person er tvunget til at blive liggende i sengen to måneder på grund af et brækket ben.” (Medarbejder)

Botilbuddet ligger på 1. sal, hvilket bevirker, at der reelt ikke gøres brug af de udendørs arealer. Medarbejderne fortæller, at det især i weekenderne kunne være rart med lettere adgang til de udendørs arealer, da der i forvejen ikke er ressourcer til mange ture ud af huset. Derfor kommer mange beboere slet ikke ud i weekenden. Medarbejderne fortæller, at det er allerværst for de beboere, der sidder i kørestol, da de end ikke kan komme ud på de åbne altaner pga. dørttrine.

Beboernes private værelser er ligeledes ifølge ledelse og medarbejdere ”*helt forrykte*” (medarbejder). De fleste beboere har eget bad, men på hver afdeling må fire beboere (8 i alt) dele fælles bad. Fælles for alle er, at de bor på meget små værelser. Fællesrummene vurderes overordnet positivt, om end der mangler mulighed for at dele beboerne op i mindre grupper. Køkkenet og spisekøkkenet ligger på Radisevej 8 i forlængelse/tilknytning til fælleslokalet, hvilket fungerer rigtig godt.

Endelig er personalefaciliteterne for få og små. Ledelsen fortæller, at de holder personalemøder på op til 10 mand på ledelsens kontorer, da der ikke er andre møderum. Men kontoret er bestemt ikke indrettet til formålet. Samme konklusion er tidligere givet af tilsynet, der beskriver, at bostedet bærer præg af nedslidning, ligesom kontor og mødefaciliteter ikke er optimale for personalet på bostedet.

8.12 **Administration af økonomiske midler**

Medarbejderne er ansvarlige for beboernes regnskaber. Der er udarbejdet et fælles redskab til administrationen af beboernes økonomiske midler. Det er den administrative medarbejder, der sætter medarbejderne ind i systemet og gennemgår, hvordan de skal forholde sig til bogføringen.

Den administrative medarbejder reviderer og kommenterer regnskaberne, hvis der er opstået fejl. Medarbejderne fortæller, at det fælles skema giver dem en tryghed og ro. Der er således meget klare og faste rammer for, hvordan de økonomiske midler skal administreres.

9. HANS KNUDSENS PLADS

9.1 Faktuelle oplysninger og datagrundlag

Bostedets navn og adresse:	Hans Knudsens Plads, Hans Knudsens Plads 3B, 2100 Kbh. Ø.
Navnet på lederen:	Lasse Steenland
Antal afdelinger:	3 – afdeling 1, 2 og Havdrupvej (herfra forelægger særskilt caseafrapportering)
Målgruppe:	Unge udviklingshæmmede eller personer med lav intelligens kvotient (under 75) – fælles kendetegn er behovet for at udvikle sociale kompetencer
Dato for besøg:	28. maj 2008

Denne caserapport bygger på observationer fra en rundvisning på Hans Knudsens Plads (HKP), et interview med forstander og stedfortræder og et fokusgruppinterview med fem medarbejdere.

Rapporten er primært af beskrivende karakter, idet den redegør for oplevelser og erfaringer blandt de interviewede. I det første afsnit nedenfor opsummeres evaluators indtryk på baggrund af det foreliggende datagrundlag. Det skal dog bemærkes, at egentlige konklusioner udelukkende foretages i Hovedrapporten, hvor datagrundlaget er mere omfattende.

9.2 Opsummering og samlet indtryk

På bostedet bor ti udviklingshæmmede unge. Samlet vurderes bostedet som særdeles velfungerende og som et sted, hvor såvel personale som beboere trives. Besøget efterlader et indtryk af, at ledelsen er klar og synlig i sine udmeldinger og prioriteter, og at en af de klare prioriteter er, at medarbejderne skal være ”fit for fight”, så de kan give det bedste til beboerne. Dette afspejler sig i medarbejdernes holdning til stedet.

Et andet afgørende element er stedets fysiske indretning, der er meget indbydende og virker velholdt. Rammerne giver gode muligheder for, at beboerne har et behageligt hjem med mulighed for privatliv, men også et hyggeligt sted, hvor de kan udfolde sig socialt, hvilket netop er den centrale udfordring for dem.

Et tredje afgørende element, der bidrager til et billede af et velfungerende bosted, er, at pædagogikken er meget eksplicit, og at personalet virker velfunderede i deres tilgang. Der anvendes en differentieret tilgang med udgangspunkt i en realitetskorrigerende kognitiv model.

Et fjerde afgørende element er den meget konsekvente brug af dokumentation gennem det computerbaserede bostedsnet. Dette it-system giver medarbejderne grundlag for meget eksplicit at forholde sig til de enkelte delmål, der er opstillet for hver beboer i handleplanen.

Det vurderes på baggrund af interviewene og rundvisningen, at beboerne inddrages i vid udstrækning i alle relevante spørgsmål og behandles med respekt. Ligeledes vurderes det på baggrund af interviewene, at der er et godt samspil med pårørende. Det vurderes også, at personalet er bevidst om retningslinjer m.m. fra forvaltningen, da det er et krav i deres kontrakt, de skal sætte sig ind i disse.

Indtrykket er, at medicinbehandlingen og udfordringerne heri tages meget seriøst, og at der i samarbejde med afdelingssygeplejersken er fundet procedurer, der så vidt muligt minimerer antallet af fejl. I forhold til magtanvendelse har der kun været episoder, der ligger tilbage i tid, og som primært omhandlede enkelte beboere.

En udfordring for den pædagogiske indsats er nogle af beboeres økonomi og de regler om, at beboerne skal betale for medarbejderes transport, indgang m.m., når de er på udflugter. Dette begrænser mulighederne for at lave aktiviteter sammen med beboerne og begrænser dermed den pædagogiske indsats.

9.3 **Generelle forhold**

9.3.1 *Organisering af bostedet*

Bostedet er organiseret med tre afdelinger, nemlig to på Hans Knudsens Plads (HKP) og en på Havdrupvej (se separat caserapportering herfra). Derudover er der ved at blive åbnet et bosted i Valby, hvilket ikke er inddraget i denne undersøgelse. Denne caseaf rapportering omhandler kun Hans Knudsens Plads.

Bostedet ledes af en forstander og en ledelsesgruppe, bestående af de tre afdelingsledere, hvoraf en af afdelingsledere fra Hans Knudsens plads også er stedfortræder. Ledelsen arbejder også "på gulvet" med det praktiske, så de ved, hvad

der rører sig hos medarbejderne. Det betyder, at de kan gå ind og tage vagter, hvis det brænder på.

Medarbejderne er organiseret i de to afdelinger, som bostedet udgøres af. Inden for hver afdeling er medarbejderne organiseret i et team for hver beboer. Hvert team består af to medarbejder, hvoraf minimum en er uddannet pædagog.

Bostedet åbnede for to år siden (oktober 2006) og blev oprettet ved, at personale fra Havdrupvej (herunder forstander og stedfortræder) overgik til HKP. Samtidigt hermed blev der fastansat en stor gruppe nyt personale.

Stedet har ifølge ledelsen en velfungerende ledelsesgruppe med klare udmeldinger og en klar politik om at pleje personalet, så de kan yde den bedste støtte for beboerne.

Bostedets økonomiske vilkår beskrives af såvel ledelse som medarbejdere som gode. En del af baggrunden herfor er ifølge ledelsen, at stedet er veldrevet, dvs. der er foretaget klare prioriteringer af ressourcerne, ligesom det er centralt for ledelsen, at der tilføres ekstra ressourcer fra forvaltningen, hvis der pålægges opgaver ud over det forventede (f.eks. beboere med særlige problematikker).

9.3.2 *Målsætninger og målgruppe*

Bostedets ti beboere er fordelt på to afdeling. Målgruppen er voksne udviklingshæmmede, hvoraf flere har psykiatriske diagnoser og massive adfærdsproblemer. Det er etableret som et ungetilbud, der henvender sig til gruppen mellem 18 og 30 år. Ledelsen fortæller, at bostedet er specialiseret i at arbejde med unge, der er kognitivt velfungerende. De unge har i høj grad brug for struktur på hverdagen, og de udfordres især af krav om social interaktion med andre. Dette arbejder bostedet derfor med.

Hans Knudsens plads er et lærende sted, hvor formålet er at bo-træne og tillære beboerne nye kompetencer, så de kan flytte ud – senest ved det 30. år. På spørgsmålet omkring målsætninger svarer ledelsen også, at ”vi vil være Københavns bedste bosted” (leder). For at blive dette, tager stedet udgangspunkt i personalet ud fra tanken om, at hvis personalet ikke har noget at byde på, går det ud over beboerne. Udviklingen af personalet har derfor høj kvalitet, ligesom personalet skal stole på sig selv. Ledelsen vil hellere have, at personalet handler, end at de holder op med handle.

Der er enkelte beboere, der falder uden for målgruppen, f.eks. fordi de har særlige problemstillinger. I sådanne tilfælde har ledelsen givet en konkret henvendelse til forvaltningen, hvor de har beskrevet behovet for ekstra ressourcer, som så er blevet brugt til at uddanne personale til denne særlige problemstilling.

9.3.3 *Personalerelaterede forhold*

Der er 22 ansatte på HKP, og det er normen, at der er et forhold på 60/40 i forhold til antallet af uddannede og uudannede. Der er faste vikarer tilknyttet. Ledelsen vurderer, at de har nemt ved at rekruttere personale. Ved bostedets opstart skulle ansættes 22 medarbejdere, og de fik over 80 ansøgere. Ved seneste opslag var der seks gode kandidater til samtale på to stillinger. Der er p.t. ingen ubesatte stillinger. Ledelsen ligger vægt på at i stillingsopslagene at beskrive de gode ting, som folk tiltrækkes af som eksempelvis teambaseret arbejde, en aktiv uddannelsespolitik osv..

Der skelnes i praksis ikke meget mellem uddannede og uudannede medarbejderes arbejdsopgaver, og ledelsen siger også klart, at *"vi vil hellere have en dygtig medarbejder end en elendig pædagog"* (leder). Medarbejderne har også svært ved at beskrive de konkrete forskelle, men efter tænkepause kommer det dog frem, at der f.eks. i forbindelse med handleplaner og videregivelse af viden fra kurser, stilles højere krav til pædagogers faglighed.

Der findes en introduktionsmappe til nye medarbejdere. Derudover angiver medarbejderne, at de læser hvad de får i deres dueslag fra forvaltningen m.m. Medarbejder siger, at det står der i deres ansættelseskontrakt, at man skal læse det, og derfor gør man det. Medarbejderne beskriver, at det er til at forstå, men mængden skaber usikkerhed om man nu også kan huske det hele.

9.4 **Indsatsen på bostedet**

9.4.1 *Målsætninger og metoder*

Overordnet set arbejdes med en kognitiv model, der fokuserer på at forstå beboernes udviklingspotentiale. Beboerne skal *"lære at tænke over egen plads i verden og indflydelse på andre"* (leder). Derudover er det også centralt, at bostedet arbejder med en differentieret tilgang, dvs. at alle behandles forskelligt afhængig af behov.

Medarbejder beskriver tilgangen som en realitetskorrigerende kognitiv tilgang med udgangspunkt i den enkelte beboers ønsker og drømme. De lægger meget vægt på relationen og den sociale læring, da beboerne er socialt svage. Der gøres meget ud af at styrke ADL. Medarbejderne beskriver, at de går meget tæt på beboernes handlinger, men ikke på deres personlighed – pædagogikken er en realitetskorrigerende – ikke personlighedskorrigerende pædagogik.

Konkret gør de meget ud af at forklare, hvordan andre ville gøre det – dvs. beskrive det normale, og dermed også, hvordan andre vil opfatte deres adfærd. En medarbejder beskriver, at *"noget af det, vi gør allermest, er at hjælpe med at sætte ord på de her ting [deres sociale konflikter]."* (Medarbejder) Alle medarbejdere har været på NLP-kursus.

Til at dokumentere og arbejde konsekvent med disse metoder anvendes bostedsnet, der er et computerbaseret dokumentationssystem. Alle mål og delmål fra handleplanen gøres eksplicitte i bostedsnet, og når en medarbejder har gjort en konkret indsats overfor et mål, så noteres dette i bostedsnet. F.eks. skal de notere, om beboeren kom af sted (hvis målet er, at han skal på arbejde), de skal beskrive det kort fagligt, og derefter give det en rating fra 1-10 ud fra, hvor godt målet blev nået. Ud over disse konkrete indrapporteringer omkring de enkelte udspecificerede delmål (som indrapporteres, når det er relevant, dvs. når der er gennemført en konkret indsats), noteres også generelle informationer ved afslutningen af hver vagt, som næste vagt kan bruge, og som udgør dokumentation for begivenheder.

Ved besøget er der kun kommet meget få erfaringer med at trække såvel kvalitative som kvantitative data ud fra bostedsnet, men både medarbejdere og ledelse har store forventninger hertil. Som eksempel nævnes mulighed for at se, om der er bestemte medarbejdere, der har gode erfaringer med f.eks. en bestemt beboers delmål. Dette kan trækkes ud kvantitativt, jf. at hver konkret indsats gives rating, og kan derfor danne grundlag for diskussioner til personalemøder.

Bostedet arbejder, som det fremgår, meget med handleplaner. For hver enkelt beboer udarbejdes hvert år inden den 31/10 en udredningsrapport om den enkelte beboer. Der er en kvalitets- og udviklingskonsulent ansat i fuld stilling, som bistår personalet i udredningen. Hun har uddannet medarbejderne i det.

Både ledelse og medarbejdere er meget bevidste og eksplicitte omkring stedets pædagogik, arbejdet med beboernes handleplaner og målsætninger og den konkrete dokumentation heraf.

9.4.2 *Tilbud og aktiviteter*

Beboerne er på dagtilbud, i skole eller på arbejde (2 er i skånejob) i løbet af dagen. Når de kommer hjem er der forskellige aktiviteter på bostedet, hvilket kan være alt fra sociale aktiviteter til f.eks. at købe ind og lave mad (hver beboer har en maddag på afdelingen) eller vaske tøj. Derefter spiser de sammen (dette er en væsentlig del af indsatsen, boligerne er med dispensation bygget uden køkken netop for at prioritere socialiseringen). Derefter er der fri til hygge – nogle går i ungdomsklub eller lignende.

Alle aktiviteter foretages med udgangspunkt i beboernes ønsker, f.eks. hvis de ønsker arbejde, så hjælper medarbejderne dem med det. Det er beboernes ønske, der er den røde tråd, og det er ud fra dette, at medarbejderne guider omkring ”normalperspektivet.” Medarbejderne og lederne beskriver, at de ser, at der sker forandringer til det positive, for dem, der er her. Medarbejdere beskriver, at i de 1½ år stedet har eksisteret, er i alt fire flyttet ud, og en på vej.

9.4.3 *Samarbejde om indsatser*

Internt fungerer samarbejdet mellem ledelse og medarbejder ifølge begge parter fint. Eksternt er der samarbejde med en række instanser. Stedet har et godt samarbejde med Socialforvaltningen, sagsbehandlere, læger, socialrådgivere m.m. Der har været enkelte dårlige oplevelser med dagtilbud, hvilket ledelsen har handlet på, således at beboeren fik et bedre tilbud.

9.5 **Medarbejdernes trivsel**

Medarbejderne beskriver stedet som en rigtig god arbejdsplads, som de er meget glade for. En medarbejder beskriver, at *"det starter med ledelsen, sådan er det"* (medarbejder). Ledelsen beskrives som dygtig, medarbejdende ledelse, der er empatisk på medarbejdernes vegne, ligesom den er lydhør, men også klar i holdningerne. En medarbejder beskriver, at det ikke altid er, at man er enig, men man ved hvad de mener, og hvorfor de mener det.

Det er karakteristisk, at ledelsens beskrivelse af personalepolitikens udgangspunkt i, at medarbejdernes trivsel forplantes til beboerne gengives nærmest ordret i medarbejdernes beskrivelse af ledelsens strategi. Medarbejderne beskriver, at der ikke bliver trukket noget ned over hovedet på en, men at man bliver opmuntret frem for bremsset. Dette hjælpes også på vej af, at medarbejderne føler, at *"pædagogikken er meget vores, man får lov til at udfolde sig"* (medarbejder), ligesom medarbejderne er glade for, at *"vi får at vide, at vi kan klare alting."* (Medarbejder)

Et andet væsentligt aspekt er ifølge medarbejderne rammerne på bostedet. De fysiske rammer er pæne, ligesom at medarbejderne oplever, at der er økonomisk råderum på stedet til at lave forskellige aktiviteter og få væsentlig efteruddannelse.

Medarbejderne beskriver også, at der er et højt pædagogisk niveau og meget videndeling. Der lægges vægt på, at have et højt fagligt niveau og på at sikre, at der er kompetencer i huset, når særlige opgaver tages ind. Ledelsen angiver, at der er et efteruddannelsesbudget på 300.000 kr. på bostedet (dvs. både HKP og Havdrupvej). Mellem Havdrupvej og HKP anvender de hinanden som coaches eller supervisorer.

Stemningen mellem medarbejderne er ifølge medarbejderne god. Der er på en temadag udarbejdet en kontrakt eller et værdigrundlag, som alle i personalet er enige om, og som er den *"musketer-ed"*, man holder sig til. Derudover oplever medarbejderne også, at der er stor fleksibilitet, og der er nogle herlige beboere, som man glæder sig til at være sammen med, når man møder ind.

9.6 **Brugerindflydelse på bostedet**

Medarbejdere og ledelse beskriver, at der er stor indflydelse til beboerne både på det formelle plan og i selve hverdagen. Der afholdes beboermøde hver 14. dag, hvor der tilrettelægges madplan, indkøb og aktiviteter. Ind i mellem retter de kritik mod hinanden, hvor medarbejderne må hjælpe lidt med diskussionerne. Målet er, at de kan leve sammen, hvilket kan give konflikter, men beboermødes bliver også brugt til at løse konflikter. I praksis er dette meget svært for beboerne og sker kun efter opfordring fra medarbejderne.

Beboerne inddrages i handleplansudarbejdelsen; de er selv med til at sætte deres mål. Det er indtrykket, at beboernes holdninger og ønsker inddrages og respekteres. Ledelsen beskriver, at *"der tales ikke over beboere men med og til"* (ledelsen), hvilket konkret kom til udtryk under rundvisningen, hvor ledelsen trak os væk fra en beboer, da vores spørgsmål fik karakter af talen hen over beboeren.

9.7 **Pårørendes indflydelse på bostedet**

Tre gange om året mødes pårørende til orienterende møde (gerne i sammenhæng med jule- eller sommerarrangement). Derudover besøger flere bostedet i det daglige. Både ledelse og medarbejdere vurderer, at der er et godt samarbejde med pårørende. Der er mange pårørende, der kommer til arrangementerne eller er på besøg på bostedet.

Ledelsen beskriver, at konflikter ofte drejer sig om, hvordan beboernes problemer håndteres på bostedet. Det er erfaringen, at når informationsniveauet til forældrene hæves bliver der færre konflikter. Baggrunden er oftest forældrenes bekymring for beboeren, og det kan være svært for forældrene ikke at vide noget – især hvis beboeren ikke ønsker, at forældrene får noget at vide.

På bostedet arbejdes med, at beboerne kommer på hjemmebesøg og pårørende kommer også på bostedet. Medarbejderne beskriver, at pårørende ofte kommer på bostedet, er med til at indrette, gøre rent eller spiser med. Bostedet bruger også det, at inviterer de pårørende til middag for at sikre en god forståelse mellem bosted og pårørende..

Medarbejderne beskriver, at der kan opstå dilemmaer omkring familier, som er ressourcetsvage og derfor kan have behov for hjælp i andre henseender. Her er der en klar politik om, at al kontakt med pårørende, som ikke direkte omhandler beboeren, foretages af ledelsen.

9.8 **Beboernes trivsel og dagligdag**

Beboernes dagligdag består oftest af et dagtilbud, skole eller job. Dem, der går på arbejde, har oftest skånejob på et beskyttet arbejde. To er i rigtigt arbejde i skånejob, heraf den ene i fleksjob.

Et element, som fylder meget for medarbejdernes beskrivelse af beboernes trivsel, er beboernes økonomi. En del af beboerne er førtidspensionister og har derfor meget få penge. Nogle har et rådighedsbeløb på 500-1000 kr. Nogle er dårlige til at håndtere økonomien, f.eks. ved at købe meget dyre ting, men det hjælper medarbejderne med, f.eks. som en del af handleplanen. Dette er især et problem, da det begrænser socialiseringsmuligheder, da det bliver et valg mellem weekend med vennerne eller frisøren. Nogle må f.eks. sige nej til fodboldklubben eller Lavuk (et privat ungdomstilbud, som de unge på HKP bruger en del). Da det er en regel fra Københavns Kommune, at beboerne skal betale for medfølgende medarbejders transport og indgange på f.eks. museer, Tivoli m.m., betyder det, at mange sociale arrangementer (som netop er væsentlige i den pædagogiske indsats i forhold til denne gruppe) ikke bliver til noget, da nogle beboere ikke har råd til at lave en "turkasse" eller betale på selve dagen. Dermed bliver pengeproblematikken et stort pædagogisk problem ifølge medarbejderne.

På spørgsmålet om, hvordan beboerne har det sammen, beskriver medarbejderne, at det jo er netop det, de har det svært ved. Nogle knytter venskaber, men det hjælper medarbejderne meget med. *"De er opmærksomme på hinanden og tænker på hinanden, og de spørger [personalet] om råd."* (Medarbejder)

Noget, der ofte kan skabe konflikter, er, at beboerne skal acceptere at alle er forskellige, og at nogle har andre problemer. Spejlingen i hinanden er – ifølge medarbejderne – svær, da de ikke ser sig selv så handicappede som naboen (nogle er urealistiske i deres bedømmelse af sig selv). Nogle af beboerne prøver at splitte medarbejderne, hvis de oplever at blive behandlet forskelligt.

Noget andet, som giver anledning til konflikt er krav sætning, eller de gør noget, der ikke følger reglerne eller vil blive oplevet som mærkeligt. En medarbejder beskriver, at det er *"Et dilemma for dem på papiret at være voksne og samtidigt at have et funktionsniveau, der ikke svarer til det – der er et modsætningsforhold de skal forstå, og som vi også skal navigere i."* (Medarbejder)

I forhold til krav sætningen, så stiller de krav til f.eks. hygiejne og rengøring, hvilket kan give anledning til konflikter. Her skeler medarbejderne meget til, at det også skal være sundhedsmæssigt forsvarligt. De har gjort det klart for beboerne, idet der i deres lejekontrakt står, at lokalerne ikke må misligholdes. Det er et klart princip, at bliver det for ulækkert, så ringer man til rengøringsfirma på beboerens regning. Dette har ikke været aktuelt endnu.

I forhold til muligheden for et privatliv, så giver de gode fysiske rammer fine muligheder for privatliv, idet beboerne sagtens kan vælge, at være sig selv. Der er stor respekt blandt personalet omkring at respektere, at det er en beboers private hjem. Beboerne spiser dog sjældent alene, selvom muligheden er der, det dette er en del af den pædagogiske indsats.

Såvel ledelse som medarbejdere vurderer, at beboerne trives, og der sker hovedsageligt positive forandringer hos dem.

9.9 **Indgreb i selvbestemmelsesretten (magtanvendelse)**

9.9.1 *Procedurer og retningslinjer*

Medarbejderne angiver at være bekendt med retningslinjerne omkring magtanvendelse, da de – som det fremgår af deres ansættelseskontrakt – sætter sig ind i alt materiale fra forvaltningen. Såvel ledelse som medarbejdere beskriver, at der på bostedet kun er tale om en type magtanvendelse, nemlig akut fastholdelse eller at føre en person til et andet lokale. En medarbejder var således ikke klar over, at man måtte bruge magt i forbindelse med personlig pleje, da dette ikke havde været relevant.

Ledelsen har haft diskussioner med forvaltningen, om hvorvidt enkelte situationer har været fastholdelse eller nødværge. Forvaltningen fastholdt, at dette var fastholdelse, selv om ledelsen var uenig. Vold fra beboerne politianmeldes, og tre beboere er indtil nu blevet anmeldt vold.

9.9.2 *Magtanvendelse*

Der har ikke været magtanvendelse siden maj 2007 på bostedet, og det var en periode med en enkelt beboer, der havde en meget udadreagerende adfærd og var selvmordstruet. Magtanvendelser indberettes, og der reflekteres efterfølgende for at undgå lignende situationer. Medarbejderne beskriver, at de taler sammen om det, og at hvis der er optræk til noget, orienterer de hinanden på tværs af afdelingerne. Hvis man f.eks. skal ind til en beboer med en ubehagelig besked, er man altid to.

9.9.3 *Indsatser for minimering af magtanvendelse*

Der er en politik om, at man søger at undgå konflikter, og at medarbejdere trækker sig fra situationer. Ledelsen har været tydelig i udmeldingen om, at det hellere må koste et fjernsyn, end at man bruger magt.

9.10 **Medicinhåndtering**

9.10.1 *Procedurer og retningslinjer*

Der er to medicinansvarlige; en fra hver afdeling. Disse har været på et tre-timers medicinkursus og 1½ times opfølgning. Medicinprocedurer og medicin-håndbog er lavet i samarbejde med afdelingssygeplejersken fra Sundbyvang.

Der er udarbejdet skemaer, som anvendes, når man doserer medicin. Derudover læser både medicinansvarlige og kontaktpersoner (frivilligt) om virkninger og bivirkninger af medicin. Der er faste procedurer for, at den medicinansvarlige doserer, ledelsen tjekker og den, der giver medicin tjekker også. Der noteres på skema, når medicin er givet. Alle relevante informationer om virkning og bivirkning noteres. Medarbejdere beskriver, at det føles trygt, at der er så meget papirarbejde, og at der er så meget styr på det.

Ved ændringer i medicinen gives medarbejdere – evt. også på den anden afdeling – instruktioner i, hvilke ændringer, de skal være opmærksomme på, f.eks. skift i adfærd, udslag i frekvens m.m. Disse tjekpunkter stiller den lægelige ansvarlige op.

9.10.2 *Medicinhåndtering*

Der blev ikke i interviewene nævnt eksempler på fejl i medicinhåndteringen på Hans Knudsens Plads.

9.11 **Fysiske forhold**

Stedet er nyistandsat fra oktober 2006, hvor det blev åbnet. Der er to afdelinger, med hver fem beboere, som deler en gang samt et køkken med en hyggelig opholdsstue. Derudover er der fælles for bostedet et fælleslokale med poolbord og bordfodbord, ligesom der er en meget stor altan, som bruges meget i løbet af sommeren (til bl.a. grill m.m). Derudover er der adgang til en have, som kun anvendes i begrænset omfang.

Hver beboer har en to-værelseslejlighed med eget, godt toilet og bad. Bostedet har ved indretningen af lejlighederne fået dispensation fra at have køkken i selve lejlighederne, da den pædagogiske indsats netop er målrettet socialisering af beboerne, hvilket især foregår i forbindelse med måltiderne.

9.12 **Administration af økonomiske midler**

Beboerne administrerer selv deres økonomi, men medarbejderne kan – hvis det ønskes af beboerne – hjælpe beboerne med at sikre et hensigtsmæssigt brug af deres ressourcer.

10. HAVDRUPVEJ

10.1 Faktuelle oplysninger og datagrundlag

Bostedets navn og adresse:	Bostedet Havdrupvej Havdrupvej 92, 2700 Brønshøj
Navnet på lederen:	Sofie Leyssac (afdelingsleder, bostedet er reelt en afdeling af Hans Knudsens Plads)
Antal afdelinger:	1
Målgruppe:	Hjerneskadede og funktionsbesværede, ofte med en psykisk overbygning.
Dato for besøg:	17. juni 2008 (Besøg på Hans Knudsens Plads den 28. maj 2008)

Denne caserapport bygger på observationer fra en rundvisning på Havdrupvej, et interview med afdelingslederen og et interview med en medarbejder. Desuden bygger denne rapport på afrapporteringen fra Hans Knudsens plads, som Havdrupvej er en del af.

Rapporten er primært af beskrivende karakter, idet den redegør for oplevelser og erfaringer blandt de interviewede. I det første afsnit nedenfor opsummeres evaluators indtryk på baggrund af det foreliggende datagrundlag. Det skal dog bemærkes, at egentlige konklusioner udelukkende foretages i Hovedrapporten, hvor datagrundlaget er mere omfattende.

10.2 Opsummering og samlet indtryk

På bostedet bor fire personer, der er hjerneskadede og funktionsbesværede. Samlet vurderes bostedet som særdeles velfungerende, og som et sted, hvor såvel personale som beboere trives. Bostedet er en del af Hans Knudsens Plads (HKP), hvorfra det ledes. De fremhævede elementer fra HKP-afrapporteringen vedr. ledelse, medarbejderpleje, pædagogik, dokumentation (bostedsnet) og be-

boerinddragelse går også igen her og vil ikke blive kommenteret yderligere i denne sammenfatning.

Bostedet er et lille, meget hyggeligt sted. Indtrykket er, at det er en god atmosfære, og der arbejdes meget med at skabe trygge og hyggelige rammer for beboerne.

Personalemæssigt er det vurderingen, at der har været en turbulent periode, hvor en del medarbejdere har forladt stedet for at være med til at starte HKP op (i oktober 2006), hvilket har givet anledning til omvæltninger og særligt for enkelte beboere givet utryghed. Nu er igen der opbygget et fast netværk af personale. Der er ingen ubesatte stillinger, men ledelsen vurderer, at der har været rekrutteringsproblemer.

Målgruppen er hjerneskadede med funktionsbesvær ofte med en overbygning af psykologisk karakter, men beboersammensætningen passer ikke helt til denne målgruppe.

I forhold til magtanvendelser koncentrerer de sig især om én beboer. Den indsats, som beskrives af medarbejdere og ledelse i forhold til at italesætte og forstå magtanvendelse gennem inddragelse af tilsynet samt arbejde med at minimere magtanvendelserne, vurderes som værdifuld.

Medicinhåndteringen på stedet er begrænset til en enkelt beboer, der modtager medicin for en somatisk sygdom. Medicinprocedurer følger de meget klare procedurer på HKP. På baggrund af disse forhold vurderes det som acceptabelt, at der er begrænset fokus herpå.

10.3 **Generelle forhold**

10.3.1 *Organisering af bostedet*

Bostedet Havdrupvej er en del af Bostedet Hans Knudsens Plads (HKP) og ledes derfra. Lederen af Havdrupvej er således en afdelingsleder, der indgår i ledelsesgruppen på Hans Knudsens Plads, jf. caseafrapporteringen herfra.

Afdelingslederen har ansvar for vagtplaner, løn, økonomi, MUS-samtaler og alt personalet på stedet. Hvis der er personalesager, foregår dette i samarbejde med forstanderen.

Ligesom på HKP er der et team om hver beboer, som lederen har sammensat ud fra en vurdering af, hvilke medarbejdere der vil supplere hinanden godt.

10.3.2 *Målsætninger og målgruppe*

Bostedet anvender den differentierede tilgang og arbejder pædagogisk med at skabe et værdigt liv med den støtte, den enkelte har behov for. Stedet arbejder

med en form for realitetskorrigering/korrigerende af adfærd, idet beboernes egenopfattelse ikke stemmer overens med, hvad de faktisk formår. Havdrupvej er ikke et langsigtet tilbud - tanken er, at beboerne skal videre til andre blivende hjem.

Målgruppen er personer i alderen 18-40 år med hjerneskade og funktionsnedsættelse ofte med en psykiatrisk overbygning. Dette passer ikke helt med den aktuelle beboersammensætning, hvorfor ledelsen vurderer, at de ikke nødvendigvis kan give det bedst mulige tilbud til hele beboergruppen.

10.3.3 *Personalerelaterede forhold*

Der er 11 medarbejdere på Havdrupvej, og der er tilknyttede faste vikarer. Hovedparten er uddannede pædagoger. Det lave sygefravær betyder, at anvendelsen af vikarbureau kan undgås.

Der har tidligere (i forbindelse med etableringen af Hans Knudsens Plads) været stor udskiftning, da en del af medarbejderne fra Havdrupvej tog til Hans Knudsens Plads for at starte dette op. Det påvirkede naturligvis stedet, men nu er der kommet mere stabilitet. Der er også nogle, der har valgt at være med til at starte det nye sted i Valby op.

Lederen angiver, at der er rekrutteringsproblemer, idet der ved opslag er få kvalificerede ansøgninger. Ofte rekrutteres blandt tidligere studerende, vikarer eller personer, som kender en medarbejder på stedet.

Der er en introduktionsmappe til nye medarbejdere, hvor alle relevante oplysninger indgår. Derudover har især en af medarbejderne arbejdet meget med at beskrive, hvorledes beboere med særlige udfordringer reagerer, og dermed hvordan han kan håndteres.

10.4 **Indsatsen på bostedet**

10.4.1 *Målsætninger og metoder*

Ligesom på HKP anvendes den kognitive model og med en realitetskorrigering, jf. beskrivelse heraf i HKPs caseafrapportering. Der arbejdes meget med at sikre en struktur for beboernes hverdag.

Dokumentationen foretages ligesom på HKP via bostedsnet, jf. beskrivelse heraf i caseafrapporteringen for Hans Knudsens Plads. It anvendes også til at udveksle erfaringer med andre ansatte på tværs af geografien af bostederne HKP og Havdrupvej, f.eks. omkring praktikpladser. Afdelingslederen har dog oplevet, at ledelsen har stillet krav om særlige strukturer for afrapportering (en statusskabelon), hvilket medarbejdere ikke var helt enige i. Ledelsen fandt det dog væsentligt, at informationer er dokumenteret systematisk, hvorfor medarbejderne måtte

acceptere dette. Huset har oplevet at modtage beboere, hvor der har manglet dokumentation omkring beboeren, hvilket gør indsatsen svær – og dette ønsker bostedet ikke at bidrage til.

10.4.2 *Tilbud og aktiviteter*

Der arbejdes meget med at sikre en struktur for beboernes hverdag. De går i dagtilbud og har en ugentlig hjemmedag, som bruges til f.eks. at gå til fodspecialist, i banken, på restaurant eller lignende.

Beboerne inddrages så vidt muligt i de daglige gøremål, hvilket fremgår af den enkelte beboers ugeplan. Ifølge den interviewede medarbejder arbejdes meget med at sikre en god kost til beboerne, der er økologisk og sammensat rigtigt, ligesom der arbejdes meget med motion i forbindelse med aktiviteterne.

Derudover anvendes bostedets bus til en række forskellige aktiviteter ud af huset, f.eks. Snoezel-huset og idrætsaktiviteter.

10.4.3 *Samarbejde om indsats*

Ledelse og medarbejdere vurderer, at der er et godt samarbejde internt på bostedet. I forhold til samarbejdet med den øvrige ledelse på Hans Knudsens Plads, så gør forstanderen meget ud af fysisk at være til stede på Havdrupvej med jævne mellemrum, ligesom de to bosteder bruger hinanden som sparring bl.a. som coaches i forbindelse med udfordringer i forhold til særlige beboere. Ledelsen på HKP forestår det eksterne samarbejde.

10.5 **Medarbejdernes trivsel**

Der blev gennemført interview med én medarbejder. Vedkommende giver udtryk for at trives på stedet, ligesom det angives, at der er gode kollegaer, og at ens arbejde bliver påskønnet. Der opleves ikke konflikter i personalegruppen – der er på en temadag udarbejdet en kontrakt eller et værdigrundlag, som alle i personalet er enige om, og som er den ”musketer-ed”, man holder sig til. Etik og moral diskuteres på hvert personalemøde.

Lederen beskriver, at der ligesom på HKP er gode muligheder for kurser. Lederen beskriver, at medarbejderne har en høj grad af medbestemmelse i forhold til at prioritere, hvilke opgaver der trænger til at blive gjort.

10.6 **Brugerindflydelse på bostedet**

Der er beboermøde en gang hver måned, hvor medarbejderne udarbejder en åben dagsorden og tager referat. Derudover inddrages beboerne så vidt muligt i udformningen af dagligdagen med ønsker til, hvad de gerne vil. Beboerne inddrages så vidt muligt i handleplansarbejdet.

10.7 **Pårørendes indflydelse på bostedet**

Der er et pårørende-råd. Desuden oplyser lederen, at samarbejdet med forældrene fungerer godt, og at de er glade for, at deres børn er på bostedet.

10.8 **Beboernes trivsel og dagligdag**

Der arbejdes meget med at sikre en struktur for beboernes hverdag. De går i dagtilbud og har en ugentlig hjemmedag. Beboerne fungerer på trods af deres forskelligheder, godt sammen. Konflikter mellem beboerne er ifølge medarbejderen sjældne. Beboerne inddrages så vidt muligt i de daglige gøremål, hvilket fremgår af den enkelte beboers ugeplan. Den beboergruppe, som er der nu, er meget glade for at tage på ferie/ture sammen, de har f.eks. lige været på festival. Så det gør de, i det omfang det er muligt.

Hver beboer har et værelse af en rimelig størrelse og har mulighed for at trække sig tilbage. Boerne deler bad og toilet, og særligt ved det ene toilet, som er lille, kan det være svært for medarbejderne at hjælpe beboeren, uden at det kan ses andre steder i huset eller af naboen. Dette beskrives at medarbejderen som potentielt krænkende for beboeren.

10.9 **Indgreb i selvbestemmelsesretten (magtanvendelse)**

10.9.1 *Procedurer og retningslinjer*

Medarbejderne på stedet har læst retningslinjer, jf. caseafrapporteringen for HKP. Der er blandt medarbejderne megen diskussion og refleksion over, hvad der er magtanvendelse. Derudover har tilsynet været brugt meget til diskussion af og opstilling af en fælles norm, de har bl.a. været med til en temadiskussion blandt medarbejderne.

10.9.2 *Magtanvendelse*

Magtanvendelserne på stedet drejer sig primært om én beboer. Konkret er der i forhold til denne beboer i særlig grad brug for struktur og genkendelighed samt stabilitet i personalet. Vedkommende kan tale sig ned i en negativ spiral og kan derefter blive udadreagerende.

Praksis er, at alt indberettes – også selvom det er aftalt i handleplanen med beboeren, at i en sådan situation må personalet gøre sådan. Ved indberetninger og efterfølgende reflekterer personalet meget over det.

10.9.3 *Indsatser for minimering af magtanvendelse*

Personalet arbejder med en række konkrete tiltag for at minimere magtanvendelserne. For det første arbejdes med suggestion, hvor han for at forebygge den negative spiral ved ankomst hilses med ”*Hvor er det godt at se dig, du har haft en god dag.*”

For det andet arbejder medarbejderne meget med at verbalisere alt, hvad de gør for sammen at blive klogere på, hvad den rigtige adfærd overfor beboeren er.

For det tredje arbejdes med at nedskrive alle relevante observationer om denne beboers adfærd, så det kan anvendes i introduktionen af kommende medarbejdere.

10.10 **Medicinhåndtering**

10.10.1 *Procedurer og retningslinjer*

Der anvendes de samme procedurer som på HKP, jf. caseafrapportering herfra. Kun en enkelt beboer får medicin, som er lægeordineret for en somatisk diagnose. Beboeren tjekkes hos lægen hvert halve år.

Medicinen doseres af en medicinansvarlig. Medarbejderen husker ikke selv at have fået introduktion til medicinen men kender til procedurer for at notere, om medicinen er udleveret.

10.10.2 *Medicinhåndtering*

Medarbejderen kan huske en gang, hvor beboeren ikke har fået sin medicin til tiden, og hvor dette blev opdaget, og medicinen givet til beboeren senere. Medarbejder kender ikke til, om der er en særlig procedurebeskrivelse for indberetning af fejl i medicinering.

10.11 **Fysiske forhold**

Bostedet er beliggende i en stor villa i et villakvarter i Brønshøj. Der er kælder og to etager. I kælderen er der vaskerum, lederens kontor samt personaleomklædning. I stuen bor en beboer, ligesom der er personalekontor, køkken, spise-stue, stue og udestue. Der er også et meget lille toilet, jf. beskrivelse ovenfor. På 1. sal bor tre beboere, og der er et toilet og bad. Uden for er der en dejlig have, som ifølge lederen anvendes meget af beboerne.

Bostedet har meget gode faciliteter, der er pænt velholdte og virker indbydende. Det er et meget hyggeligt og hjemligt indrettet bosted.

Toiletforholdene kan dog forbedres, ligesom køkkenet er lidt lille, hvis flere ønsker at deltage i madlavningen, eller, hvad beboerne hellere gør, vil snakke med og hygge med medarbejderne, når disse laver mad.

10.12 **Administration af økonomiske midler**

Bostedet administrerer de tre beboeres økonomi. Beboerne har hver en kasse i fællesskabet i stuen i et aflåst skab. Der lægges bankbøger, bonner, regnskab, og medarbejderen skriver under for hver post. Der ligger ikke særlig mange penge i kassen. Medarbejderne går i banken med beboerne på deres hjemmedage.

Reglerne er, at hver beboer har tre konti. For det første er en udlægskonto, som maksimalt på indholde kr. 10.000, da medarbejderne har adgang til at hæve her. Der skal to medarbejdere til at hæve på en udlægskonto. Derudover har hver beboer en opsparingskonto og en pbs-konto.

Det er afgørende, at fælleskassen altid stemmer. Alle medarbejdere har adgang til kassen, og der tjekkes løbende om den stemmer.

Medarbejderen beskriver, at det kræver en høj etik og moral at forvalte andres penge, og det diskuteres meget i medarbejdergruppen. F.eks. diskuteres hvordan man afgør, om det er noget, personen har brug for og hvorfor.

11. VINKLEN

11.1 Faktuelle oplysninger og datagrundlag

Bostedets navn og adresse:	Vinklen Thomas Laubs Gade 4-8 og Tåsingegade 12 2100 København Ø
Navnet på lederen:	Tina Kejser
Antal afdelinger:	4
Målgruppe:	Unge handicappede over 18 år (typisk hjerne- skadede)
Dato for besøg:	19. maj 2008

Denne caserapport bygger på observationer fra en rundvisning på Vinklen et interview med leder og et fokusgruppeinterview med medarbejdere.

Rapporten er primært af beskrivende karakter, idet den redegør for oplevelser og erfaringer blandt de interviewede. I det første afsnit nedenfor opsummeres evaluators indtryk på baggrund af det foreliggende datagrundlag. Det skal dog bemærkes, at egentlige konklusioner udelukkende foretages i Hovedrapporten, hvor datagrundlaget er mere omfattende.

11.2 Opsummering og samlet indtryk

Der arbejdes på Vinklen (Thomas Laubs gade) ud fra en fælles faglig platform. Det er evaluators vurdering, at dette giver medarbejderne en fælles indsigt og et fælles sprog. Medarbejderne giver endvidere udtryk for, at de har gode erfaringer med organisering af bostedet i selvstyrende grupper.

Vinklen har til huse i nyrenoverede lokaler med meget lys og højt til loftet, hvilket giver et godt samlet indtryk af de fysiske forhold på bostedet.

11.3 **Generelle forhold**

Vinklen har ifølge lederen kørt med forhøjet budget de senest år og har derfor kunne spare op. Dette trækker man på nu efter at være blevet mødt med besparelser.

Leder og medarbejdere oplever, at kommunens retningslinjer kan være vanskelige at arbejde under, og nogle af retningslinjerne opleves som usammenhængende og i strid med lovgivningen, fx mht. anvendelse af beboermidler. Lederen savner endvidere mere fokus på det pædagogiske frem for styring fra forvaltningens side.

11.3.1 *Organisering af bostedet*

Vinklen har lokaler to steder - på Thomas Laubs Gade og på Tåsingegade. Der er 29 lejligheder på Thomas Laubs Gade. Lejlighederne er inddelt i tre "levegrupper" fordelt i tre huse. Lokalerne på Tåsingegade ligger i en boligblok og huser de 12 bedst fungerende beboere. Beboerne her fungerer som en fjerde "levegruppe."

Bostedet er organiseret i selvstyrende grupper svarende til levegrupperne, hvor medarbejderne har en høj grad af selvstyre og ansvar. Lederen såvel som medarbejderne giver denne organisationsform æren for medarbejdernes lave sygefravær, og medarbejderne fremhæver, at selvstyret fremmer arbejdsglæden, giver en oplevelse af ansvar for måden bostedet fungerer og sikrer videndeling medarbejderne imellem. En fordel afledt heraf er bl.a., at forældre, der ringer med spørgsmål generelt kan få svar med det samme.

Organiseringen i selvstyrende grupper kræver dog ifølge lederen en høj grad af fleksibilitet samt en leder, der tør give ansvaret fra sig. Endvidere betyder organiseringen, at medarbejdere på Vinklen har flere møder end andre botilbud.

11.3.2 *Selvstyrende grupper*

De selvstyrende grupper på Vinklen har en flad struktur, hvilket betyder, at der ikke er udpeget en leder. I stedet er afdelingslederfunktionen delt ud blandt medarbejderne.

Samarbejdet på bostedet er fokuseret omkring Enneagrammer (samarbejdstyper og arbejdsformer), og medarbejdergrupperne bemannes så vidt mulig i forhold hertil.

Medarbejdernes rollefordeling sker i selvstyregrupperne og revurderes årligt under det pædagogiske døgn (et årligt møde med deltagelse af ledelse og medarbejdere). I fordelingen af rolle indgår overvejelser om arbejdsbyrde, men da beboerne selv vælger deres kontaktpersoner, kan nogle medarbejdere have større

arbejdsbyrde end andre, hvilket der forsøges taget højde for. I en af de mindre grupper er rollefordelingen dog bestemt af praktiske forhold.

11.3.3 *Ledelsen og samarbejdet på tværs*

Ud over de selvstyrende grupper er der to ledere - forstander og stedfortræder - , der har fordelt ansvaret for overordnede opgaver imellem sig. På Vinklen er man ved at omorganisere lederne i forhold til grupperne, således at lederne involveres i alle grupper i modsætning til tidligere, hvor ansvaret for grupperne var delt mellem de to.

Der er nedsat en række koordinerende udvalg på tværs af selvstyregrupperne, der fx har ansvar for informationsmøder, aktivitetsmøder, fremtidsudvalgsmøder, medicin mm. Nogle af disse udvalg er faste, andre ad hoc. Hver gruppe har en grupperepræsentant, der bringer information frem og tilbage mellem gruppen og udvalget.

Medarbejderne giver alle udtryk for, at de føler sig godt informeret. Endvidere gør de opmærksom på, at det indimellem er medarbejdere frem for ledere, der deltager i møder med eksterne institutioner, såfremt mødet omhandler et område, som en medarbejder er ansvarlig for.

11.3.4 *Målsætninger og målgruppe*

Bostedets målgruppe er unge handicappede over 18 år. Den gennemsnitlige alder er 25-26 år, tre beboere er dog over 40 år. Beboerne på Vinklen har ifølge ledere og medarbejdere alle brug for støtte og træning i både dagligdags færdigheder (ADL funktioner), samt i sociale færdigheder fx hvordan man er kærester, venner m.m..

Beboerne har alle en hjerneskade - hos mange i højre side af hjernen - men er for de flestes vedkommende fysisk velfungerende.

Der arbejdes på Vinklen dels med formål og effektskemaer jf. afsnit 4 nedenfor og dels med pædagogiske handleplaner og revidering af årlige statusrapporter for beboerne. Målene og tempoet for at nå målene er individuelle for hver beboer.

11.3.5 *Personalerelaterede forhold*

Personalegruppen på Vinklen består, ud over to sekretærer, to rengøringsmedarbejdere og en pedel, af to ledere (forstander og stedfortræder) og 20 pædagogiske medarbejdere tilknyttet de fire levegrupper. De fleste medarbejdere har været ansat på botilbudet i mange år. Der er endvidere ansat to projektmedarbejdere, som planlægger og laver aktiviteter for beboerne.

Alle medarbejdere på Vinklen har modtaget undervisning i neuropædagogik, der udgør grundlaget for det pædagogiske arbejde på Vinklen. En del medarbejdere har desuden en NLP uddannelse og andre er efteruddannet i kommunikation. Vinklen er endvidere tilknyttet en ekstern samarbejdspartner, der yder supervision.

Der er ifølge både medarbejdere og ledere et lavt sygefravær blandt medarbejderne. Dette frigør ifølge lederen midler til kurser og efteruddannelse, hvilket medvirker til at sikre arbejdsglæden hos medarbejderne. Medarbejderne fortæller selv, at de trives godt, at de oplever, at der tages hånd om de konflikter, der måtte være, og at APV målingerne er gode.

11.3.6 *Introduktion til nye medarbejdere, vikarer mv.*

På bostedet er der en håndbog, som indeholder alle retningslinjer for bostedet. Kommunale retningslinjer er heri tilpasset, så de målrettes Vinklen. Hver gruppe har denne håndbog stående, ligesom der ligger et eksemplar på Bryggervangen (hvor mødelokaler er placeret).

Nye medarbejdere har 14 dages introduktion, hvor de tilknyttes en anden medarbejder og introduceres til procedurer mv. Der anvendes en afkrydsningsliste (også til vikarer) til at sikre, at alle informationer videregives. Introduktionen indebærer også introduktion til håndbogen.

Derudover afholdes der to undervisningsdage for nye medarbejdere og praktikanter, når der er nok til, at der kan dannes et hold.

11.4 **Indsatsen på bostedet**

11.4.1 *Målsætninger og metoder*

Der er på Vinklen stort fokus på evaluering og dokumentation, ligesom der arbejdes meget med mål og delmål.

Målsætninger for Vinklen vurderes årligt på den pædagogiske dag.

Arbejdet med mål er for både fællesplaner og individuelle planer bygget op omkring ”Vejen fra formål til effekt.” Her beskrives indsatsområder, mål og indikatorer (delmål), samt resultater af evalueringen af målopfyldelse.

Man har på Vinklen opsat tre overordnede mål for alle grupper med 2-3 delmål. Derudover har 2-3 beboere i hver gruppe individuelle mål efter ”formål til effekt modellen.” Dette bruges dog ikke i forhold til alle beboere, da det ifølge lederen kræver et meget stort dokumentationsarbejde at evaluere. Ikke alle individuelle mål er således opstillet efter denne model.

Alle projekter i projektteamet kører ligeledes efter ”Formål til effekt modellen”.

For alle beboere udarbejdes pædagogiske handleplaner og statusrapporter.

Indsatsen på Vinklen er orienteret mod udvikling af beboernes kompetencer. Ifølge medarbejderne er metodevalget individbestemt, dette på trods af at de overordnede visioner og værdier er fælles for alle beboere på Vinklen. Forskellen findes til gengæld i den pædagogiske linje i de fire selvstyrende grupper.

11.4.2 *Tilbud og aktiviteter*

Vinklens beboere bor i egne lejligheder. Der er fællesrum, fælles madlavning og fællesspisning for beboerne i grupperne. Omfanget varierer fra gruppe til gruppe.

Derudover er der gennem projektteamet en række aktiviteter – fx mande/kvindeklubber mv.

Beboernes dagligdag er meget forskellig fra beboer til beboer og fra hus til hus. Typisk er beboerne i beskæftigelsestilbud om dagen og vender tilbage til Vinklen til aftensmad. Nogle beboere har fritidsaktiviteter omkring et projekt eller i en ungdomsklub.

11.4.3 *Samarbejde om indsatser*

Samarbejdet fungerer ifølge medarbejdere og leder generelt godt både internt og eksternt. Internt giver organiseringen i selvstyregrupper videndeling og samarbejde på tværs. Grupperne bruger hinanden til fx faglige spørgsmål og udnytter hinandens kompetencer og erfaringer.

Medarbejderne påpeger dog, at der kan være ting, man ikke får talt om eller spurgt ind til, fordi mange i medarbejdergruppen, har været på Vinklen i mange år.

Eksternt har medarbejderne ikke, ud over til beboernes sagsbehandlere, kontakt til Socialforvaltningen. Flere medarbejdere nævner, at de ofte er i tvivl om, hvilken sagsbehandler, der er tilknyttet hvilke beboere. De henvender sig derfor ikke direkte til sagsbehandlerne, men til Socialcenter Øst.

Lederen giver udtryk for tilfredshed med samarbejdet med forvaltningen. Hun ved altid, hvem hun skal henvende sig til og oplever, at der bliver lyttet til hendes kommentarer.

Medarbejderne oplever, kommunens tilbud omkring psykolog eller psykiater kunne være bedre. I én gruppe har man købt sig til vejledning hos en ekstern psykolog, der ikke er tilknyttet kommunen. Medarbejderne nævner, at en form for hotline til kommunen kunne være ønskværdig.

11.5 **Medarbejdernes trivsel**

Medarbejderne giver udtryk for stor trivsel, hvilket de blandt andet tilskriver selvstyreformen, at arbejdspladsen konstant er i udvikling, at beboerne alle har udviklingsmuligheder, at der er mulighed for efteruddannelse og at de fysiske rammer er i top.

At medarbejderne trives bekræftes af, at der blandt Vinklens medarbejdere er et meget lavt sygefravær.

11.6 **Brugerindflydelse på bostedet**

Beboerne på Vinklen har flere indflydelsesmuligheder. For det første er de alle beboere myndige, og eventuelle individuelle regler er aftalebaserede. Dvs. at beboerne er med til at definere medarbejdernes rolle og lave aftaler i forbindelse med fx bad, rengøring, vækning, oprydning mv.

Der er i hver gruppe faste hus-møder, hvor beboerne i fællesskab diskuterer maddage, udflugter og fester. Konkret foregår det typisk ved at medarbejderne opstiller tre forskellige muligheder for fx udflugtsmål og lade beboerne diskutere disse. Hus-møderne afholdes med forskellige intervaller i grupperne, i nogle en gang om ugen, andre en gang om måneden.

Der er endvidere et beboer-råd og flere udvalg fx et festudvalg med selvstændig kompetence. Man har desuden etableret et udviklingsudvalg, kaldet SMS-udvalget, der fastsætter fx ryge- og festregler. SMS står for selvverd, medbestemmelse og selvbestemmelse, et navn beboerne selv har valgt.

Man overvejer aktuelt på Vinklen at inddrage beboerne i aktivitetsudvalget; et tværgående udvalg, hvor medlemmerne p.t. er medarbejdere. Der arbejdes endvidere med en plan for, at beboerne skal være med til at ansætte personalet. Formen på denne plan er dog ikke fastsat endnu.

Beboerne kan ønske, hvem der skal være deres kontaktperson, og der foretages valg herom hver andet år. Hver andet år er der desuden en spørgeskemaundersøgelse blandt beboerne.

11.7 **Pårørendes indflydelse på bostedet**

De pårørendes indflydelse har ifølge medarbejderne været til diskussion på Vinklen, hvilket hænger sammen med, at beboerne alle er myndige personer. Der er meget stor forskel på graden af forældrenes involvering.

Lederen påpeger, at der er et dilemma på dette område, idet beboerne ofte har andre synspunkter end deres forældre. Derfor har man på bostedet valgt et pårørenderåd fra. Baggrunden herfor er, at forældrene gerne vil inddrages på områ-

der, som beboerne ikke ønsker de skal inddrages i. Fx vil forældrene gerne med til den årlige sommerfest, hvilket beboerne har frabedt sig.

På Vinklen har man, når der kommer nye beboere introduktionssamtaler med forældrene, hvor der sker en forventningsafstemning i forhold til samarbejdet. Man laver endvidere en spørgeskemaundersøgelse blandt de pårørende hvert tredje år.

På bostedet har man desuden caféaftener med deltagelse af de pårørende, hvor man drøfter eventuelle problematikker.

11.8 **Beboernes trivsel og dagligdag**

Alle beboerne på Vinklen har ifølge leder og medarbejdere udviklingspotentiale og der arbejdes i det daglige med at udvikle deres kompetencer. Det er dog stor forskel på, hvad beboerne på Vinklen kan. Medarbejderne forsøger at tilpasse aktiviteterne efter beboernes kundskaber. Mange beboere vasker dog selv tøj, handler ind mv.

De fleste beboere har et dagtilbud i form af uddannelse, arbejde eller lignende. Enkelte har dog ingen dagtilbud. Der er ikke generelle krav på Vinklen i forhold til dagtilbud. Der arrangeres fritidsaktiviteter som fx mand/kvindeklub, madklub, løbeture mv. Flere beboere kommer desuden i Lavuk (Landsforeningen) og en af grupperne deltager i fællesspisning i det lokale netværkscenter.

Der afholdes maddage i alle grupperne og beboerne deltager i madlavningen på skift. Der er ingen sanktionsmuligheder i forhold til madlavning, men flere beboere opfatter det, ifølge medarbejderne, som et krav.

Medarbejderne fortæller, at de præsenterer beboerne for aktivitetsmuligheder og opfordrer dem til at deltage.

11.8.1 *Sociale relationer*

Det er meget forskelligt, hvordan beboerne på Vinklen fungerer sammen. Der er venskaber og kæresteforhold i grupperne og på tværs af grupperne, og det er medarbejdernes oplevelse, at beboerne tager hensyn til hinanden, og at der generelt er en god omgangstone. Nogle beboere henvender sig dog udelukkende til medarbejderne.

11.8.2 *Konflikter/uoverensstemmelser*

De konflikter, som opstår mellem beboerne, er ifølge medarbejderne banale f.eks. over et fodboldhold. Andre gange opstår konflikter, fordi beboerne taler forbi hinanden pga. deres forskellige handicap.

Uoverensstemmelser mellem beboere og medarbejdere knytter ofte an til lompepenge og til hygiejnekrav. Uoverensstemmelserne opstår typisk, når en beboer "fortryder" den aftale, han har indgået med medarbejderne. Som denne medarbejder fortæller:

"Det kan godt være, at der er lavet aftaler og handleplaner, men det er jo ikke alle, der lige kan huske det kl. 7 om morgenen, når man bliver bedt om at tage strømper på." (Medarbejder)

Der er i den praktisk-pædagogiske handleplan for den enkelte beboer beskrevet, hvordan en uoverensstemmelse med den pågældende beboer bedst håndteres. Handleplanerne giver endvidere ifølge leder og medarbejder nyttig viden til vikarer om konfliktløsning.

Hvis medarbejderne oplever tilbagevendende uoverensstemmelser, tages det op i beboergruppen, ligesom det diskuteres i medarbejdergruppen.

11.9 **Indgreb i selvbestemmelsesretten (magtanvendelse)**

11.9.1 *Procedurer og retningslinjer*

Retningslinjerne magtanvendelse er beskrevet i håndbogen. Alle de interviewede medarbejdere har kendskab til håndbogen og bruger den som opslagsværk.

11.9.2 *Magtanvendelse*

Der er et par tilfælde af magtanvendelse på Vinklen om året. Disse indberettes ifølge leder og medarbejdere til forvaltningen. Lederen bemærker, at der kan gå lang tid, inden man får en udtalelse fra forvaltningen.

Medarbejderne gør opmærksom på, at de kender alle procedurer og regler for magtanvendelse, men at der kan opstå tvivl om, hvornår de skal gribe ind.

Lederen fortæller, at der på Vinklen er flere tilfælde med trusler om vold mod personalet og vold beboerne imellem. Lederen nævner i denne forbindelse, at hun oplever, at der ikke fra forvaltningens side er interesse i indberetninger om vold mellem beboere eller trusler mod medarbejderne.

11.9.3 *Indsatser for minimering af magtanvendelse*

Alle tilfælde af vold noteres og gennemgås af sikkerhedsudvalget (et af de tværgående udvalg på bostedet). Efterfølgende diskuteres situationerne i gruppen, og der laves en handleplan for at forhindre gentagelser.

Derudover har alle medarbejdere været på frigørelseskurser og en har efteruddannelse omkring konfliktløsning.

Medarbejderne fortæller, at man arbejder ud fra et princip om, at det er medarbejderne der trækker sig i konfliktsituationer.

11.10 **Medicinhåndtering**

11.10.1 *Procedurer og retningslinjer*

Som ved magtanvendelse er retningslinjerne for medicinering beskrevet i håndbogen.

Én medarbejder i hver gruppe har ansvaret for medicinering og står for opfølgning af retningslinjerne

11.10.2 *Medicinhåndtering*

Der gives PN medicin (hovedpinepiller og medicin mod epilepsi og mod psyko-ser) Ikke alle beboerne får medicin. Blandt de som gør, tager nogle selv deres medicin, mens andre får den udleveret. Hvis beboeren selv tager medicin, låses medicinskabet op med to sæt nøgler – et sæt tilhørende personalet og et beboeren selv.

Fastansatte modtager en udvidet introduktion og kan dosere, mens vikarer har mindre beføjelser og dermed ikke nøgler til medicinskabet. Der gives dog en mindre introduktion, så vikarerne kan give doseret medicin.

Al fejlmedicinering registreres systematisk. Fejlmedicinering sker, fx hvis en beboer har glemt at tage sin medicin i nogle dage eller har taget dobbeltdosis. I sådanne tilfælde kontaktes beboeren læge eller forgiftningscentralen på Rigshospitalet.

Det skal bemærkes, at beboerne har ret til at sige fra overfor hjælp til medicinering fra medarbejderne. Medarbejderne fortæller dog, at de prøver at få lov til at hjælpe med medicinen.

11.11 **Fysiske forhold**

Vinklen har gode fysiske rammer. Alle beboere bor i egne lejligheder, hvoraf alle på nær en har to værelse. Alle beboere har eget toilet og bad. Lejlighederne er store med højt til loftet. Hver lejlighed er individuelt indrettet og forskellig i størrelse og form. Der blev ved indflytningen i Thomas Laubs Gade taget hensyn til beboernes behov ved tildeling af lejlighederne.

I Thomas Laubs gade har nogle af stuelejlighederne egen terrasse. Alle lejligheder i Tåsingegade har egen altan med udsigt til velholdt grønt gårdmiljø.

Endvidere er der gode fællesarealer (fællestue og køkken til hver gruppe, klublokale mm). Der er særlig gode udendørsarealer i Thomas Laubs gade, hvor der er en gårdhave med mulighed for grill og boldspil.

Medarbejderne i hver beboergruppe har et fælles kontor med skriveborde og computere. Projektteamet har eget kontor.

11.12 **Administration af økonomiske midler**

Flertallet af beboere får efter aftale hjælp til at administrere deres pensionsmidler. Ifølge leder og medarbejdere sker dette konkret ved, at der i lejligheden er et pengeskab med to rum – ét som beboeren selv har adgang til og ét sammen med beboerens nøgle kræver en medarbejdernøgle. Herfra lægges penge ned i det første rum, som beboeren selv har nøgle til.

Der kan indgås aftale med en beboer om, at der udbetales ekstra lommepenge som motivationsfaktor, hvis beboeren fx gør rent på sit værelse. Dette sker dog udelukkende efter aftale med den pågældende beboer.

12. JENS WARMINGSVEJ

12.1 Faktuelle oplysninger og datagrundlag

Bostedets navn og adresse:	Jens Warmingsvej Jens Warmings Vej 56, 2300 Kbh S.
Navnet på lederen:	Steen Alberts
Antal afdelinger:	4 husgrupper
Målgruppe:	Voksne udviklingshæmmede.
Dato for besøg:	19. maj 2008

Denne caserapport bygger på observationer fra en rundvisning på Jens Warmingsvej, et interview med forstander og et fokusgruppeinterview med medarbejdere.

Rapporten er primært af beskrivende karakter, idet den redegør for oplevelser og erfaringer blandt de interviewede. I det første afsnit nedenfor opsummeres evaluators indtryk på baggrund af det foreliggende datagrundlag. Det skal dog bemærkes, at egentlige konklusioner udelukkende foretages i Hovedrapporten, hvor datagrundlaget er mere omfattende.

12.2 Opsummering og samlet indtryk

Samlet set virker det til, at der mellem medarbejdere og beboere er en god stemning på stedet. Personalet giver udtryk for, at det er et godt sted at arbejde, og det er både ledelsens og medarbejdernes vurdering, at beboerne trives og har det godt.

Der er stor funktionsmæssig og aldersmæssig spredning i beboersammensætningen, og ledelsen giver udtryk for, at der ikke altid er overensstemmelse mellem beboernes forskellige behov og de ressourcer, bostedet råder over. Det kan fx være, når der visiteres beboere, som også har psykiatriske problemstillinger. Ledelse og personale udtrykker dog, at beboerne fungerer godt sammen socialt, og at de trives på bostedet, fordi medarbejderne er dygtige til at få det bedste ud af de rammer, der er. På grundlag af det foreliggende datagrundlag er det eva-

lators vurdering, at den meget store spredning i beboernes alder og funktionsniveau stiller store krav til bostedets fleksibilitet og rummelighed inden for den nuværende normering.

Leder og medarbejdere fortæller, at pædagogiske handleplaner benyttes i arbejdet. Bostedet anvender Bostedssystemet, hvor den enkelte beboers handleplan samt øvrige informationer opbevares elektronisk, hvilket giver et godt overblik over den enkelte beboers situation. Alle beboere har deres eget eksemplar af handleplanen, som den enkelte modtager, når den er endeligt udarbejdet. Nogle beboere vælger at have planen på deres eget værelse, andre vil ikke have den dér, men er tilfredse med, at den er tilgængelig i Bostedssystemet. Det er pædagogernes opgave til enhver tid at kunne formidle indholdet af planen for beboeren.

På baggrund af interview og fokusgruppeinterview er det evaluators indtryk, at der kan spores en "vi/dem" holdning i forhold til forvaltningen. Både leder og medarbejdere ser på forvaltningen som en besværlig samarbejdspartner, da de fx ofte må vente lang tid på tilbagemeldinger på deres henvendelser. Såvel ledelse som medarbejdere udtrykker endvidere bekymring for de nedskæringer, de har oplevet på området.

Det materiale, der kommer fra forvaltningen, opfattes mere positivt af ledelsen end af medarbejderne, som finder, at retningslinjerne kan være svære at anvende i arbejdet. Det er svært for evaluator at vurdere, hvordan retningslinjer og vejledninger er implementeret i praksis.

I forhold til de fysiske rammer virker det på evaluator umiddelbart uhensigtsmæssigt, at man er relativt mange om at dele få toiletter.

12.3 **Generelle forhold**

12.3.1 *Organisering af bostedet*

Bostedet har 24 beboere, der bor fordelt på fire husgrupper. Medarbejderne arbejder i fire teams. Medarbejderne oplever, at der er store frihedsgrader til at tilrettelægge arbejdet i de enkelte teams. I det daglige ser man i teamene ikke så meget til hinanden, da man er på arbejde på forskellige tidspunkter. Man mødes i stedet til husmøder.

Der er en todelt ledelse med en forstander og en stedfortræder. Derudover er der en flad struktur med teamorganisering i de fire huse.

12.3.2 *Målsætninger og målgruppe*

Målgruppen er voksne udviklingshæmmede, dvs. personer med varigt nedsat psykisk og fysisk funktionsevne efter "Lov om Social Service (Serviceloven),

specielt §§ 81 og 108". Der er tale om borgere med Downs Syndrom, autisme-lignende forstyrrelser, fragilt x-syndrom samt andre handicaps. En del af beboerne har samtidig en psykiatrisk diagnose. Aldersspredningen er fra 24 til 69 år. Der er 18 mandlige og fire kvindelige beboere.

Målgruppen er ret bredt sammensat. Der er relativ stor forskel på, hvor selvhjulpne beboerne er. Boenhederne (de fire huse) er ikke inddelt på en sådan måde, at de henvender sig til specielle grupper af udviklingshæmmede, som fx ældre eller beboere med psykiske lidelser, hvilket ifølge ledelsen hænger sammen med, at de arbejder meget bevidst med at undgå at "putte beboerne i kasser". I ét hus bor fx fire kvinder med Downs syndrom samt én mand, der ikke har noget sprog. Efter ledelsens vurdering har de alligevel noget socialt sammen. *"de har ikke valgt at bo sammen, men de har lært at tilpasse sig svære vilkår."* (Leder)

Hvis beboerne ikke kan fungere sammen, forsøges det at tilbyde den enkelte at flytte værelse, når der bliver ét ledigt i en anden boenhed. Her sætter de fysiske rammer dog nogle begrænsninger, jf. de fire huse og ingen ledig kapacitet.

Generelt opfatter ledelsen det sådan, at beboerne ikke er beskrevet godt nok, når de flytter ind. *"Det er først, når de flytter ind, at vi finder ud af, hvad deres behov er"* (leder). Det opleves som et problem, idet beboerne på den måde kan blive fejlplaceret i et hus, som de ikke passer ind i. Desuden opleves det som et problem i forhold til personaleressourcerne, jf. man ved ikke præcist, hvor krævende en beboer er.

Den manglende viden om beboernes behov skyldes bl.a., at beboerne ofte kommer direkte fra eget eller forældres hjem. Derudover vurderer lederne, at de erfaringer, der tidligere er gjort i forhold til en beboer i et dagtilbud, ikke videregives til bostedet.

Bostedets overordnede målsætning er at *"tilvejebringe den bedst opnåelige boligstandard og socialpædagogiske ramme, herunder yde en optimal indsats til gavn for de beboere, der har tilbudet som fundament for deres daglige hjem, netværk og tilværelse"* (Udviklingsplan år 2005-2006). Lederen har tidligere i en samtale med tilsynet tilkendegivet, at han finder, at der generelt er god overensstemmelse mellem beboergruppen og målsætningen på stedet.

12.4 **Personalerelaterede forhold**

Der er 24 fastansatte inklusive TAP'er – heraf 19, som er pædagogisk uddannede. Dertil kommer to studerende og en række vikarer og teknisk-administrativt personale. Der er ikke sundhedspersonale ansat.

Ledelsen fortæller, at de ikke har problemer med at rekruttere personale. Ofte ansættes tidligere studerende, som vender tilbage og gerne vil arbejde der. Man oplever også relativ lille udskiftning i personalet, selvom der har været en svag stigning de sidste par år. Mange medarbejdere har høj anciennitet.

12.5 **Indsatsen på bostedet**

12.5.1 *Målsætninger og metoder*

I udviklingsplan 2005-2006 står der, at *”stedet tilbyder en helhedsorienteret individuel socialpædagogisk indsats for den enkelte beboer, udmøntet i praksis gennem bl.a. individuelle handleplaner”*. Der står endvidere, at handleplanerne *”skabes gennem dialog med beboeres sammenholdt med pædagogernes observationer”*.

Personalet fortæller, at der arbejdes med centrale begreber som selvbestemmelse og livskvalitet. Man har en individuel tilgang og tager udgangspunkt i den enkelte beboers behov. Men dette skal selvfølgelig også ses i forhold til de personalemæssige ressourcer.

Handleplaner ligger i det elektroniske bostedssystem. Alle beboere har deres eget eksemplar af handleplanen, som den enkelte modtager når den er endeligt udarbejdet. Nogle beboere vælger at have planen på deres eget værelse, andre vil ikke have den dér, men er tilfredse med, at den er tilgængelig i Bostedssystemet.

Arbejdet med handleplanerne foregår én gang om året, hvor beboerne inddrages. I systemet findes et faneblad, hvor man skriver med beboernes eget sprog. Dette bliver efterfølgende af personalet ført over i selve handleplanen.

Personalet fortæller, at handleplansarbejdet tager udgangspunkt i beboernes ønsker, men at det kræver stort kendskab til den enkelte at vurdere, hvornår en beboer er parat til at arbejde bevidst med en målsætning. Fx forsøger personalet at skaffe et nyt arbejde i dagtimerne til en beboer. Det er beboerens eget ønske, men personalet undlader bevidst at inddrage beboeren i denne beslutning, idet man vurderer, at beboeren ikke kan overskue at skulle forholde sig til dette på nuværende tidspunkt. Personalet vurderer, at beboeren bedst kan forholde sig til et konkret jobtilbud frem for at skulle inddrages i selve processen.

Personalet fortæller, at de i det daglige arbejde refererer til handleplanerne. De kan fx sige til en beboer: *”Kan du ikke huske, at vi blev enige om, at du kun skulle have 30 kr. om dagen i lomme penge. Du vil jo gerne spare op til at komme på ferie.”* (Medarbejder)

12.5.2 *Tilbud og aktiviteter*

Størstedelen af beboerne er ude af huset i løbet af dagen - de fleste i et aktivitetscenter eller lignende. Enkelte har ikke planlagte aktiviteter, men fylder selv deres dag ud (én går fx meget i Tivoli). Der er således ikke mange fælles aktiviteter på bostedet om dagen.

Beboerne har én hjemmedag om ugen, hvor personalet er til fri afbenyttelse. De hjælper beboerne med praktiske gøremål, følger dem til frisøren, på stranden eller lignende.

I ét af husene har man en maddag om ugen, hvor beboerne hjælper med at tilberede maden. Det er ikke et krav, at beboerne skal deltage i rengøring, madlavning osv., og i det omfang, det sker, er det som en del af en pædagogisk aktivitet. I praksis svinger beboernes deltagelse dog meget.

12.5.3 *Samarbejde om indsatser*

Både ledere og medarbejdere beretter om et godt samarbejde internt på bostedet. I de enkelte huse ser man som nævnt ikke så meget til hinanden i teamene i det daglige, eftersom man er på arbejde på forskellige tidspunkter af døgnet. Men det opfattes ikke som et problem. Oplevelsen er, at man er gode til at hjælpe hinanden på tværs af husene, når der er behov for det.

Ledelsen lægger vægt på en flad ledelsesstruktur. Medarbejderne giver udtryk for, at de har en meget synlig ledelse, som de altid kan komme til. De oplever leder-medarbejderforholdet som meget åbent, og man laver mange ting i fællesskab. Medarbejdernes synes dog, at ledelsen har enormt travlt, og at det kunne være rart, hvis de havde mere tid til at være til stede.

Forstanderen sidder med i en række udvalg og har et fint samarbejde med forvaltningen, men ledelsen finder også forholdet til forvaltningen vanskeligt. Blandt andet er der stor udskiftning på kontorchefposten, hvilket er med til at gøre området ”historieløst.” (leder) Man oplever det som vigtigt, at institutionerne inddrages i at videreføre områdets værdier.

En anden opfattelse hos ledelsen er, at området generelt har været udsat for nedskæringer, og at der er for megen mistillid og kontrol fra forvaltningens side. Alt skal måles og vejes. ”Vore værdier kan ikke måles.” (Leder)

Det skal nævnes, at ledelsen generelt synes godt om de personer i forvaltningen, som de samarbejder med. ”Vi kan godt brokke os over forvaltningen, men møder vi en enkeltperson, er de søde og imødekommende. De er også ansat under en rådden økonomisk ramme. Der er mange gode kræfter, men ”mastodonten” forvaltningen bliver fjendebilledet.” (Leder)

Personalet siger, at de er trætte af forvaltningen. ”Der er kommet nye dokumentationskrav, som tager energi fra noget andet” (medarbejder). De opfatter en øget mistillid. ”Forvaltningen siger de rigtige ord, men vi opfatter det som et gult kort”. De siger reelt til os, at nu må I fandeme tage jer sammen, vi vil ikke have flere sager på dette område” (medarbejder). Personalet fortæller, at de ting, forvaltningen sætter i gang, ikke virker særligt gennemtænkte.

”Vi vil gerne have en bedre dialog med dem (læs: forvaltningen).” (Medarbejder)

Ledelsen opfatter det generelt sådan, at der er et godt samarbejde med øvrige eksterne parter. Der kan hentes helt nødvendig hjælp. Desuden laver man bilaterale aftaler med folk fra andre institutioner, der kommer og fortæller om det, de er eksperter i, fx specifikt i forhold til udviklingshæmmede med sindslidelser.

12.6 **Medarbejdernes trivsel**

Generelt udtrykker personalet, at de har det rigtig godt. De oplever stor frihed i arbejdet og en synlig ledelse.

I tilsynsrapporten 2007 fremgår det, at der ikke bliver afsat så mange midler som tidligere til supervision, hvilket personalet beklager meget. Når talen falder på medarbejdertrivslen, bliver besparelser hurtigt et tema. Man opfatter det sådan, at der er sparet meget de seneste år. Det betyder fx, at der ikke er så god mulighed for vikardækning, ligesom der ikke er gode muligheder for at prioritere faglig udvikling og kursusaktivitet.

12.7 **Brugerindflydelse på bostedet**

Der fremgår følgende af bostedets udviklingsplan:

”Indsatsen på området beboerindflydelse har inden for de seneste to år på Jens Warmings Vej udviklet sig hen i retning af en mere systematisk tilgang, hvor de enkelte huse har udarbejdet mål og strategier for at øget beboerindflydelse i den tætte og nære virkelighed.

Der har været afholdt temamøder om beboerindflydelse – med arbejdstitlen at blive herre i eget hus. Det er ingen overdrivelse at sige, at hele kulturen omkring hvordan vi møder beboerne, hvordan vi indgår i relationer med dem, hvilke potentialer for selvbestemmelse og indflydelse vi ser, er ændret – kort sagt ser vi i lidt højere grad spændende udfordringer end håbløse problemer i temaet.

I den ny udviklingsplan er to af målene konkrete projekter til fremme og sikring af øget beboerindflydelse. Når projektet kører efter planen, vil beboerne have mulighed for at få indflydelse på ansættelse af nye medarbejdere.

Der er fortsat et helt hav af erfaringer der skal gøres omkring yderligere områder, der skal gøres til genstand for øget beboerindflydelse eller styrket mestring af eget liv, f.eks. indflydelse på udformning af alternativer til det eksisterende tilbud, indflydelse på visitation af kommende bofæller til bostedet, indflydelse på udformningen af de fysiske rammer m.m.

Den etiske standard, der i dag ligger til grund for medarbejdernes inddragelse af beboerne i tilrettelæggelsen af eget liv, skal suppleres med et formaliseret forum for generel beboerindflydelse, der sammen med de garantier der ligger i den ny lovgivning, skal sikre optimal indflydelse for brugerne af vores tilbud.

Udviklingen de nærmeste to år inden for beboerindflydelse skal bære præg af, at beboerne får konkret øget indflydelse og at de bliver aktører i flere af dagligdagens beslutninger om fx. indhold, formidling og opbevaring af oplysninger om dem selv, jf. kardex. Dette skal foregå i forlængelse af udviklingen af optimal indflydelse på egen handleplan for den enkelte” (Udviklingsplanen).

Der findes ikke et beboerråd på bostedet. Det har der været tidligere, men personalet fortæller, at der ikke har været energi til at føre det videre. Ellers er det svært at forklare, hvorfor det blev nedlagt. Ledelsen fortæller, at det handler om, at man har valgt at gå væk fra beboerrådet til fordel for mere konkrete former for indflydelse i dagligdagen (jf. ovenstående klip fra udviklingsplan).

Der er beboermøde i de fire huse hver 14. dag. Her taler man fx om, hvad man vil have at spise i den kommende tid. Beboerne er også med i forbindelse med ansættelse af personale. Dvs. beboerne afholder en selvstændig ansættelsessamtale. Der har indtil videre altid været enighed mellem beboere og ledelse/personale om, hvem man skal ansætte.

12.8 **Pårørendes indflydelse på bostedet**

Der er et pårørenderåd på bostedet. Ifølge ledelsen fungerer samarbejdet hermed upåklageligt.

Personalet beretter, at der er stor forskel på, hvordan og hvor meget de enkelte pårørende deltager i det daglige arbejde. Nogle kommer kun på pårørendemøder, andre kommer meget på bostedet og vil gerne orienteres om alt. Generelt opfattes samarbejdet som værende godt.

Ind imellem kan man opleve en konflikt i forholdet mellem beboere og pårørende. Ifølge personalet går man i den sammenhæng nogle gange ret langt for at for at få samarbejdet til at fungere godt med de pårørende. Dvs., der må afbalanceres mellem fortroligheden med beboerne på den ene side og det gode forhold til pårørende på den anden side.

12.9 **Beboernes trivsel og dagligdag**

Ledelsen er af den klare opfattelse, at beboerne trives rigtig godt på bostedet.

Det er ledelsens opfattelse, at beboernes gode trivsel hænger sammen med personalesituationen. Mange medarbejdere har været der i mange år, og de kan lide at arbejde der. Det smitter af på de nye folk og på beboerne.

Der er relativ god mulighed for at beboerne har et privatliv, men man bor tæt i husene. Fx kan der ind imellem høres meget høj musik fra de andre værelser. Der er fx heller ikke gode muligheder for at spise for sig selv. Værelserne er for små til, at man kan have et ordentligt spisested. Man kan dog sidde i en lænestol eller lignende.

Der er indimellem konflikter mellem beboerne. Personalet beskriver det som ”*i lige så høj grad som blandt den øvrige befolkning*” (medarbejder). Det sker typisk verbalt. Specielt har der været problem med én beboer. Han har nu fået sin egen bolig (et hus for sig selv). Men når der er fælles arrangementer kan det blive et problem. Personalet er meget opmærksom herpå og griber ind, hvis der skulle opstå problemer.

12.10 **Indgreb i selvbestemmelsesretten (magtanvendelse)**

12.10.1 *Procedurer og retningslinjer*

Ledelsen fungerer som et filter i forhold til de informationer, der kommer fra forvaltninger. Ting, som ledelsen ikke finder relevant at give skriftligt videre til personalet, bliver berettet mundtligt. Andre gange bliver personalet bedt om at læse vejledninger mm. – det gælder fx pjece om medicin håndtering, magtanvendelse og materiale om rygepolitik. Personalet fortæller, at ledelsen ikke følger op på, om materialet er læst eller ej - de har tillid til, at personalet læser det, de bliver bedt om at læse.

Generelt finder ledelsen det meste materiale relevant og brugbart. Men personalet siger, at ”*vi generelt ikke kan bruge retningslinjerne fra kommunen til ret meget. Mange gange er det svært at se formålet.*” (Medarbejder)

Personalet får gennem ledelsen kendskab til de ting, der kommer fra forvaltningen. Men det er svært at vurdere, hvordan retningslinjerne kommer i spil i praksis.

12.10.2 *Magtanvendelse*

Bostedet har lavet ganske få indberetninger om magtanvendelse. Det seneste år har man kun haft ét tilfælde, som er kategoriseret som magtanvendelse.

Ledelsen fortæller, at man hvert år har fokus på magtanvendelse – man holder temadag og temamøder. Ifølge personalet har der ikke været undervist i magtanvendelse på bostedet, men de fortæller, at situationerne – også hvor man er i tvivl – bliver taget op til refleksion på møder. På møder i husene taler man en del om, hvordan man kan forebygge magtanvendelse, ”*hvordan undgår man de små konfrontationer i dagligdagen*” (medarbejder). Personalet lader til at være godt bekendt med retningslinjerne for magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten.

Generelt diskuteres grå-zone problematikker. Det er et tilbagevendende tema blandt personalet og ledelsen.

12.10.3 *Indsatser for minimering af magtanvendelse*

Man taler meget om at forebygge magtanvendelse. Især i forhold til én beboer, der af og til kommer i konflikt med de andre beboere. Man tager udgangspunkt i mindsteindgrebsprincippet. ”*Hvordan afskærmer vi ham, og hvordan får ham afledt*” osv. Men som personalet siger, så ”*er der neurologisk viden på, at han er uden for pædagogisk rækkevidde*”. ”*Når det er helt grelt kan vi medicinere ham, men vi prøver altid først med afledning.*” (Medarbejder)

Hvis der har været voldsomme episoder, kommer det op på personalemøder. Også i forbindelse med supervision, ”*når der altså er supervision.*” (Medarbejder)

12.11 **Medicinhåndtering**

12.11.1 *Procedurer, retningslinjer, håndtering*

Det er kun fast personale, der doserer medicin. Al personale giver medicin – også vikarer. Ledelsen fortæller, at alle vikarer har fire føl-vagter, inden de selv giver medicinen. Ledelsen fortæller også, at en sygeplejerske fra ambulatoriet på Sundbyvang afholder kurser på bostedet efter behov.

Når der gives medicin, ligger der et kort i æsken med de optalte piller, så man kan se, hvad der skal gives til hvem.

Fejlmedicinering skrives ind i det elektroniske bostedssystem. Ledelsen og personalet fortæller, at der uundgåeligt vil ske fejl, men at disse således dokumenteres i systemet.

Når personalet er på arbejde, og der opstår uklarheder om medicingivning, henvender man sig til sine kolleger. I sidste ende ringer man til det faste personale i et hus, hvis de ikke er til stede.

I særlige tilfælde, kan medicingivningen ifølge personalet virke ”*lidt kaotisk*”. Det er, når der er fælles arrangementer om aftenen, hvor beboerne er samlet og skal have medicin på bestemte tidspunkter. Så er der meget medicin, som skal gives til de rette personer på de rigtige tidspunkter.

På bostedet findes en udførlig skrivelse på ni sider om medicinhåndtering, der fortæller noget om alle væsentlige forhold vedr. medicinhåndtering på Jens Warmingsvej.

12.11.2 *Indsatser for minimering af forkert medicinhåndtering*

Der afholdes kurser efter behov, der sker sidemandsoplæring, og man registrerer og overvåger fejl og utilsigtede hændelser i forbindelse med medicinhåndteringen elektronisk.

12.12 **Fysiske forhold**

De fysiske forhold opfattes ikke af ledelsen som værende optimale. Vi så det særlige problem i, at seks beboere i et hus deles om to badeværelser. Det levner ikke megen plads til individuelle ønsker og behov. Fx om morgenen hvor alle skal ud af døren, må man gå på kompromis i forhold til den enkeltes behov. Beboerne kan ikke komme på toilettet, når de vil, og der er behov for regler for, hvornår beboerne må gå i bad.

Generelt er boligerne pæne og rene, men de er meget nedslidte. Fx er gulvene slidt igennem.

Værelserne er relativt små. Der er plads til en seng og en stol men ikke fx både seng og sofa. Der er mulighed for individuel indretning, men vi bemærkede på vores rundvisning, at der var den samme gule farve på væggene i alle værelserne i ét af husene.

Køkkenerne er gamle og slidte. Desuden er der ikke god plads til at gøre madlavning til en pædagogisk aktivitet.

Toiletter og bad er uhensigtsmæssigt placeret i flere af husene ved indgangsdøren, så det om vinteren trækker ind. Desuden er de relativt små. Det er fx ikke muligt at få en lift ind, hvis der er behov for det.

Det nævnes, at mange beboere er meget glade for, at de bor tæt og er meget samme med de andre i dagligdagen. ”*Ikke alle ville blive glade for at bo i en to-*

værelses” (medarbejder). Generelt nævnes fællesskabet som en god ting, men rammerne kunne være bedre.

Omvendt betyder det tætte fællesskab i husene, at det er svært fx at skærme en dement.

13. KERNEHUSENE

13.1 Faktuelle oplysninger og datagrundlag

Bostedets navn og adresse:	Kernehusene Irlandsvej 29 og 39, 2300 Kbh. S.
Navnet på lederen:	Inger Merete Riis
Antal afdelinger:	2 huse, 4 grupper (2 i hvert hus)
Målgruppe:	Udviklingshæmmede, der har yderligere komplikationer, f.eks. autisme, angstpræget adfærd, synsnedsættelse
Dato for besøg::	23. maj 2008

*Denne caserapport bygger på observationer fra en rundvisning på Kernehuse-
ne, et interview med forstander og en afdelingsleder og et fokusgruppeinterview
med fire medarbejdere.*

*Rapporten er primært af beskrivende karakter, idet den redegør for oplevelser
og erfaringer blandt de interviewede. I det første afsnit nedenfor opsummeres
evaluators indtryk på baggrund af det foreliggende datagrundlag. Det skal dog
bemærkes, at egentlige konklusioner udelukkende foretages i Hovedrapporten,
hvor datagrundlaget er mere omfattende.*

13.2 Opsummering og samlet indtryk

På bostedet bor 24 udviklingshæmmede beboere. Bostedet har en meget svær målgruppe, der er meget lidt selvhjulpne, ofte selvskadende og kun meget få har verbalt sprog. Nogle af udfordringer er sammensætningen, idet nogle personer, der er udadreagerende, let skaber utryghed hos andre beboere. Kendetegnende for beboerne er, at de har stort behov for struktur, genkendelighed og tryghed, hvorfor forstyrrelser fra f.eks. udadreagerende skaber problemer.

De fysiske rammer er meget små i forhold til målgruppens behov – hver beboer har 10 kvm uden bad og toilet, og der er kun begrænsede fællesarealer. De små

rammer giver ofte anledning til konflikter, begrænser beboere og medarbejders trivsel, og betyder at beboerne får yderst kritisable krænkelser af deres privatliv og frihed og vurderes derfor i værste fald at modvirke bostedets pædagogiske indsatser.

Personalesituationen giver indtryk af at være kritisk, idet der er rekrutteringsproblemer, og der oftere end tiltænkt anvendes uudannet personale. Det er et bosted, hvor der – målgruppen taget i betragtning - burde være fast, pædagogisk personale, men kun halvdelen af de ansatte er uddannede pædagoger. På grund af personalemangel anvendes ofte vikarer fra vikarbureau, der ligeledes er uudannede. Anvendelsen af vikarer anses af personalet som problematisk, da der anvendes mange ressourcer til oplæring (vikarerne er der ofte få dage), ligesom det giver beboerne stor utryghed.

Personalesituationen, presseomtale m.m. vurderes at have presset ledelsen, hvilket har givet anledning til enkelte konflikter og uklarheder mellem ledelse og medarbejder, bl.a. i forhold til manglende tilbagemeldinger til medarbejdere om bekymringer rejst overfor ledelsen.

Målgruppens adfærd betyder, at medarbejderne ofte må anvende magt, selvom de i høj grad arbejder for at finde alternative metoder til magt. Der anvendes bl.a. neuropædagogiske metoder til at finde alternativer til magt, og det har givet mærkbare resultater. Anvendt magt indberettes ifølge ledere og personale.

Interviewere vurderer, at medicinbehandlingen ikke er helt hensigtsmæssig, idet personer uden medicinkursus giver optalt medicin, ligesom kvalitetssikringsprocedurerne kan diskuteres. Medarbejderne, der giver medicin kan alene give et kvantitativt tjek (antal piller) og ikke et kvalitativt tjek (hvilke piller). Medarbejdere noterer ændringer i adfærd hos beboerne i dagbogen, som så senere drøftes med psykiateren. Interviewere vurderer, at idet de medarbejdere, der observerer beboerne og noterer i dagbogen, ikke alle har kursus og dermed viden om såvel adfærdsmæssige som somatiske virkninger og evt. bivirkninger af medicinen, kan dette betyde, at dette ikke bliver grundigt noteret.

Ledelsen har med udgangspunkt i denne rapports vurdering præciseret, at medarbejderne følger den medicinprocedure, som embedslægetilsynet har godkendt i maj 2008, og som desuden er fastlagt i samarbejde med ambulatoriet på Sundbyvang. Ledelsen oplyser desuden, at hvis f.eks. der opstår tvivl om pillesammensætningen i dagsdoserne, er proceduren, at hele doseringen destrueres og en ny dosering tælles op. Det sker netop, fordi de enkelte præparater ikke med sikkerhed kan skelnes fra hinanden. En ny dosering kan kun tælles op af en medarbejder med medicingodkendelse, da det kun er disse personer som har nøgle til medicinskabet.

For bostedet skal især fremhæves deres grundige arbejde med handleplaner. For hver beboer udfyldes et daglig skema på ca. 2 sider (en dagbog). Denne dagbog er blevet tilpasset beboernes individuelle handleplaner, således at personalet for den enkelte skal afkrydse f.eks. om beboerne hjælp med at tage tøjet på selv, hvis dette er et mål i handleplanen. Dermed sikres konstant fokus på handleplanens mål.

13.3 **Generelle forhold**

13.3.1 *Organisering af bostedet*

Bostedet består af to huse, nemlig 29 og 39, der samlet har én leder. Hvert hus har en afdelingsleder, og består af to grupper med hver seks beboere og 6-8 ansatte pr. gruppe. Grupperne arbejder hver for sig, men hjælper hinanden ved personalemangel. Beboerne færdes i begge huse. Flere af beboerne er til andre aktiviteter i dagtimerne.

Personalet er inddelt i kontaktgrupper. Hver gruppe består af to kontaktgrupper, en kontaktgruppe har tre beboere, så det betyder, at hver beboer har tre personer fra personalet, der kender dem. Bostedet arbejder ikke med kontaktpersonordning, men med kontaktgrupper, så er der hele tiden nogen, der kender beboeren. Det giver bedre kontinuitet, og har til formål at bevare informationerne og historierne.

Personalet arbejder skiftevis morgen og aften. Der er en fast gruppe af vikarer, som typisk er uuddannede studerende. Der er faste nattevagter, som er vågne. Det har været svært at tiltrække vikarer på det sidste, så der anvendes vikarer fra vikarbureau, der både kan være uuddannede og uddannede. Til januar skal huse- ne lægges sammen med andre tilbud, 39 skal ind under tilbud for ældre med psykiatrisk overbygning og 29 skal være autistcenter.

13.3.2 *Målsætninger og målgruppe*

Der er 24 beboere, selv om stedet er normeret til 22. Der er én i aflastning ca. 120 dage om året, og derudover en i overbelægning.

I Kernehusene bor den svageste gruppe af udviklingshæmmede, funktionsmæssigt og kognitivt. Afdeling 29 er uhomogen. Afdeling 29A har en gruppe, der består af autister, der er blinde. Det er de svageste beboere intellektuelt og kognitivt svagt fungerende. På afdeling 29 B er beboerne en kombination af autisme, psykiatriske problemstillinger og udviklingshæmmede. På afdeling 29A er der to beboere med verbalt sprog, og på afdeling 29B er der en beboer med verbalt sprog. Beboerne kan ikke føre lange samtaler. For beboere på hele afdeling 29 gælder generelt det, at beboerne skal skærmes for stimuli, idet der er en del udadreagerende og selvskadende beboere. Der skal være en genkendelighed uden for mange indtryk og en-til-en kontakt kræves.

Afdeling 39 er lidt mere homogen, det er beboere, der er både autister, klassisk udviklingshæmmede samt beboere med en psykiatrisk overbygning, men hvor karakteren er så styrende for dem. De to- tre autister der er der, er atypiske, deres behov er ikke en stærk struktur, de svarer til 12 – 14 måneder i alder af kognitiv udvikling. Alle beboere har behov for fysisk hjælp til personlig pleje, nogle bruger ble, nogle kan spise selv, nogle kan gå på toilettet selv.

Målsætning: ”*At beboerne skal have et godt liv på deres egne betingelser.*” (leder) Brugergruppens funktionsniveau betyder, at den væsentlige indsats er genkendelighed i hverdagen, og det er meget basale ting, de har behov for. Personalet arbejder ud fra autismeprincipper og neuropædagogisk viden. Alle ansatte kommer på kurser i neuropædagogik, som medarbejdere og ledere vurderer som et godt redskab til at forstå senhjernekadede. Der laves neuropædagogisk screening på alle beboere for at finde ud af, hvor de primære hjerneskader sidder, og indsatsen målrettes derefter. Der er mange beboere med primær frontallapsskade, de kan ikke selv lukke af for de informationer, der kommer og kan ikke placere og viderebearbejde dem, kun på meget basale planer.

Personalet gør meget for at skærme beboerne fra hinanden, de går f.eks. ud på stranden og i naturen for at give ro og ikke så mange forstyrrende signaler, der er altid mange ude at gå om aftenen. De aktiviteter der iværksættes ud fra neuroscreeningen er f.eks. sanseaktiviteter, der er nogle beboere, der køber privat massage, fordi de har godt af at få stimulation på huden. Mange aktiviteter må personalet hjælpe dem med.

13.3.3 *Personalerelaterede forhold*

Der er i alt 32-33 årsværk personale. Der er ansat pædagoger, men man kan ikke få tilstrækkelig mange uddannede pædagoger. Førhen var der 75 % uddannede pædagoger. I dag er der omkring halvdelen pædagoger og halvdelen omsorgsmedhjælpere.

Stedet oplever en stor rekrutterings- og fastholdelsesproblematik. Den 1. juni 2008 er der tre ledige stillinger. Rekrutteringsproblematikken ligger primært i, at beboergruppen ikke er attraktive inden for området, de er meget svagt fungerende. Endvidere er arbejdet meget hårdt psykisk, ligesom skiftende arbejdstider kan være udfordrende.

Ledelsen vurderer, at personalet typisk er på stedet i ca. to år, før de bliver udkørte. ”*Gennemsnitsprocenten er så høj, der er kun få til at bære arbejdet videre, og de der skal det har ikke været her så længe, det er rigtig svært at få et godt fundament at stå på.*” (leder) Det er unge nyuddannede, der virkelig brænder for det her. Der er således en stor medarbejderomsætning, ligesom persona-

let er meget ungt. Der er kun en pædagogisk medarbejder ud over lederen, som er fyldt 50 år.

Der er beskrivelser af beboernes strukturer, medicin håndtering og andre processer, som anvendes til at introducere nye medarbejdere og vikarer.

13.4 **Indsatsen på bostedet**

13.4.1 *Målsætninger og metoder*

På Kernehusene arbejdes meget eksplicit med handleplaner. Der afholdes årligt handleplansmøder med læger, sagsbehandlere, kontaktgruppen (dvs. de tre medarbejdere, beboeren er knyttet til) og andre, beboeren har kontakt til, evt. også pårørende, hvis de er interesserede.

I handleplaner udarbejdes konkrete og målbare mål, f.eks. at beboeren skal hjælpe med at tage tøj på eller spise selv. For hver beboer er der lavet dagbogsark, hvor medarbejdere kort beskriver, hvordan beboerens dag er gået. I disse dagbogsark skal medarbejderne endvidere forholde sig til handleplanens mål, således at medarbejderen dagligt mindes om, at målet f.eks. er selv at tage tøj på.

Metodemæssigt anvendes først og fremmest et fokus på struktur og genkendelighed. Strukturerne betyder meget for personalets italesættelse af stedet. Endvidere er neuropædagogikken en central metode til at kortlægge og understøtte beboernes kunnen og trivsel. Bostedet har arbejdet meget med neuropædagogikken, bl.a. via temadage og tilknytning af eksternt konsulent, ligesom alle medarbejdere har været på kursus i neuropædagogik. Konkret har det betydet, at nogle beboeres f.eks. aggressioner eller angstanfald lettere kan håndteres, idet der er opøvet konkrete redskaber til dette.

13.4.2 *Tilbud og aktiviteter*

Bostedet har ud over værelser og køkkener også en række fællesrum. Der er dels fællesrum og gårdhaver, som anvendes til hyggestunder, ligesom der flere et sted er indrettet sanserum, hvor beboernes sanser kan stimuleres med udgangspunkt i beboernes behov. Alle beboerne (med enkelte undtagelser) er i dagtilbud i løbet af dagen. Ellers tages beboere med på små ture f.eks. i skoven eller stranden eller andre rolige steder.

13.4.3 *Samarbejde om indsats*

Medarbejdere og ledelse har haft fokus på neuropædagogikken og handleplansarbejdet, jf. ovenfor. Eksternt er der især et samarbejde med ambulatoriet i nærheden, der bistår med viden om medicinering, og beboernes sundhedsmæssige tilstand. Samarbejde med socialforvaltningen vurderes godt. Medarbejderne

nævner, at samarbejdet til psykiateren kan være svært, idet psykiateren har mange patienter.

13.5 **Medarbejdernes trivsel**

Medarbejderne beskriver, at de har været igennem en hård periode kendetegnet ved 1) personalemangel og deraf følgende øget brug af vikarer, hvilket skaber en stresset hverdag (det kræver meget tid at oplære vikarer), 2) stor udskiftning i medarbejdergruppen og 3) en leder der er presset af bl.a. mediefokus, rekrutteringsproblemer og udfordringer omkring økonomien. Dette har blandt andet udtrykt sig ved manglende ledelsesmæssig tilbagemelding på spørgsmål rejst af medarbejderne, f.eks. spørgsmålet, om en beboer passede ind på stedet, ligesom det har givet uklarhed for medarbejderne overfor ansvarsfordeling f.eks. det særlige tilfælde, at en beboer fik konstateret en svær sygdom.

Kollegialt set angiver medarbejderne at fungere godt sammen. Der har været enkelte episoder med personer, der ikke har fungeret godt eller skabt splid, hvilket ledelsen mener at have håndteret godt ved at tage problemet op, tilbyde supervision og gennem temadage.

Medarbejderne beskriver, at ledelsen giver frie hænder, idet kontaktgrupperne i høj grad bliver betragtet som medstyrende grupper. Ledelsen siger, at der er mange ting, der er lagt over på de to afdelingsledere, administrative ting, vikardækning, beboernes økonomi. Medarbejderne venter fortsat på den administrative lettelse det skulle give at få en afdelingsleder. F.eks. kalder en medarbejder stadig vikarer ind, hvilket tager mange ressourcer. Medarbejderne mener således, at de bruger meget tid på administrative opgaver, som lederen burde tage sig af.

Medarbejderne udtrykker, at de godt kan lide beboerne. Det beskrives af medarbejderne, at dette er en væsentlig forudsætning for at kunne være sådan et sted. En medarbejder siger:

”Jeg griner tit – både med beboere og kollegaer. Det er et meget stort plus.”
(Medarbejder)

Der er begrænset samarbejde med pårørende. Langt de fleste pårørende har personalet et godt forhold til, men der er enkelte, som tager meget energi og er negative.

Spørgsmål omkring pædagogisk praksis og mål fylder ikke meget hos medarbejderne – de beskriver arbejdet med neuropædagogik og nævner stedets værdier, men omtaler ikke deres egen påvirkning heraf.

I forhold til arbejdsmiljøet drejede diskussionen sig især om 1) Det psykiske arbejdsmiljø – det er et hårdt sted at arbejde, hvor der er mange episoder med vold og udadreagerende adfærd, som er hårdt for medarbejderne. De taler meget om episoderne, og 2) De fysiske rammer, som beskrives som dårlige for medarbejderne, idet der mangler personalerum og bedefaciliteter. Ligeledes er nogle af faciliteterne dårlige, f.eks. bliver toiletterne rigtig våde og gulvet glat, når beboere skal i bad.

Der anvendes årlig 200.000 kr. til efteruddannelse, og flere medarbejdere har deltaget heri. Der er supervision 8 gange om året til hver gruppe, ligesom der er medarbejdermøder hver 14. dag.

13.6 **Brugerindflydelse på bostedet**

Beboerindflydelse fylder – qua beboernes udviklingsniveau – meget lidt på bostedet. Fokus er på at give beboerne faste, trygge og genkendelige rammer. Der er således ikke nedsat et beboerråd. Enkelte beboere gives valgmuligheder inden for de faste strukturer, f.eks. om turen skal gå efter at købe en blomst eller en is.

Indsatsen søges så vidt muligt udarbejdet med udgangspunkt i den enkelte beboers behov – men det er svært bl.a. på grund af de fysiske rammer. *”Ordet respekt står mange steder i vores værdigrundlag, og det prøver vi at gå ind og kigge på den beboer specifik, og hvad vil den beboer have glæde af... prøver at gå ind og vurdere på den enkelte beboer individuelt.”* (Medarbejder)

13.7 **Pårørendes indflydelse på bostedet**

Der er kun 12 beboere ud af 24, der har pårørende. På sidste forældremøde var der 8-9 pårørende tilstede (nogle tilhørende samme beboer). Disse pårørende var ikke interesserede i at lave et pårørenderåd, da de fandt at pårørendemøderne gav dem nok indflydelse. Lederen beskriver, at hun godt kan forstå de pårørende – de er tilfældigvis pårørende til en udviklingshæmmet, og har ofte siddet i mange råd m.m. Lederen forklarer, at forældrene er – som alle andre - nødt til at prioritere i deres hverdag og vurderer ofte, at de får mere ud af at være i forældrerådet i fodboldklubben eller lignende. Forældre til beboere på ca. 30-50 år har ofte brugt meget tid på at kæmpe deres børns sag og føler måske nu, at de har behov for at have friheden til at besøge deres barn og bruge deres fritid på andet. Selvom kommunen har påtalt det flere gange, så er det eksplicit udtrykt fra de pårørende (ifølge lederen), at man ikke ønsker nedsat et pårørenderåd.

For langt de fleste pårørende fungerer samarbejdet gnidningsfrit – de pårørende kommer på besøg nogle gange og bliver f.eks. inviteret til jul og fødselsdage. For enkelte pårørende er samarbejdet mere vanskeligt, f.eks. ved at pårørende undsiger personalets ønsker. Ofte skyldes (de få) konflikter med pårørende ifølge medarbejderne og lederen, at de pårørende ikke vedkender sig beboernes

funktionsniveau og dermed tillægger beboeren helt andre behov end medarbejderne oplever. Medarbejderne undrer sig bl.a. over, at de ”problematisk” pårørende forholder sig til en række materielle forhold uden at forholde sig til den struktur, som medarbejderne har fastlagt for beboerens hverdag.

13.8 **Beboernes trivsel og dagligdag**

De fysiske rammer er kritisable og har betydning for beboernes trivsel. Medarbejderne angiver, at det, at mange beboere er samlet på lidt plads og tre beboere deler om et toilet, giver stor utryghed. Konkret er der en række udfordringer, der bl.a. skyldes, at der ikke låses ind til beboernes værelser, idet de skal have fri adgang til at søge privatliv. Udfordringerne er især på afdeling 29b, hvor det bl.a. nævnes at de resterende beboeres muligheder for at forlade afdelingen begrænses, fordi en beboer søger at stikke af, ligesom det nævnes, at nogle beboere trænger ind på andres værelser og skader beboerens ejendele.

Medarbejdernes vurdering er, at de fleste beboere trives og passer godt til stedet, men enkelte er (for) udadreagerende og aggressive. Der er på stedet en oplevelse af, at det er *”her man ringer til, når man har en udadreagerende person – som om det hjælper at stuve de aggressive sammen i et tvangskollektiv.”* (Afdelingsleder)

Medarbejderne omtaler, at der er meget vold – særligt mellem beboerne internt og mellem beboere og medarbejdere. Beboerne kan godt nive eller bide – og medarbejderne bruger meget energi på at undgå konflikter mellem beboerne.

13.9 **Indgreb i selvbestemmelsesretten (magtanvendelse)**

”Vi har meget magt i vores hverdag, men vi prøver at gøre det med respekt for beboeren.” (Medarbejder)

13.9.1 *Procedurer og retningslinjer*

Medarbejderne giver indtryk af, at de har stort kendskab til retningslinjerne for magtanvendelse og nogle nævner, de har set en pjece fra kommunen. Der er diskussion af gråzoner, idet én har været på kursus.

13.9.2 *Magtanvendelse*

Magt anvendes bl.a. til at undgå konflikter, men også konkrete ting som f.eks. blodprøver eller hygiejne. Personalet arbejder med at finde metoder til at håndtere disse tilbagevendende ting og har haft gavn af neuropædagogikken. Personalegruppen har fokus på forebyggelse og aflæse signaler. Så snart der foretages magtanvendelse, indberettes dette på fortrykte skemaer til lederen, der sender indberetningen videre. Til personalemøderne hver 14. dag diskuteres forvaltningens tilbagemeldinger på magtanvendelsen.

13.9.3 *Indsatser for minimering af magtanvendelse*

Man har beskrevet gode eksempler på minimering af magtanvendelse med inspiration fra neuropædagogikken:

- For en person med meget selvskadende adfærd er personalet blevet bedre til at aflæse hans signaler og ”give en pause”.
- For en person med angstanfald, som man tidligere måtte fastholde i op til to timer (hvilket personalet beskrev som meget voldsomt) har man gennem neuropædagogikken udarbejdet redskaber til afledning, f.eks. gåturre, anvendelse af trampolin, bad, gynger eller lignende.
- En person med angst for hygiejnetiltag; tidligere skulle der fem mand til at fastholde og foretage hygiejne, mens man nu har fundet en metode, hvor beboeren først gives to øl, hvorefter to medarbejdere stille og roligt hjælper til.

13.10 **Medicinhåndtering**

13.10.1 *Procedurer og retningslinjer*

Medarbejderne angiver ikke at have læst brochurer om medicinhåndtering men flere har været på kursus. Stedets retningslinjer er, at der kræves kursus for at få nøgle til medicinskabet (og dermed for at kunne dosere, hvilket forventes efter kurset).

Sygeplejerske på ambulatoriet giver kurser i medicindosering, håndtering og udsteder bevis til medarbejderne på, at de kan ophælde medicin. Det er ambulatoriets læger eller psykiater, der ordinerer medicin til beboerne.

En person, som har medicingodkendelse (dvs. har været på kursus) doserer medicinen i dagsdoseringsæsker. Ved medicingivningen tæller den medarbejder, som giver medicinen, at det er det rigtige antal piller som ligger i æsken, inden de gives. Der er således alene et kvantitativt (antal piller) og ikke et kvalitativt (hvilke piller) tjek. Ændringer i adfærd noteres af medarbejdere i dagbogen, jf. handleplanen beskrevet ovenfor. Ændringer i adfærd drøftes derefter med lægen/psykiateren.

Alle medarbejderne introduceres til, hvordan PN medicin gives. Man beskriver, hvordan personen er, når der gives PN, og grunden til, at der gives medicin. Vikarer giver ikke PN uden først at have ringet og spurgt. Der bruges ifølge lederen ikke meget PN medicin. Det ligger i doseringsæske med navn på og beskrivelse.

13.10.2 *Indsatser for minimering af forkert medicinhåndtering*

Hvis der sker fejl, er der et skema, der udfyldes. De typiske fejl er, at der kan byttes om på to beboeres medicin - der er en procedure for håndtering af dette.

Der skal ringes til vagtlæge, fortælles hvilke medicin der er givet, og hvilken der skulle have været givet, og han tager stilling til, hvad der skal gøres.

13.11 **Fysiske forhold**

De fysiske forhold vurderes af medarbejdere som utidssvarende og kritisable. Hver beboer har et værelse på 10 kvm., hvor døren ikke låses, jf. ovenfor. Der er tre beboere om hvert toilet. Beboerne har dog mulighed for at sætte deres individuelle præg på værelserne.

Fællesfaciliteterne er ifølge personalet små til antallet af personer. Der er således ringe muligheder f.eks. for at få beboerne til at spise adskilt, hvilket er nødvendigt for at skærme dem mod stimuli. Således inddrages personalerum osv. også til spiselokaler for beboerne. Dette var især begrænsende for det pædagogiske arbejde ifølge medarbejderne.

Personalefaciliteterne var begrænsede, der manglede badefaciliteter til personalet, og i flere af afdelingerne havde personalet ikke aflåste rum til papirer m.m. (idet beboerne skulle spise derinde).

Der var tilknyttet hyggelige gårdhaver, der blev anvendt til bl.a. socialt samvær.

13.12 **Administration af økonomiske midler**

Beboerne er ikke i stand til selv at tage sig af deres økonomiske midler. Bostedet tager sig af økonomien, hvis der ikke er økonomiske værger. Enkelte af de pårørende er værger, der tager sig af at være økonomisk værge. Der er otte beboere, der har økonomisk værge, og tre har også personlig værge.

Medarbejderne i kontaktgruppen administrerer beboerens økonomi og vurderer behov for f.eks. køb af ridetimer, musiktimer, massagetimer eller andre aktiviteter. Derudover er der i en boks i beboerens værelse maks. 200 kr. til lommepenge til brug for is og cafébesøg m.m.

14. LYNGHUSET

14.1 Faktuelle oplysninger og datagrundlag

Bostedets navn og adresse:	Lynghuset Provstevej 4a og 4b, 2400 København NV
Navnet på lederen:	Konstitueret forstander Børge Grevsen Souschef Frank Hedegaard
Antal afdelinger:	3 med i alt 29 beboere. Yderligere 29 er tilknyttet gennem dagtilbud.
Målgruppe:	Multihandicappede udviklingshæmmede voksne
Dato for besøg:	4. juni 2008

Denne caserapport bygger på observationer fra en rundvisning på Lynghuset, et interview med forstander og et fokusgruppeinterview med medarbejdere.

Rapporten er primært af beskrivende karakter, idet den redegør for oplevelser og erfaringer blandt de interviewede. I det første afsnit nedenfor opsummeres evaluators indtryk på baggrund af det foreliggende datagrundlag. Det skal dog bemærkes, at egentlige konklusioner udelukkende foretages i Hovedrapporten, hvor datagrundlaget er mere omfattende.

14.2 Opsummering og samlet indtryk

Lynghuset er et bosted for voksne multihandicappede og udviklingshæmmede. Lynghuset består af tre afdelinger med 29 beboere samt yderligere 29, der er tilknyttet Lynghuset gennem dagtilbud.

På baggrund af besøg på Lynghuset og det foreliggende datagrundlag er det evaluators samlede vurdering, at beboerne på Lynghuset efter alt at dømme trives og stemningen på bostedet forekommer god.

Lynghuset har tidligere været udsat for kritik, hvilket blandt andet har medført store ledelsesmæssige ændringer. Den nye leder på Lynghuset, der er konstitueret forstander, er tillige forstander på Lions Kollegiet. Den nye ledelse har ændret mange forhold og er fortsat i gang hermed. Der er fx blevet ansat en sygeplejefaglig leder, hvilket medvirker til klare retningslinjer for medicinhåndtering. Alle medarbejdere har endvidere været/kommer på kursus i magtanvendelse og, medicinansvarlige medarbejdere i medicinhåndtering.

Ovenstående tiltag synes at have medvirket til en generel forbedring af forholdene på Lynghuset.

14.3 **Generelle forhold**

14.3.1 *Organisering af bostedet*

Lynghuset ledes af en konstitueret forstander fra Lions Kollegiet, med en stedfortræder/souschef placeret fast på Lynghuset til at varetage den daglige ledelse. Derudover er der en administrativ leder og to fagledere – en for fysioterapi og ergoterapi og en sygeplejefaglig leder. Faglederen for fysioterapi og ergoterapi har personaleansvaret for ergoterapeuter ansat på botilbudet.

Lynghuset er inddelt i tre boafdelinger med hver sin afdelingsleder. Endvidere er der et aktivitetshus (O-huset), som er et dagtilbud til Lynghusets beboere. Medarbejdere fra O-huset er delt i tre grupper, hvoraf en er aktivitetsansvarlig.

Der er aktuelt planer om, at omlægge aktivitetshuset, således at aktivitets- og samværstilbuddet integreres med botilbudet og aktiviteterne fremover har udgangspunkt i botilbuddet. I den sammenhæng ansættes en aktivitetskoordinator, som skal sikre, at der tilbydes en bred vifte af aktiviteter på tværs af huset og at lokalerne i O-huset fortsat udnyttes optimalt. Omorganiseringen forventes at give mere fleksibilitet og mere plads samt frigøre flere medarbejdere. Samtidig forventes omorganiseringen at sprede aktiviteterne mere, således at de i højere grad også kan foregå i weekenderne.

Der er ifølge medarbejderne stor forskel på rollefordelingen fra dag til dag. Der forsøges sikret en ligelig fordeling mellem lette og tunge beboere mv. Der er desuden særlige ting knyttet til ugedage, så også nye medarbejdere kan følge med. Hvordan det ugentlige og daglige arbejdet præcist er tilrettelagt, er forskelligt fra afdeling til afdeling og fra beboer til beboer.

Hver beboer har en kontaktperson, som blandt meget andet sørger for, at beboeren bliver klippet og får nyt tøj. Ansvar for beboernes handleplaner ligger hos afdelingslederne. Handleplanerne udarbejdes i et samarbejde mellem det tværfaglige team, beboer og evt. pårørende/værge.

Der er ansat eksternt rengøringspersonale. Der er ansat faglærte køkkenmedarbejdere på hver afdeling. Køkkenmedarbejderne arbejder med sund kost, økologi og mulighed for sanseoplevelser i relation til mad.

14.4 **Økonomiske betingelser**

Både ledelse og medarbejdere påpeger, at der i budgettet efter deres opfattelse er en for lav normering. Ledelsen nævner i den forbindelse, at mange af brugerne er for lavt kategoriserede i forhold til deres reelle behov. Dette skyldes ifølge ledelsen, at den tidligere ledelse har kategoriseret beboerne for lavt, og at kommunen har efterlevet denne kategorisering. Ifølge den nuværende ledelse mangler der således 1,5-2 mio. på lønbudgettet til at kunne køre stedet efter brugernes behov. Dette betyder blandt andet, at flytninger af beboerne (fx fra seng til kørestol) foretages af en enkelt medarbejder i stedet for af to.

Økonomisk præges Lynghuset ifølge ledelsen af efterslæb fra tidligere, og der er p.t. et merforbrug på stedet, som blandt andet skyldes mange nødvendige investeringer og køb (bl.a. lifte), ligesom faglederne finansieres af midler fra boenhederne.

14.5 **Målsætninger og målgruppe**

14.5.1 *Målgruppe*

Beboerne på Lynghuset har multiple problemstillinger. De har alle medfødte handicaps og er udviklingshæmmede. Det er ifølge ledelsen de svageste grupper inden for handicapområdet. Beboerne skal have hjælp til alt og kan ikke være alene. Mange er plagede af epilepsi, har synkebesvær mv. Beboerne er desuden kendetegnet ved, at deres netværk er begrænset. Fx har kun fire af beboerne kontakt til forældre. Alle beboere på nær en eller to har en forhåndsgodkendelse til bispændinger fx til kørestol.

Man har på botilbudet et ønske om, at beboergruppen blandes med nogle, som er mindre svage, da man mener, at dette vil give en god dynamik og gøre det lettere at lave aktiviteter uden for huset.

14.5.2 *Mål*

Målet på Lynghuset er at skabe et trygt, stabilt og udviklende miljø for beboerne. Derfor fokuseres på livskvalitet og på at give beboerne sanselige oplevelser. Dialog og ligestilling er derfor ifølge leder og medarbejder i fokus.

Lynghuset bruger Københavns Kommunes overordnede værdigrundlag. Der drøftes endvidere et etisk kodeks i samarbejdsudvalget på Lynghuset i juni 2008 til iværksættelse i september 2008.

Lynghuset har både en sundhedsfaglig, pædagogisk og terapeutisk profil, hvilke man mener tilgodeser beboerens behov så optimalt som muligt.

14.5.3 *Personalerelaterede forhold*

Der er 62 fuldtidsstillinger på bostedet. Der har under den tidligere ledelse været et merforbrug på 10 stillinger. Målet er, at have 50 % pædagoger, 25 % sundhedsfaglige og 25 % ufaglærte ansat.

Rekrutteringsmæssigt er situationen forbedret i forhold til tidligere, og der er ifølge ledelse og medarbejdere mange ansøgere til opslåede stillinger.

Lederne bemærker, at ledelsesgruppen herunder faglederne som følge af lave normering må gå meget ind i plejeopgaver. Dette betyder, at de får mindre tid til de ledelsesmæssige opgaver, hvilket er et væsentligt problem for ledelsen på Lynghuset. Medarbejderne nævner samme problemstilling, men giver ligeledes udtryk for, at de oplever, at normeringen i Lynghuset sammenlignet med andre bosteder er i orden.

Hver afdeling har faste vikarer, som fx er studerende. Derudover anvendes eksterne vikarer fra vikarbureauer i nødsituationer. Brugen af vikarer gør det ifølge ledere og medarbejdere svært at overholde sikkerhedsprocedurer, men der er ifølge lederne sket en markant stigning i brugen af vikarbureauer i indeværende år. Dette skyldes bl.a. ferie og opsigelser.

Nye medarbejdere introduceres via mundtlig vejledning, kurser etc. Man er aktuelt på Lynghuset ved at udarbejde en introduktionsmappe, som skal udleveres til nye medarbejdere.

14.6 **Indsatsen på bostedet**

14.6.1 *Målsætninger og metoder*

Målet på Lynghuset er ifølge ledelse og medarbejdere at skabe et trygt, stabilt og udviklende miljø for beboerne.

Der anvendes handleplaner på Lynghuset, og der er en samlemapper for hver beboer på hver afdeling, hvori handleplanerne og håndteringskemaer findes (disse kan dog også hænger på beboernes værelse). Plejeplaner og håndteringskemaer ligger hos de enkelte beboere i form af vejledninger. Der afholdes handleplansmøder med pårørende og beboere, hvor der fastsættes mål.

Man tager på Lynghuset ifølge medarbejderne udgangspunkt i tid, sted og rum og anvender derfor forskellige pædagogiske tilgange. Lynghuset har således ifølge medarbejderne ikke en dominerende pædagogisk tilgang. Pædagogik og metoder diskuteres på personalemøder hver 14. dag.

På en af afdelingerne holdes pædagogiske temadage. Temadagen er dog ikke afholdt i foråret 2008.

Man har på Lynghuset haft en neuropsykolog fra Lions Kollegiet inde for at udrede de enkelte beboere.

Ledelsen fortæller, at de har fokus på kompetenceudvikling af medarbejderne og på at give medarbejderne kompetencegivende uddannelse.

14.6.2 *Tilbud og aktiviteter*

På bostedet er et aktivitetshus, som udgør dagtilbudet for beboerne, hvor der er adgang til spa og sanserum. Den dag, NIRAS Konsulenterne var på besøg, var der vandbassin stillet frem ude i gården. En af afdelingerne var på ferie, og resten af huset var ved at forberede en overraskelse til deres hjemkomst i form af oppyntning i deres fællesrum. Beboerne deltog heri det omfang, de kunne.

Endvidere er der på bostedet fysioterapi og ergoterapeuter.

I vinteråret går nogle beboerne til SUKA, som er et tilbud under Københavns Kommune, mens andre går i aftenklub.

Botilbudet arrangerer af og til aktiviteter ude af huset fx besøg ved Langelinje. Der har tidligere været flere traditioner på botilbudet, som er ved at komme tilbage såsom Halloween-fest, fejring af royalt bryllup mv.

Tilbudene dækker dog ifølge en afdelingsleder ikke beboernes behov. Vedkommende fortæller:

"Jeg kan som leder se, at medarbejderne skriger efter at gøre en masse ting, som ikke kan lade sig gøre pga. normeringen." (afdelingsleder)

14.6.3 *Samarbejde om indsatser*

Hver afdeling har personalemøde hver 14. dag. Der afholdes herudover fællesmøder på tværs af afdelingerne. Ledelsen og faglederne mødes 1 gang om ugen.

Der er SU-møder hver 2. måned, hvor repræsentanter fra alle afdelinger deltager.

3-4 gange om året holdes møde med pårørende.

Ledelsen giver udtryk for, at man på Lynghuset er meget tilfredse med samarbejdet med eksterne partnere.

Der er på Lynghuset ansat en tilsynsførende læge, der kommer fast på bostedet én gang om ugen og er læge for alle beboeren undtagen én. Lægen flytter sin konsultation ud til Lynghuset og har journalerne for beboerne ligger her. Dette betegnes som en fordel, når der fx kommer vagtlæge. Ulempen ved denne ordning er dog ifølge lederne, at det kan blive for indspist. Det understreges dog, at ordningen stadig er ny og dette derfor ikke tilfældet.

Der er endvidere en neurolog og en neuropsykolog (sidstnævnte i kraft af den midlertidige tilknytning til Lions Kollegiet) tilknyttet botilbudet. Samarbejdet med disse er ifølge lederne godt, da de kender brugertypen. Der udtrykkes ønske om, at de kunne være mere i huset.

Ledelsen overvejer at ansætte en privat psykiater, såfremt kommunen ikke ansætter en ny til at tage over efter den nuværende psykiater.

Den fysioterapeutiske fagleder på Lynghuset har samarbejde med Handicap-centrer bl.a. i forhold til hjælpemidler. Det bemærkes i denne forbindelse af ledelsen, at der er ni måneders ventetid i forhold til bevilling af hjælpemidler. Ledelsen mener på baggrund heraf, at det ville være en fordel, hvis bevillingskompetencen lå på institutionen.

14.7 **Medarbejdernes trivsel**

Medarbejderne fortæller, at de er berørt af og til dels frustrerede og usikre over de mange omstruktureringer, der har været på Lynghuset og bl.a. den skiftende ledelse.

Alle de interviewede medarbejdere er dog glade for deres kolleger og for beboerne. Som denne medarbejder fortæller:

”Det er en god arbejdsplads, men den kan klart blive bedre. Udviklingen er spændende. Også i at få beboerne med i udviklingen. Dem har vi nok glemt lidt, fordi det er gået så stærkt.” (Medarbejder)

Medarbejderne nævner at, de er tilfredse med, at der hen over efteråret er afholdt en lang række kurser om fx hjerneskader og epilepsi. Flere oplever, at dette har givet dem en viden, de tidligere har savnet. Indførelsen af en tværfagligt sammensat faggruppe har ligeledes afhjulpet flere medarbejders usikkerhed omkring manglende viden om beboernes tilstand.

14.8 **Brugerindflydelse på bostedet**

Givet beboernes fysiske og psykiske problemstillinger er der ikke et beboerråd på botilbudet. Beboerne deltager dog sammen med eventuelle pårørende i udformning af egne handleplaner.

Man har tidligere holdt beboermøder en gang om ugen, men disse er afskaffet, da medarbejderne mener, at det er vigtigere at fokusere på brugerindflydelse i hverdagen frem for på beboermøder.

Medarbejderne oplever, at mange af beboerne har god mimik, hvoraf deres holdninger og behov kan læses. Det kræver dog, ifølge medarbejderne, at man kender beboerne godt.

For medarbejderne handler brugerindflydelse om, at medarbejderne får erfaringer med beboernes ønsker og deler disse med andre medarbejdere. Det dokumenteres på denne måde, hvad beboerne kan lide af aktiviteter, madvarer mv., hvilket skrives ind i beboermappen og i handleplaner.

14.9 **Pårørendes indflydelse på bostedet**

Der er pårørendemøder 3-4 gange om året. Det er hovedsagligt lederne, der er i kontakt med de pårørende. Lederne oplever, at samarbejdet generelt fungerer godt.

De pårørende deltager i handleplansmøder, men de kun få er involveret i beboernes dagligdag.

14.10 **Beboernes trivsel og dagligdag**

Beboerne er i dagtilbud om dagen. Nogle beboere har heldagstilbud, mens andre kommer til bostedet og spiser. Der er i gennemsnit fem beboere i O-huset først på eftermiddagen. Derefter opholder de fleste beboere sig på deres værelser. Aftenvagten hjælper beboerne med at komme op igen, og der spises aftensmad. Om aftenen er beboerne generelt på afdelingen, men der foregår aktiviteter i sansehuset, glashuset, boblebadet etc. Der serveres natmad for de beboere, der ønsker dette.

For at give beboerne tryghed og undgå konflikter fx. i spisesituationer, er der udarbejdet pædagogiske handleplaner, som er retningsgivende for, hvordan spisesituationer bedst gennemføres. Det er dog forskelligt fra afdeling til afdeling og afhængig af personalesituationen, hvorvidt beboerne spiser sammen eller alene.

Relationerne beboerne imellem er præget af variation. Nogle beboere svinger godt sammen, mens relationen andre beboere imellem er præget af konflikt. Nogle beboere har boet sammen i mange år og kender derfor hinanden godt.

Uoverensstemmelser mellem beboere og personale skyldes ifølge medarbejderne hovedsaglig de pædagogiske retningslinjer, da de mål som indskrives heri, senere af beboerne kan opleves som krav eller for store udfordringer.

Det skrives ind i den enkelte beboernes handleplan, hvordan konflikter skal håndteres. Der findes et håndteringsskema omkring den pædagogiske varetagelse af hver beboers basale behov så som badning, spisning, forflytning etc. Skemaet er desuden en hjælp for vikarer og nyansatte.

Medarbejderne oplever endvidere, at flere blandt dem er trætte og trænger til et pusterum, hvilket betyder, at de har mindre overskud til at håndtere konflikter med beboerne.

14.11 **Indgreb i selvbestemmelsesretten (magtanvendelse)**

Generelt udarbejdes der på bostedet lokale retningslinjer ud fra kommunens retningslinjer. Ledelsen mener generelt, at retningslinjerne fra kommunen er forståelige og anvendelige, dog bortset fra retningslinjer vedrørende bespændinger.

Alle medarbejdere modtager undervisning i magtanvendelse. Ifølge medarbejderne medvirker dette, at alle er bevidste om magtanvendelse i dagligdagen og opmærksomme på, at alle tilfælde indberettes. Medarbejderne fortæller, at de generelt er klar over, hvornår en situation er magtanvendelse.

Både medarbejdere og ledere fortæller, at alle tilfælde af magtanvendelse indberettes til lederen og derefter til kommunen. Dette gælder også tvivlsituationer.

Magtanvendelse tages desuden op på personalemøder, hvor årsager og forebyggelse diskuteres.

Før der blev undervist og givet vejledning omkring magtanvendelse på Lynghuset, fandt magtanvendelse sted fx ved spisning, medicinering, barbering og hvor det blev oplevet som nødvendigt at holde beboerens hoved f.eks. ved tandbørstning. Medarbejderne oplever, at de nu ser anderledes på disse situationer og søger alternativer til magtanvendelse.

Ifølge ledelsen var der seks indberetninger om magtanvendelse i 2007.

Ud over kurserne i magtanvendelse sker forebyggelse ifølge medarbejderne ved at inddrage ”*pædagogik og sund fornuft*”. Medarbejderne fortæller desuden, at de gør meget ud af at fortælle beboerne, hvad der sker, så beboerne er forberedt.

14.12 **Medicinhåndtering**

Lynghuset får det meste medicin leveret i dosispakker fra apoteket.

14.12.1 *Procedurer og retningslinjer*

Der er på Lynghuset udarbejdet er lokal medicininstruks, som beskriver ansvarsfordeling, ordination, dokumentation, medicin håndtering herunder medicinskab, dosering, fejl mv.

Alle medarbejdere giver medicin, også vikarer. Det er ifølge medarbejderne tilladt, fordi man anvender dosispakker. På en afdeling har man en regel om, at man skal have været på minimum tre vagter for at give medicin, da man skal kunne identificere alle beboere for at give den korrekte medicin.

De medarbejdere, der doserer medicin får et kursus af en sygeplejerske. Derudover forefindes der en vejledning sammen med beboerens medicinkort. Retningslinjerne er desuden beskrevet i beboermapperne, som medarbejderne ifølge lederne og de selv er gjort bekendt med.

Sygeplejersken uddanner de medicinansvarlige, som har nøgle til medicinskabet. De kan dosere fra dosispakken plus det medicin, der ligger ud over dette. Medicinen ligger i et aflåst medicinskab – et på hver afdeling. I medicinskabet er en boks til morgen, middag og aften med medicinen.

Sygeplejersken er ifølge medarbejderne inde over alt, hvad der har med medicin at gøre. Det er den sygeplejefaglige leder, der bestiller medicinen.

Generelt er det ikke medarbejdernes oplevelse, at der er uklarheder om medicineringen. Uklarheder kan dog ifølge medarbejderne opstå, hvis der indføres ny medicin til en beboer, og medarbejderen er alene.

PN medicin gives primært ved epilepsi-anfald, hvor der bruges stesolid.

Efter at den tilsynsførende læger er blevet tilknyttet Lynghuset, sker der en regelmæssig lægefaglig vurdering af beboernes medicinbehov.

14.12.2 *Fejlmedicinering*

Den største fejlkilde i forhold til medicinering er vikarer, der glemmer at give medicin. Inden for det sidste halve år har der været to indberetninger om fejlmedicinering og seks indberetninger om glemt medicin.

Retningslinjerne er, at en læge kontaktes ved fejl. Ved tvivl skal fagleder kontaktes. Fejl og efterfølgende behandling beskrives i beboermappen, ligesom et fejlmedicineringsskema udfyldes.

Ifølge medarbejderne har doseringspakkerne haft en fejlreducerende effekt.

14.13 **Fysiske forhold**

De fysiske rammer på Lynghuset vurderes overordnet som gode; bostedet fremstår lyst og imødekommende samt rent og ryddeligt, der er plads til beboernes kørestole på gange, i værelser og badeværelserne, som er store. Dog vurderes det, at fællesrummene med fordel kunne være større.

Hver beboer har egen lejlighed med stort badeværelse, et stort sove/opholdsrum samt lille entre med håndvask. I alle lejlighederne er der lifte. Lejlighederne er generelt tilpasset størrelsen på kørestole og plads til, at medarbejderne kan komme omkring.

De udendørs rammer er gode, der er flere store altaner og terrasser og et glashus med blomster og træer. Medarbejderne ønsker dog lidt mere grønt, gerne en græsplæne, men dette er ikke muligt pga. drænforholdene. De udendørs rammer betyder ifølge medarbejderne, at bostedet fungerer særligt godt om sommeren.

Inden for mangler der visse steder skrå overgange ved dørtrin fx ud til terrassen, hvilket er uhensigtsmæssigt for kørestolsbrugere. Der er ifølge ledelsen udarbejdet planer for løsning af dette problem, men aktuelt er der ikke økonomi til en udbedring.

Aktivitetshuset er ikke stort nok til, at alle kan være der på en gang.

14.14 **Administration af økonomiske midler**

Der er på bostedet klare retningslinjer for håndteringen af beboernes økonomi.

17-18 af beboerne har fået tildelt en økonomisk værge. Ledelsen vurderer dog, at flere beboere har behov for en værge.

For de beboere, der har økonomisk værge, varetager disse beboernes økonomi. Afdelingsleder og kontaktperson har efter aftale adgang til beboernes lomme penge, som er i pengekasser på beboernes værelser. Der laves stikprøvekontrol en gang om måneden samt revision af beboernes økonomi.

Administrationslederen har efter aftale via netbank adgang til at se kontobevægelser på beboernes konti men ikke lov til at flytte penge.

En udfordring vedrørende håndteringen af beboernes økonomi er ifølge ledelse og medarbejder, at beboerne ikke selv kan fortælle, hvad de ønsker at bruge deres penge til. Dette øger behovet for retningslinjer, og det er ledelsens opfattelse, at der mangler en overordnet guide om økonomi fra forvaltningens side.

15. **AMAGER STRAND**

15.1 **Faktuelle oplysninger og datagrundlag**

Bostedets navn og adresse:	Bostedet Amager Strand, Pallesvej 72, 2300 Kbh. S
Navnet på lederen:	Thorsten Jandrup
Antal afdelinger:	1
Målgruppe:	Yngre (20-40 år) udviklingshæmmede mænd og kvinder
Dato for besøg:	28. maj 2008

Denne caserapport bygger på observationer fra en rundvisning på Bostedet Amager Strand, et interview med forstanderen og den faglige udviklingsleder samt et fokusgruppeinterview med fire medarbejdere.

Rapporten er, bortset fra afsnit 2, udelukkende af beskrivende karakter, idet den redegør for oplevelser og erfaringer blandt ledelse og medarbejdere på botilbuddet. I afsnit 2 opsummeres evaluators indtryk på baggrund af det foreliggende datagrundlag. Det skal dog bemærkes, at egentlige konklusioner udelukkende foretages i Hovedrapporten, hvor datagrundlaget er mere omfattende.

15.2 **Opsummering og samlet indtryk**

Amager Strand er et bosted for yngre udviklingshæmmede mænd og kvinder. Beboerne bor alle i små lejligheder med eget toilet, bad og køkken, og de klarer mange ting selv i hverdagen.

Bostedet fremstår som et yderst velfungerende botilbud, hvor beboerne trives, og medarbejdernes arbejde præges af høj faglighed.

Bostedet Amager Strand har inden for de sidste par år gjort en stor indsats for at operationalisere og konkretisere socialpædagogiske målsætninger, værdier og

retningslinjer for bostedet. Disse tiltag vurderes at være implementeret med succes, hvilket har betydet større beboertrivsel. Den klart definerede profil gør også bostedet til en attraktiv arbejdsplads, der har nemt ved at tiltrække kvalificeret arbejdskraft.

Bostedet er ved udgangen af 2007 flyttet ind i Bomiparken ved Amager Strand. Flytningen har givet brugerne nogle fysiske rammer, hvor de har større mulighed for at have ansvar for deres egen hverdag. Et ansvar som de fleste beboere har kunnet leve op til og har udviklet sig under.

På bostedet oplever man, at retningslinjerne omkring fx magtanvendelse er blevet meget mere klare igennem det seneste år. Der er dog stadig gråzoner, og medarbejderne oplever, at der i forvaltningen ofte kun er en lille forståelse for de dilemmaer, som medarbejderne står i. Specielt i forhold til grænsen mellem omsorg og omsorgsvigt er det svært. Medarbejderne vil fx gerne have mere klarhed over, om man som beboer på et bosted må ”gå i hundene”, hvis det er det, man ønsker.

15.3 **Generelle forhold**

Bostedet Amager Strand er i december 2007 flyttet fra et etagebyggeri på Amagerbrogade til nye mere individuelle beskyttede boliger i Bomiparken ved Amager Strand. Boligerne ligger ikke alle placeret samlet omkring kontor- og fællesbygningerne. Det er hensigten, at bostedets beboere – som lejlighederne bliver ledige – skal samles i færre blokke, der ligger tættere på fællesfaciliteterne. Bostedet råder over 18 lejligheder til brugerne fordelt i boligområdet plus kontor- og mødelokaler samt et fælleslokale, der er under udbygning.

15.3.1 *Organisering af bostedet*

I ledelsen indgår, ud over institutionslederen, to personer: En faglig udviklingsleder og en daglig leder/stedfortræder. Førstnævnte tager sig primært af det faglige pædagogiske udviklingsarbejde, mens den anden tager sig af opgaver af mere administrativ karakter. I det pædagogiske udviklingsarbejde ligger bl.a. opfølgning på handleplaner, intern supervision samt generel pædagogisk sparring og vidensdeling.

I det daglige arbejde på bostedet er der nedsat et antal ad hoc arbejdsgrupper. En sådan arbejdsgruppe består typisk af to-tre pædagoger, som diskuterer et specifikt emne. Emner, der er oppe i disse midlertidige arbejdsgrupper, er fx etik og moral, rengøring og hygiejne, madklubber og sociale aktiviteter. Arbejdsgrupperne opererer med faste deadlines, og formidler efter endt arbejde mulige løsningsforslag videre på ugentlige medarbejdermøder.

”Det er en flad struktur, hvor medarbejdere bliver involveret, og der er mulighed for at få indflydelse. Ledelsesgruppen lytter til medarbejdere, hvis der er en idé eller et klagepunkt.” (Medarbejder)

Hver medarbejder fungerer desuden som fast kontaktpædagog for to-tre beboere. Medarbejderen er i den sammenhæng ansvarlig for at hjælpe med beboerens økonomi, at faste aftaler med fx læge og tandlæge overholdes, at holde kontakt til de pårørende samt at udarbejde de personlige og pædagogiske handleplaner for beboeren.

Amager Strand er i dag tilknyttet handicapområdet under Socialforvaltningen, men har flere beboere, som også har psykiatriske problemstillinger. Derfor kan ledelsen også se visse fordele ved Socialforvaltningens tiltag med organisatorisk at sammenlægge psykiatri- og handicapområdet.

15.3.2 *Målsætninger og målgruppe*

Bostedets målgruppe er yngre udviklingshæmmede mænd og kvinder. Alle beboere – undtagen to – tager dagligt af sted til arbejde eller uddannelse, men har dog én ugentlig hjemmedag, hvor de ordner praktiske gøremål – oftest med støtte fra en hjemmevejleder. Ledelsen påpeger dog, at der gennem den seneste tid er sket en ændring i visitationen til bostedet.

”Der er kommet flere beboere med psykiatriske, misbrugs- eller kriminalitetsproblematikker. Bl.a. er der én med et meget højt alkoholforbrug. Det er vi ikke særligt rustede til. Det psykiatriske system er ikke heller ikke gearret til vores udviklingshæmmede brugere, da deres adfærd ikke er så ekstrem som de psykiatriske brugere.” (Leder)

Det er meningen, at bostedet skal fungere som en mellemstation til en mere selvstændig bolig. Det er én af bostedets erklærede målsætninger, at beboerne skal støttes i deres personlige udvikling. Det sker dels ved at hjælpe med at opbygge et højt selvværd og dels ved at give plads til, at beboeren kan opleve sig selv som selvstændig og forskellig fra andre.

Ledelsen har ud fra pædagogisk teori defineret nogle grundlæggende værdier og rammer, der udgør bostedets ”*pædagogiske grundlov*”, som lederen udtrykker det. De grundlæggende værdier er bl.a., at bostedet skal støtte beboernes udvikling, give dem betingelsesløse trygge og kærlige rammer samt give plads til, at beboeren selvstændigt kan råde over sit liv. Det forventes, at medarbejderne løbende hjælper med at fylde de fast definerede rammer i ”grundloven” ud. Da man begyndte denne pædagogiske kulturændring for nogle år tilbage, fik medarbejderne således at vide, at der var tale om grundlæggende værdier, som ledelsen kunne stå inde for, og som ikke var til diskussion. De måtte derfor vælge,

om det var rammer, de ville arbejde inden for – men hvordan rammerne konkret skulle udfyldes, var i høj grad deres ansvar.

15.3.3 *Personalerelaterede forhold*

Bostedet Amager Strand har ingen problemer med at rekruttere uddannede pædagoger, og det er ledelsens holdning, at stedets klare pædagogiske profil er med til at tiltrække medarbejdere. Derudover har lederen også en god kontakt til pædagogseminaret.

”Vi lægger stor vægt på rekrutteringsprocessen og holder altid en mere dybdegående pædagogisk samtale med ansøgerne. Det betyder også, at vi får meget kvalificerede mennesker.” (Leder)

Ud over den faste medarbejderstab anvender bostedet også en del vikarer, som hentes fra et vikarbureau, hvilket af ledelsen vurderes til at være det billigste og mest driftssikre i sidste ende.

”Det er sjældent, det er nye vikarer, som kommer her, hvilket vil sige, de har kendskab til vores brugere. Nogle vikarer ønsker decideret at komme herud. Vi bruger vikarerne som en sikkerhed, så vi ikke bliver underbemandede, fx ved sygdom. Brugere får mere ro på den måde og kender vikarerne. Brugere søger dem, de er trygge ved, så personalet ville blive overbelastede, hvis der ikke var kendte vikarer.” (Leder)

For et par år siden lavede man på bostedet en ny vagtplan, der indebar, at medarbejderne kun skulle arbejde hver tredje weekend. Det fungerer ifølge ledelsen rigtigt godt og har betydet, at medarbejderne er blevet mere fleksible på andre tidspunkter. Generelt mener ledelsen, at bostedet i de fleste perioder har en tilpas normering af medarbejdere, men mange af de tiltag, der kommer fra forvaltningen, opleves som meget tidskrævende. Det giver ekstra papirarbejde og administrative byrder.

”Når der kommer ting fra forvaltningen, er vi ikke godt nok dækket ind. Der er mange krav, fx miljøledelse, rapporter osv., der skal klares med kort tidsfrist. Det tager meget af tiden fra den reelle opgave, som er det praktiske pædagogiske arbejde. Samfundsøkonomisk ville det være fornuftigt at give os flere ressourcer. Det påvirker brugerne, at vi ikke har tid nok, og nogle gange reagerer de på det ved fx at ødelægge ting eller slå på en pædagog.” (Leder)

15.4 **Indsatsen på bostedet**

15.4.1 *Målsætninger og metoder*

Som nævnt har man fra ledelsesside haft stort fokus på at udvikle nogle klare pædagogiske arbejdsmetoder til bostedet. I udarbejdelsen af den ”pædagogiske grundlov” har man været inspireret af bl.a. Daniel Sterns *relationspsykologi*, Per Lorentsens *inklusionsperspektiv* og John McGees *gentle teaching*.

”Det er lykkedes over al for forventning at føre den pædagogiske grundlov ud i livet. Beboerne har fået stor selvbestemmelse. Det er beboernes hjem, og vi er ansatte. Alle medarbejdere er kommet med, og idéen er implementeret.” (Leder)

Også blandt medarbejderne er man meget tilfreds med udviklingen af de pædagogiske metoder. I medarbejdergruppen mener man, det kendetegner bostedet, at der er stor respekt for den enkelte beboer.

”Vi har været på kurser i mere moderne tilgange til pædagogik, og har haft gode erfaringer med at gå fra konsekvenspædagogik til en mere anerkendende tilgang. Beboerne skal styrkes i de ressourcer de har og ikke i deres handicap. De skal have lov til at beholde deres særheder.” (Medarbejder)

Kendskabet til en tilgang som *gentle teaching* har, ifølge medarbejderne, givet konkrete redskaber til at arbejde med bostedets beboere. Det har allerede givet resultatet i forhold til nogle af beboerne.

”Gentle teaching indebærer en ubetinget anerkendelse. Beboerne skal føle sig elskede, respekterede og værdsat for de sider, de har. Det har været et meget brugbart værktøj i forhold til en beboer, der havde meget faste rutiner.” (Medarbejder)

Ud over udviklingen af den pædagogiske tilgang har man på Amager Strand også valgt at få en neuropsykologisk vurdering af beboerne. Både i medarbejdergruppen og i ledelsen mener man, at det har givet en god forståelse af beboernes forudsætninger, og hvilke krav man kan stille til dem.

Ledelsen mener, det generelt har været meget positivt at få beskrevet og dokumenteret pædagogikken. I forbindelse med at have opnået gode erfaringer fra udviklingen af pædagogikken og ansættelsesprocedurerne, har ledelsen på Amager Strand sendt deres udviklingsplan til forvaltningen, men ikke fået tilbagemelding. Det har været lidt skuffende for ledelsen, at man ikke i højere grad ville lytte til Amager Strands gode erfaringer.

15.4.2 *Tilbud og aktiviteter*

Alle på nær to beboere har arbejde eller går i skole. Det vil sige, at alle står op om morgenen eller bliver vækket. Nogle spiser hos sig selv, mens de fleste andre mødes i fællesrummet. Medarbejderne har en tjekliste over, hvilken hjælp de skal have om morgenen – i forhold til fx bad, medicin mv. Beboerne står selv for tilberedningen af morgenmad i fællesrummet. De har i høj grad deres egne rutiner og tager selv, hvad de mangler i køleskabet.

”Der er selvfølgelig nogle, der ikke har lyst til at tage af sted. Vi forsøger, at motivere dem til at tage af sted. Også for deres egen skyld. Det er meget afhængigt af, hvad beboerne laver. Det kan være vigtigt at gøre klart, hvad konsekvenserne af deres fravær kan blive i forhold til at de kan miste deres praktikplads, arbejde mv.” (Medarbejder)

Dem, der har en arbejdsfri dag, bruger typisk dagen på praktiske gøremål som tøjvask, læge og rengøring. De to beboere, som fast går hjemme, ved ifølge medarbejderne godt, at de ikke nødvendigvis kan stille krav til pædagoger om aktiviteter. Men pædagogerne gør meget ud af at opfordre dem til at indlægge nogle små aktiviteter i deres hverdag. Det kunne fx være at gå med en medarbejder i banken eller på indkøb.

På grund af flytningen har beboerne endnu ikke været på så mange fælles ture. Det meste foregår i små grupper, da beboerne bedst kan lide det. Så får de noget mere socialt med hinanden og med pædagogerne. Når det handler om fællesaktiviteter, er det typisk medarbejderne, der foreslår forskellige aktiviteter og får sat dem ind i beboernes rammer. Medarbejderne forsøger ofte at tage udgangspunkt i dem, der normalt ikke laver så meget.

De fleste beboere har mulighed for selv at lægge noget indhold i deres hverdag. Mange af beboerne er forholdsvis selvhjulpne og går også til deres egne fritidstilbud, som det typisk er medarbejderne, der hjælper dem til at komme i gang med.

”Når de hele tiden tager del i nogle aktiviteter, er det også vigtigt, at de får plads til individuelt liv, hvor de kan trække sig tilbage til deres eget hjem. Vi er selvfølgelig opmærksomme på, hvis der er nogle, der altid vælger fællesaktiviteterne fra, men selv om man er udviklingshæmmet, har man ret til at bestemme over sit liv.” (Medarbejder)

15.4.3 *Samarbejde om indsatser*

På Amager Strand har man et samarbejde med en psykiater, der stort set fungerer godt. Psykiateren kommer fra Handicapcenter Syd og er i tæt kontakt med bostedet, da der aflægges besøg hver 14. dag.

Samarbejdet med forvaltningen er der ikke helt så stor tilfredshed med. Ledelsen på Amager Strand er frustreret over den store udskiftning, der har været på ledelsesposterne i forvaltningen. I ledelsen mener man, at jo højere op i organisationen man kommer, jo mindre forståelse er der for den hverdag, der er på Amager Strand.

"Forvaltningen vil gerne, men de er også pressede og utroligt stressede. De er hjælpsomme og flinke, men forventer, at det skal gå lynende stærkt, når der sendes ting ud. Vil I have noget sobert, skal der gå mere tid. Vi skal holde fokus på beboerne og deres trivsel." (Leder)

15.5 **Medarbejdernes trivsel**

Medarbejdergruppen erkender, at hele flytteprocessen, som man gennemgik sidste vinter, tærede hårdt på kræfterne. Medarbejderne skulle klare mange af de praktiske ting selv og var samtidig meget opmærksomme på, at beboerne ikke skulle opleve, at de havde mindre tid og overskud til dem.

Der er i medarbejdergruppen stor enighed om, at man på Amager Strand har mulighed for at få en masse af frihed og ansvar. Medarbejderne har en følelse af, at der bliver lyttet til dem – både i det daglige og i den fremadrettede planlægning. Derudover indgår ledelsen også i vagtplanen, hvilket er et meget bevidst valg for at undgå, at der kommer en meget streng opdeling mellem "ledelsen" og "gulvet."

"Mange medarbejdere har været her i mange år, og her er et godt fællesskab. Alt, hvad vi laver, snakker vi om i fællesskab, men der er stadig stor selvstændighed. Det sætter også mange krav." (Medarbejder)

På bostedet har man tidligere haft ekstern supervision, og medarbejderne kan godt savne, at der var flere midler til at føre supervisionen videre. Ledelsen har også et ønske om, at der var flere penge til kurser, da man mener, at supervision og uddannelse er en absolut nødvendighed. På Amager Strand prioriterer man nu hus-kurser, som alle kan være med til, over individuelle kurser.

"Uddannelse er nødvendigt, fordi vi bliver følelsesmæssigt involverede, og der kan ske ting, som er svære at tackle. Vi har tidligere haft en ekstern konsulent, og skrabede alt sammen for at betale det. Vi har skåret individuel uddannelse væk, fordi det var for vanskeligt at formidle til alle. Huskurser var et must, og alle syntes, det var en god idé!" (Leder)

15.6 **Brugerindflydelse på bostedet**

Det ligger i bostedets værdigrundlag, at beboerne skal have stor medbestemmelse på deres dagligdag. Beboerne har fx indflydelse på indkøb af inventar til fæl-

lesrummet, på planlægningen af aktiviteter og det er meningen, at de på sigt skal have mere indflydelse på kosten.

Efter flytningen til Bomiparken, hvor beboeren har fået bedre fysiske rammer, har beboeren også fået større mulighed for privatliv. Medarbejderne erfarer, at beboerne i høj grad sætter pris på, at de har deres egen indgang og eget køkken.

Der afholdes fælles beboermøder hver søndag, hvor beboerne kan komme frem med deres ønsker. Tidligere har man også haft et beboerråd, men det fungerede ikke så godt, da de valgte beboere havde svært ved at formidle tingene videre til de øvrige beboere.

"Det virker meget bedre, hvis alle beboere har været med. Hvis der er et eller andet konkret, så bliver der nedsat en ad hoc gruppe. Der bliver også diskuteret aktiviteter og nye tiltag, når man sidder og spiser sammen om aftenen, hvilket de fleste gør." (Medarbejder)

De pædagogiske handleplaner bliver lavet sammen med beboeren én gang om året, hvor beboeren er direkte involveret i processen. Her har de pårørende også mulighed for at være med, hvis beboeren ønsker det. Handleplanen er brugerens plan og fungerer som en guide til, hvor beboeren er på vej hen. Der bliver sat nogle realistiske mål, som bliver til i samarbejde med beboeren og som kan bruges i flere situationer fremadrettet i det pædagogiske arbejde. Beboerne har mulighed for at takke nej til få lavet en handleplan, og det er der for øjeblikket en beboer, som benytter sig af. I sådanne situationer underrettes Handicapcenteret, fortæller medarbejderne.

15.7 **Pårørendes indflydelse på bostedet**

På bostedet har man lavet et pårørenderåd, der mødes tre til fire gange om året. I rådet deltager tre-fire pårørende, to beboere, en medarbejder og en fra ledelsen. Derudover sender lederen regelmæssigt nyhedsbreve ud til de pårørende, lige som der bliver holdt arrangementer om aktuelle emner, som fx neuropsykologi.

"Vi har en intention om, at de pårørende virkelig skal være fremme i skoene, men det ligger meget på ledelsens skuldre. Vi har haft travlt, og derfor er det ikke helt kommet op at køre. I rådet diskuterer man typisk sociale aktiviteter og for tiden flytningen og ombyggeriet." (Ledelse)

Ledelsen vurderer dog, at der i dagligdagen er en tæt kontakt med beboernes pårørende, men at det er meget individuelt, hvor megen kontakt henholdsvis de pårørende og beboerne ønsker eller har mulighed for. Dette bakkes op af medarbejderne.

”Der er nogle beboere, som ikke har pårørende, og nogle, hvor de pårørende er ligeglade. Der er dog også mange krævende pårørende. Tit har pårørende svært ved at se, at der er en tæt kontakt mellem medarbejder og beboer. Det er ikke alt, som forældrene får at vide, fordi beboerne er voksne mennesker. Beboerne skal have tillid til, at det ikke nødvendigvis ryger videre til familie, hvis de snakker med medarbejdere.” (Medarbejder)

15.8 **Beboernes trivsel og dagligdag**

Beboernes trivsel vurderes af både medarbejde og ledelsen som værende rigtig god. Der er et godt nærvær i kontakten mellem beboere og medarbejdere, og det er ledelsens opfattelse, at beboerne føler sig værdsatte, holdt af og respekterede.

Der er, ifølge medarbejderne, heller ikke så mange indbyrdes konflikter blandt beboerne. Er der nogle, som har psykiske problemer i en periode, kan det midlertidigt godt have konsekvenser. Problemet er, at der i beboergruppen både er nogle, som er meget udadvendte, og nogle, som er meget generte. Det kan godt skabe utryghed blandt enkelte beboere, hvis der er nogle, som råber op.

”Hvis der er problemer, tager vi en snak med de forskellige parter om, hvordan konflikter kan forebygges, før de for alvor springer ud. Specielt når vi skal spise sammen, kan man placere beboere og medarbejdere strategisk, så konflikten ikke opstår. Går der noget galt, kan det hurtigt involvere alle, fordi folk sidder tæt i fælleslokalet.” (Medarbejder)

Ud over at tale med hver enkelt om konfliktsituationer, har man også brugt beboermøderne til at tale om konflikthåndtering. Her taler man bl.a. om omgangstonen på bostedet. Medarbejderne kan støtte og vejlede beboerne, men de har stadig den opfattelse, at det er voksne mennesker, som så vidt muligt skal klare tingene selv.

Medarbejderne har oplevet, at udskiftningen af de fysiske rammer i høj grad har haft en betydning for beboertrivslen. Tidligere var beboerne fordelt på to gange og kendte ikke hinanden på tværs, hvor de nu er kommet meget nærmere hinanden. På det nye bosted er der en have, hvori man kan lave udendørs aktiviteter, lige som der er nem adgang til at gå ture på stranden o.l.

”Efter de fysiske rammer har ændret sig, er der meget mere frirum og luft til den enkelte beboer. Den gensidige irritation gav anledning til mange konflikter på det gamle sted.” (Medarbejder)

15.9 **Indgreb i selvbestemmelsesretten (magtanvendelse)**

15.9.1 *Procedurer og retningslinjer*

Når der er lavet en magtanvendelse på Amager Strand, bliver der altid indkaldt én fra ledelsen, som taler tingene igennem med medarbejderen. Der bliver lavet en indberetning til forvaltningen, og medarbejderen bliver eventuelt tilbudt psykologsamtaler. Når der er fysiske overgreb på en medarbejder, er politiet altid involveret. Det er også standard, at de pårørende involveres. Nogle vil ikke vide noget, og det respekterer medarbejderne. Derudover bliver der altid fulgt op med en snak med beboeren, og der bliver lavet en handleplan for at undgå fremtidige magtanvendelser.

I ledelsen mener man, at den store medieturbulens omkring bostederne trods alt har ført noget godt med sig, idet retningslinjerne omkring fx magtanvendelse er blevet meget klarere det sidste års tid. Retningslinjerne er blevet indarbejdet i den daglige praksis, og det er noget man har taget op på medarbejdermøderne. Derudover er al information fra forvaltningen blevet lagt i medarbejdernes postmapper.

Både ledelse og medarbejdere understreger, at den vigtigste barriere for vidensdeling af retningslinjerne er tiden. Det er meget vigtigt med velkoordinerede møder, og at medarbejderne får diskuteret retningslinjerne.

”Det kommer tit til at knibe, at man kan nå at læse materialet fra forvaltningen. Vi skal kvittere for at have orienteret os i materialet, og der er tillid fra ledelsens side til, at vi læser det.” (Medarbejder)

Selv om der er enighed om, at retningslinjerne er blevet mere klare, er der stadig gråzoner, hvad angår magtanvendelse, og medarbejderne efterlyser klare svar. Eksempler på gråzoner er fx den verbale magtanvendelse, der ikke skal indberettes, og grænsen mellem omsorgspligt og omsorgssvigt. Tvivlen går fx på, om man skal gribe ind, hvis en beboer er ved at drikke sig ihjel, hvilket man i et konkret tilfælde har valgt at gøre. Medarbejderne er dog meget opmærksomme på at spørge forvaltningen, hvis der er noget, de er i tvivl om.

”Retningslinjer bliver brugt – og de ligger i baghovedet – men de er stadig ofte meget overfladiske, og der er nogle gråzoner. Vi spørger jævnligt forvaltningen, og det er også for at have styr på samvittigheden. Der er ofte en lille forståelse for de dilemmaer, som medarbejderne står i. Der må være en klarhed over, om man må ”gå i hundene”, hvis det er det, man vil – om det er omsorg eller omsorgssvigt. De eksempler, der kommer fra forvaltningen, er tit meget rene og beskriver ikke reelle gråzoner.” (Medarbejder)

Vikarer og nyansatte bliver introduceret til lovkrav og praktiske ting, de første gange, de kommer på Amager Strand, lige som der foreligger en checkliste over de informationer, som de skal have. I forhold til vikarerne forudsættes det dog, at vikarbureauet indfører dem i de mere generelle retningslinjer.

15.9.2 *Magtanvendelse*

De typiske magtanvendelser på Amager Strand kommer i forbindelse med vold mod personalet, afskærmning ved indbyrdes konflikter mellem beboerne eller i kravssituationer – særligt i forbindelse med hygiejne.

”Tit oplever man at skulle handle hurtigt i situationen, men vi sender det altid ind og ser, hvad myndighederne siger. I et tilfælde blev en beboer afskærmet i egen bolig, hvilket ikke var lovligt ud fra retningslinjer om magtanvendelse, men ok ud fra nødværgeretten. Dette var en gråzone.” (Leder)

Ledelsen mener, det ville blive rigtig svært at agere og medarbejderne ville blive handlingslammede, hvis verbale magtanvendelser også skulle indrapporteres.

Bostedet har én enkelt beboer med svære alkoholproblemer, og dette misbrug fører mange konfliktsituationer med sig. Der er lavet mange pædagogiske foranstaltninger, men beboeren kan ikke nås. Som nævnt har medarbejderen svært ved at vide, hvornår de skal gribe ind, fordi han ved fortsat misbrug risikerer at drikke sig ihjel.

15.9.3 *Indsætser for minimering af magtanvendelse*

Medarbejderne arbejder med mindsteindgrebsprincippet og bearbejder og drøfter altid konflikter med beboerne. På medarbejdermøder bliver der også talt en del om forebyggelse og gråzoner. Erfaringer bliver, ifølge medarbejderne, nedskrevet og drøftet på disse møder. Medarbejderne arbejder meget alene med beboerne, så det er nødvendigt at formidle aftaler, som er indgået med beboere, så man undgår konflikt. Man har på bostedet gode erfaringer med konfliktaftrappende kommunikation. Medarbejderne skal altid have muligheden for at kunne forlade stedet og lade en kollega træde til eller lade beboeren komme væk. Det gælder om ikke at stille krav, men lade beboeren selv tage stilling, hvilket dæmper situationen.

Ledelsen mener, at der stadig mangler nogle tilbud til udviklingshæmmede i forhold til fx alkoholmisbrug, sexologiske problemer mv., hvilket ville kunne mindske nogle af de potentielle konfliktsituationer i hverdagen.

15.10 **Medicinhåndtering**

15.10.1 *Procedurer og retningslinjer for medicinhåndtering*

Knap halvdelen af beboerne får medicin, og det er kun fast personale, som doserer og udleverer. Efter medicinen er doseret, er der altid en anden fast medarbejder, som kontrollerer doseringen. Retningslinjerne for medicinhåndtering forefindes i medicinskabet, og i beboerens kardex står der, hvad den enkelte beboer får. Alle de medarbejdere, der håndterer medicin, har været på kurser.

I forhold til p.n.-medicin foreligger der også her retningslinjer, og det bliver noteret hvornår og hvorfor, medicinen er givet. Anvendes p.n.-medicin rådfører medarbejdernes sig altid med en kollega. Der bliver snakket meget om det på personalemøder. Hvis medarbejdere vurderer, at en konflikt er på vej, og alle andre metoder er forsøgt, så kan det gives. Indikationen for at udlevere p.n.-medicin til den enkelte beboer er beskrevet. Medicinen er ifølge ledelsen en stor del af pædagogikken på Amager Strand, men p.n.-medicin bruges ikke særligt meget.

"Vi har faktisk fået at vide, at vi bruger p.n. for sent. Den skal ifølge psykiateren hellere bruges før beboerens 'gennembrud'." (Leder)

I forbindelse med al medicingivning noterer personalet bivirkninger, virkninger osv. efter henvisninger fra psykiateren. Opstår der fejl i medicineringen bliver det noteret, og ledelse samt evt. vagtlæge bliver kontaktet. Lederens stedfortræder og én fra personalet er hovedansvarlige for at efterse retningslinjer osv. for medicinhåndtering. Psykiateren vurderer jævnligt beboernes medicinbehov, og medicinen justeres løbende.

15.10.2 *Indsatser for minimering af forkert medicinhåndtering*

Det er som nævnt altid fast personale, der har været på kursus, som doserer medicin. Der doseres til én uge ad gangen, og medicinen bliver dagligt udleveret i et personligt bæger. Derefter bliver det kontrolleret. Alle, også nye medarbejdere, kommer på medicinhåndteringskursus, og får vejledning i, hvordan medicinen skal doseres af en sygeplejerske. Derudover kommer der regelmæssigt en psykiater og ser på doseringen, og beboernes medicinkort opdateres. Der er stor sikkerhed omkring medicinhåndteringen, og alt noteres i kardex – også bivirkninger mv.

15.11 **Fysiske forhold**

Som tidligere nævnt har flytningen til Bomiparken haft en stor betydning for beboernes trivsel. Bostedet råder over 18 lejligheder til brugerne fordelt i boligområdet plus kontor- og mødelokaler samt et fælleslokale, der er under udbygning. Rammerne giver mulighed for, at beboerne kan få et privatliv, og fx bedre

have besøg af pårørende. Lejlighederne er store og lyse og har alle eget bad, køkken og terrasse.

Beboernes boliger ligger ikke alle placeret samlet omkring kontor- og fællesbygningerne. Det er hensigten, at bostedets beboere – som lejlighederne bliver ledige – skal samles i færre blokke, der ligger tættere på fællesfaciliteterne.

”Det er stort for dem, at de skal ordne tingene selv. De får mere ansvar, og der er flere udviklingsmuligheder for de fleste. Selvfølgelig er der nogle, som ikke kan leve op til det store ansvar, men det er kun et par stykker.” (Medarbejder)

Beboerne havde, ifølge medarbejderne, på forhånd store forventninger, og de fleste er blevet indfriet. Medarbejderne så frem til de nye rammer, men frygtede at beboere kunne blive isoleret i deres lejligheder. Den frygt viste sig dog at være ubegrundet.

”Relationen til beboerne er blevet mere afslappet og intens. Man er længere tid hos beboeren og bliver ikke afbrudt. De overskrider ikke længere hinandens grænser, fordi de oplever, at de har egne lejligheder. Tidligere fulgte de bare med ind på hinandens værelser, hvis en pædagog gik derind.” (Medarbejder)

Medarbejderne oplevede selve flytningen som meget kaotisk, og de skulle stå for meget af det praktiske selv, men lykkedes med at holde frustrationerne inden for egne rækker. Da de lige flyttede ind, var det meget mangelfuldt. Der var uhygiejniske køkkener og dårlig akustik, men det er siden blevet udbedret.

Fællesarealerne i bostedet er også lidt for små, og der mangler ifølge medarbejderne værkstedsrum, aktivitetsrum og opbevaringsplads. En af årsagerne til, at fælleslokalet er for småt, er, at alle bruger lokalet meget – både om morgenen, efter arbejde og om aftenen. Der arbejdes på en udvidelse af fælleslokalerne, så beboerne undgår at sidde for tæt sammen, hvilket ofte er en kilde til konflikt.

16. **BOCENTER SCT. ANNÆ**

16.1 **Faktuelle oplysninger og datagrundlag**

Bostedets navn og adresse:	Bocenter Sct. Annæ, herunder: Sct. Annæ Hjem og Sundbyhus (2300 Kbh S.) samt Lygten (2400 Kbh. N)
Navnet på lederen:	Ingelise Olsen
Antal afdelinger:	3 boenheder
Målgruppe:	Sindslidende
Dato for besøg:	20. juni og 1. juli 2008

Denne caserapport bygger på observationer fra rundvisninger på Sct. Annæ Hjem, Sundbyhus og Lygten samt på interview med afdelingsledere på hhv. Sundbyhus og Lygten og deres fælles forstander samt fokusgruppeinterview med medarbejdere på hvert af de tre boenheder (Sct. Annæ Hjem, Sundbyhus og Lygten). Der er i caserapporten, i det omfang det er skønnet relevant, sondret mellem praksis, opfattelser mv. på de tre boenheder.

Rapporten er primært af beskrivende karakter, idet den redegør for oplevelser og erfaringer blandt de interviewede. I det første afsnit nedenfor opsummeres evaluators indtryk på baggrund af det foreliggende datagrundlag. Det skal dog bemærkes, at egentlige konklusioner udelukkende foretages i Hovedrapporten, hvor datagrundlaget er mere omfattende.

16.2 **Opsummering og samlet indtryk**

Bocentret Sct. Annæ består af tre boenheder: Sct. Annæ Hjem, Sundbyhus og Lygten. Bocentrets boenheder er alle karakteriseret som midlertidige botilbud. De to ældste boenheder (Sundbyhus og Sct. Annæ Hjem) har til huse i ældre bygninger, mens Lygten har til huse i et nyopført boligkompleks.

På baggrund af det foreliggende datamateriale er det evaluators overordnede vurdering, at såvel beboere som medarbejdere umiddelbart trives i alle enheder under Bocenter Sct. Annæ.

Der er på botilbudet udarbejdet et koncept for beboernes pædagogiske handleplaner. Flere medarbejdere ser dog ikke dette som et nyttigt redskab, men mener derimod, at det besværliggør arbejdet. Der ligger således et fortsat arbejde i at implementere handleplanskonceptet, så det bliver en naturlig del af det pædagogiske arbejde på botilbuddet.

Den pædagogiske indsats er baseret på anerkendende kommunikation, hvilket er synligt i medarbejdernes beskrivelser af den daglige praksis og af deres relationer til beboerne.

De fysiske rammer er meget forskellige boenhederne imellem. På Lygten vurderes de fysiske rammer at være gode og velegnede til formålet. På Sct. Annæ Hjem og Sundbyhus er de fysiske rammer mindre velegnede til formålet, og bebyggelsen er af noget ældre dato. Beboernes værelser er relativt små, og der er kun ét fællesrum på hver boenhed, der både bruges til botræning, herunder madlavning og spisning, tv-stue, og opholdsrum m.m. På Sundbyhus, som har karakter af det mest midlertidige botilbud, har beboerne ikke eget toilet og bad.

16.3 **Generelle forhold**

16.3.1 *Organisering af bostedet*

Sct. Annæ Hjem, Sundbyhus og Lygten har fælles forstander. Souschefen for Bocenter Sct. Annæ fungerer også som daglig leder på Sundbyhus, mens Sct. Annæ Hjem og Lygten har hver deres daglige ledere.

De tre boenheder deles om det administrative personale, som p.t. består af en fuldtidsstilling og en deltidsstilling på 15 timer.

Derudover er der ansat en udviklingsmedarbejder med akademisk baggrund, der fungerer som tovholder på udviklingsprojekter.

Der afholdes ledelsesmøde en gang om måneden. Derudover afholdes et udviklingsmøde, hvor ledelsen samt udviklingsmedarbejderen deltager.

Personalemøder holdes i de enkelte boenheder. Det er tanken, at forstanderen skal deltage i alle personalemøderne. I tilfælde, hvor dette ikke er muligt, er det afdelingslederne, der videregiver information.

På alle boenhederne er der såkaldte ”overlap”, i form af daglige orienteringsmøder mellem medarbejderne. Der afholdes desuden beboerkonferencer, hvor de enkelte beboere diskuteres mellem alle medarbejdere.

Der er supervision ved ekstern konsulent på alle tre boenheder, hvor lederen sidder med.

Lederen fortæller, at Sct. Annæ Hjem siden opstart den 1. januar 2001 er blevet finansieret af projektmidler fra Socialministeriet, hvilket betyder, at budgettet ikke er blevet fremskrevet de seneste 8 år.

16.3.2 *Målsætninger og målgruppe*

De overordnede visioner, missioner og værdigrundlag er fælles for Bocenter Sct. Annæ. Udmøntningen af disse får dog, ifølge ledergruppen, sin egen form på de forskellige boenheder.

Fælles for de tre boenheder er, at de henvender sig til sindslidende, der muligvis også har et misbrug og/eller en kriminel baggrund. De tre boenheder er alle defineret som et midlertidigt tilbud, dog er der væsentlig forskel på beboernes gennemsnitlige opholdstid.

Lygten er et nyt botilbud, der blev åbnet 1. januar 2008. Der er 26 beboere, hvoraf alle bor i egen lejlighed efter almenboligloven og har egen lejekontrakt med boligselskabet AKB. Der ydes støtte efter servicelovens § 107 (midlertidig bolig). Der er kun få af beboerne, der har misbrug. Beboerne er psykisk syge, ofte præget af angst.

Hver medarbejder på Lygten er kontaktperson for 3-4 beboere. Kontaktpersonen laver handleplan med beboerne, er ansvarlig for den enkelte beboer, og koordinator i forhold til beboerens læge, psykiatrisk center mv.

På Sundbyhus er der 19 beboere, der generelt har en opholdstid på et halvt til et helt år. Formålet med opholdet er at fastsætte beboernes nærmeste fremtid. Én afdeling på Sundbyhus skiller sig ud fra de øvrige, idet beboerne her afventer egen bolig og derfor er mere selvstændige end de øvrige. Denne afdeling består af tre separate værelser med køkkenniche.

På Sct. Annæ Hjem er opholdstiden noget længere end på Sundbyhus - fem ud af de 21 beboere har således opholdt sig på botilbuddet siden dets oprettelse i 2001. Den gennemsnitlige opholdstid er tre til fire år. Omkring en fjerdedel af beboerne har, ud over deres psykiske sygdom, et misbrug. De fleste beboere, der forlader Sct. Annæ Hjem, flytter i solistbolig eller egen bolig.

16.3.3 *Personalerelaterede forhold*

På alle boenhederne på Bocenter Sct. Annæ gennemføres supervision af medarbejderne. Supervisionen gennemføres af en ekstern konsulent og den daglige leder sidder med i supervisionssamtalen.

Ledergruppen finder det vigtigt, at ledelsen sidder med til supervisionen, da den daglige leder herved får føling med, hvad der rører sig på botilbuddet. Det debatteres jævnligt, hvorvidt denne konstruktion er en god idé. Ledergruppens oplevelse er, at de fleste medarbejdere er glade for modellen.

Blandt de interviewede medarbejdere på Sundbyhus nævnes både fordele og ulemper ved, at lederen deltager i supervisionen. Ulempen er, at medarbejderne kan opleve det som svært at udlevere sig selv overfor lederen. Fordelen er, at ledelsens deltagelse også giver et åbent miljø, hvor beslutninger kan træffes på stedet, og problematikker kan diskuteres direkte med ledelsen.

På Lygten taler medarbejderne hovedsaglig positivt om supervisionsformen. Det fremhæves, at en fordel er, at der opnås et tæt forhold til lederen. Ulempen kan dog være, at visse ting forties.

Ledelsen har indtil for nylig ikke oplevet problemer med at rekruttere personale til Bocentrets boenheder. Man undersøger på nuværende tidspunkt, hvorfor rekrutteringen er blevet vanskeligere.

Som udgangspunkt er det ledelsens ønske, at personalegrupperne skal være tværfaglige. Derfor søges ved stillingsopslag både pædagoger, socialrådgivere, sygeplejersker mv. Der har dog generelt været en overvægt af pædagoger. På Bocentret er alle uanset uddannelse ansat som hjemmevejledere. Derfor har de ansatte alle samme overenskomst og modtager samme løn for samme arbejde.

Bocenteret har som helhed haft flere langtidssygemeldinger. Generelt er sygefraværet blandt medarbejderne dog begrænset.

Vikarer rekrutteres primært blandt studerende, der tidligere har været i praktik på botilbuddet. Der anvendes alene vikarbureauer i forhold til rengøringspersonale.

På Lygten anvendes indtil videre ikke vikarer, med undtagelse af en barselsvikar. Ved sygdom eller ferie dækker de faste medarbejdere.

Ifølge ledergruppen og medarbejdere på de tre boenheder indgår nyansatte i et systematisk introduktionsprogram, der forløber over en måned. Alle nye får desuden undervisning i serviceloven, psykiatriloven, magtanvendelse, medicin-håndtering, psykiatriske diagnoser og symptomatologi.

Indimellem afholdes kurser i organisation og samfund. Undervisningen gennemføres af souschefen på Bocenter Sct. Annæ/daglige leder på Sundbyhus.

16.4 **Indsatsen på bostedet**

16.4.1 *Målsætninger og metoder*

Målet på bostedet er, ifølge ledergruppen, at ”give et tilbud, der matcher beboernes ressourcer og behov.”

Den pædagogiske tilgang beskrives af ledergruppen såvel som medarbejdergruppen som anerkendende pædagogik. Der arbejdes ud fra Honneths anerkendende kommunikation. Således er målet og grundlaget for arbejdet respekt for mennesket og at værne om dets sociale og privat sfære.

Konkret betyder denne pædagogiske tilgang, ifølge lederne, at man forsøger at fokusere på den enkelte beboers behov og herudfra prøver at opfylde behovene. Målet er at hjælpe beboerne med at udvikle sig til det, de gerne vil udvikle sig til.

Det er ledergruppens oplevelse, at den anerkendende og respektfulde tilgang udmøntes af medarbejderne, som har en accepterende og anerkendende holdning til beboerne. Dette kommer blandt andet til udtryk ved, at medarbejderne, ifølge ledergruppen, taler pænt til og om beboerne.

Alle handleplaner mv. er samlet i beboermapper for den enkelte beboer. Der er udarbejdet et nyt koncept for pædagogiske handleplaner, der er en videreudvikling af forvaltningens retningslinjer. Forventningen er, at handleplanerne dermed i højere grad vil indgå som et redskab i hverdagen. Dette er allerede oplevelsen hos medarbejderne på Sundbyhus.

På Sct. Annæ Hjem bevirker beboermappen dog, at medarbejderne oplever, at det kan være svært at finde den relevante information. Samtidig fortæller medarbejderne dog, at de pædagogiske handleplaner bruges meget i hverdagen.

På Lygten sættes mål for beboerne i handleplanerne. Det er beboerne selv, der formulerer deres mål sammen med kontaktpersonen. Kontaktpersonen videreformidler til de øvrige medarbejdere, der alle hjælper med at nå disse mål. Ikke alle beboere ønsker dog at samarbejde om handleplaner. I sådanne tilfælde laver kontaktpersonen handleplanen selv og orienterer derefter beboeren om, hvad der er skrevet.

På Lygten er pædagogikken bygget op om at give initiativet tilbage til beboerne. Beboerne kan henvende sig i cafeen og lave aftale med medarbejderne om alle former for støtte. Medarbejderne er altså ikke opsøgende, men forsøger i første omgang at lade beboerne tage initiativet til kontakten. Dette kan dog være svært særligt for nye medarbejdere, der ikke har erfaring inden for området.

På alle tre boenheder arbejdes der med at motivere frem for at presse beboere til aktiviteter eller indsatser.

16.4.2 *Tilbud og aktiviteter*

Alle beboerne på Lygten får førtidspension. En del af beboerne (ca. 1/3) har aktiviteter uden for Lygten fx arbejdstilbud. Ellers er beboerne meget på Lygten.

Lygten har en café, som er omdrejningspunkt. 80 % af beboerne bruger den meget, vurderer medarbejderne. Beboerne henvender sig til medarbejderne i cafeen eller skriver aftaler om at mødes med medarbejderne ind i en kalender. De får fx hjælp til at kontakte myndigheder, gå på apoteket, i banken, til psykiater mv.

Hjemmevejlederne har således cafeen som udgangspunkt for deres arbejde. Der arrangeres forskellige aktiviteter med udgangspunkt i cafeen som fx fællesspisning to gange om ugen (ca. halvdelen af beboerne spiser til sådanne måltider) og brunch om lørdagen.

En af beboerne har ansvaret for madlavningen (den som melder sig) og bestemmer også, hvad der skal laves. Typisk får vedkommende hjælp af en hjemmevejleder.

Øvrige aktiviteter såsom fitness, malerkursus mv. foregår uden for botilbuddet. Medarbejderne på Lygten er af den opfattelse, at beboernes behov for aktiviteter dækkes.

På Sct. Annæ Hjem og Sundbyhus er et væsentligt indhold i beboernes dagligdag botræning. Her trænes beboerne til at varetage daglige gøremål med henblik på at kunne bo alene. Botræningen omfatter at handle ind, tilrettelægge dagen, lave mad mv.

I tre ud af fire afdelinger på Sct. Annæ holdes botræning hver dag. Beboerne på Sct. Annæ får desuden tilbudt NADA (akupunktur i øret), ligesom der holdes musikaftener en gang om ugen. Herudover er der tilbud om styrketræning, caféaftener internt i huset to aftener om ugen og træning af sociale færdigheder fx ved at hjælpe en beboer med at overskue at tage bussen.

Beboerne på både Sct. Annæ Hjem, Sundbyhus og Lygten har desuden en lang række tilbud uden for huset. Medarbejderne på Sct. Annæ Hjem gør dog opmærksom på, at beboerne ikke er særligt aktive i forhold til disse aktivitetstilbud og at de skal motiveres meget. Det er i den sammenhæng vigtigt at være opmærksom på, at det for mange af beboerne er en stor og krævende ting at bo i bofællesskab og have forpligtelser her.

Som hovedregel skal beboerne betale for aktiviteter uden for huset, mens personalets deltagelse betales af Sct. Annæ Hjem.

Beboerne på både Sct. Annæ Hjem og Sundbyhus er ansvarlige for at gøre rent i de enkelte boenheder, mens en altnuligmand varetager rengøringen af gang, trappe og toiletterne på Sundbyhus. Der er på den enkelte afdeling en fast, roterende plan for pligterne, som udarbejdes af beboerne på husmøder. Husmøderne afholdes en gang om ugen, og der er mødepligt for beboerne. Beboerne kan dog blive "sygemeldt" fra bofællesskabets forpligtelser.

16.4.3 *Samarbejde om indsatser*

Medarbejderne oplever generelt, at der er gode samarbejdsrelationer internt på boenhederne og på Bocenter Sct. Annæ som helhed.

Samarbejde og kommunikation om indsatser sikres via overlap (jf. ovenfor).

På Lygten er der ikke samme naturlige skift som de to andre steder. Her er der derfor ikke krav om at møde ind til overlap. Alligevel afholdes de to gange om dagen, da medarbejderne savnede den mundtlige formidling.

Samarbejdet mellem forstanderen og forvaltningen beskrives generelt som godt, og lederen giver udtryk for at have et godt samarbejde med de personer i forvaltningen, som hun er i kontakt med.

Der er ifølge lederne god dialog med embedslægen. Der fortælles dog, at der på Bocentret som helhed har været et anstrengt forhold til det socialfaglige tilsyn. Årsagen hertil beskrives af ledergruppen som personrelateret.

Lederne påpeger, at der er en vis uklarhed omkring snitfladerne mellem det socialfaglige og det sundhedsfaglige tilsyn. Fx bruger det socialfaglige tilsyn megen tid på at gennemgå alt, der vedrører beboeres medicin herunder dokumentation i beboeres pædagogiske handleplan. Desuden har man oplevet, at tilsynet kommer med udmeldinger, som ikke stemmer overens med de udmeldinger der kommer fra MR kontoret. Det gør, ifølge ledergruppen, medarbejderne usikre.

På Sct. Annæ Hjem fortæller medarbejderne ligeledes, at tilsynets henstillinger ikke tager hensyn til beboernes problematikker. Fx er der kommet en henstilling om rengøring af værelser, som ifølge medarbejderne ikke tager hensyn til, at beboerne er skizofrene.

Samarbejdet med lokalcentrene fremhæves af ledergruppen som godt på alle niveauer, ligesom der dagligt er en god kontakt med distriktspsykiatrisk center. Årsagen til det gode samarbejde er, ifølge ledergruppen, at man respekterer hin-

andens fagligheder. Hver tredje måned er der desuden et samarbejds møde mellem afdelingsleder, kontaktpersoner og samarbejdspartner.

Lygten hører under et andet center, men man er her ved at etablere et lignende samarbejde.

16.5 **Medarbejdernes trivsel**

Medarbejderne på Lygten fortæller, at de trives, hvilket ifølge medarbejderne skyldes veldefinerede arbejdsopgaver, humor, tillid til at medarbejderne kan klare tingene, og at medarbejderne føler trykthed.

Medarbejderne på Sct. Annæ hjem betragter ligeledes deres arbejdsplads som god, fordi der er kort vej til ledelsen. Dog bemærkes det, at der har været en del udskiftning og at der er et pres på ressourcerne, hvilket har en negativ indflydelse på tilfredsheden og arbejdsglæden. Også kravene til dokumentation opfattes negativt.

Medarbejderne på Sundbyhus oplever, at deres arbejdsplads i store træk er en god arbejdsplads, hvilket skyldes fleksibilitet, gode kollegaer, der udviser omsorg samt åbenhed og kommunikation, herunder lydhørhed fra ledelsen.

16.6 **Brugerindflydelse på bostedet**

På Lygten har cafeen en nyoprettet beboerbestyrelse. Håbet er, ifølge medarbejderne, at den skal have meget stor indflydelse. Bestyrelsen skal således styre opkrævning af betaling for mad, indkøb mv. Bestyrelsen holder møde hver måned.

Medarbejderne på Lygten har ikke styr på, hvorvidt der er et beboerråd. Dette skal ses i lyset af, at Lygten er et nyoprettet tilbud. Medarbejderne mener dog, at det vil blive sådan, at tingene skal gå gennem bestyrelsen. Bestyrelsen er valgt på et beboermøde.

På Sct. Annæ Hjem holdes der møder i beboerrådet en gang om måneden. Der sidder en beboerrepræsentant fra hver af de fire bofællesskaber i boenheden. Her samles op på diskussionerne fra husmøderne, ligesom der orienteres om fx arbejdsmæssige forhold vedrørende personalet (fx ferie). Det betyder, at det er beboerrepræsentanterne, som i udgangspunktet videreformidler til de øvrige beboere. Samtidig er beboerne som på Sct. Annæ Hjem med til at planlægge botræningen

På Sundbyhus er der endnu ikke et beboerråd, men man er ved at oprette et. Der afholdes ugentlige trivselsmøder, hvor beboerne kan diskutere, hvordan det går.

16.7 **Pårørendes indflydelse på bostedet**

Der er ikke pårørenderåd hverken på Sundbyhus, Sct. Annæ Hjem eller Lygten. Et Centerråd for Bocenter Sct. Annæ er under oprettelse, og heri vil pårørende være repræsenteret. Dette forventes oprettet september 2008.

På Sundbyhus er der kun få pårørende, som der samarbejdes med. På Lygten er samarbejdet mellem pårørende og bostedet generelt sparsomt. På Sct. Annæ Hjem er der komsammener til jul og om sommeren. Beboerne har her modsat sig et pårørenderåd.

16.8 **Beboernes trivsel og dagligdag**

Dagligdagen for beboerne på boenhederne på Bocenter Sct. Annæ er forskellige, afhængigt af hvilken boenhed, de bor på. Dette følger naturligt af, at forskellige typer beboere visiteres til forskellige boenheder.

Medarbejderne på Lygten fortæller, at beboerne generelt er meget tolerante overfor hinanden, og at der er ganske få konflikter. Flere beboere lider af paranoia, og det influerer ind imellem på deres forhold til andre. Der kan medarbejderne dog spille en rolle og fx hjælpe med at tolke det, der sker.

På Lygten har man haft et tilfælde af vold mod en medarbejder, ligesom to beboere har været oppe at slås, fortæller medarbejderne.

På Sct. Annæ Hjem og Sundbyhus er det forskelligt, hvordan beboerne fungerer sammen. Pt. er der, ifølge medarbejderne, gode grupper i huset, ligesom medarbejderne generelt oplever en god stemning på tværs af de enkelte bofællesskaber.

Medarbejderne oplever sjældent trusler fra beboerne, men har konflikter med beboerne om fx varetagelsen af pligter.

16.9 **Indgreb i selvbestemmelsesretten (magtanvendelse)**

16.9.1 *Procedurer og retningslinjer*

Der er på bocentret en personalehåndbog, som indeholder beskrivelser af alle procedurer, herunder magtanvendelse.

Ledergruppen fortæller, at retningslinjerne fra forvaltningen ligger tæt op af den praksis, man også tidligere har haft på bocentret. Man har derfor ikke haft problemer med at følge retningslinjerne eller med at tilpasse dem lokale retningslinjer.

Ledergruppen bemærker, at der bruges lang tid på at implementere og sikre overensstemmelse mellem retningslinjer og handleplaner mv. Selv mindre ændringer er det, ifølge ledergruppen, tidskrævende at få rettet ind.

Alle medarbejdere skal skrive under på, at de har læst personalehåndbogen og den centrale medicinvejledning, den lokale medicininstruks samt magtanvendelses-cirkulæret, og at de er bekendt med evakueringsplanen i huset. Ledelsen opfordrer desuden til, at medarbejderne ser i materialerne jævnligt, ligesom medarbejderne ved ændringer bliver bedt om at læse disse igennem. Desuden er der etableret en særlig mappe med aktuel læsning.

16.9.2 *Magtanvendelse*

Generelt er der meget få magtanvendelser. På Lygten har der endnu ikke været nogen, mens man på Sundbyhus har haft tre-fire inden for det sidste år, fortælles det.

På Sundbyhus og Sct. Annæ Hjem giver medarbejderne udtryk for, at når der sjældent er tale om magtanvendelser, skyldes det blandt andet, at de kan forbygge det gennem pædagogisk praksis. I stedet for fysisk at gribe ind i forhold til fx hygiejne og rengøring, arbejdes i stedet med at motivere den pågældende beboer.

Magtanvendelser kan også skyldes nødværge som følge af overfald eller vold. Der har været enkelte tilfælde, hvor det skyldes beboer-beboer vold og der har været tale om nødret.

Ifølge ledergruppen indberettes magtanvendelser altid, med beskrivelse af hvad der er sket og hvordan samt en bemærkning fra lederen. Tilfældet skrives også ind i handleplanen for den pågældende beboer.

16.9.3 *Indsatser for minimering af magtanvendelse*

Strategien omkring minimering af magtanvendelse fastlægges i den konkrete situation, fx hvem der ringer til politiet. Det er den generelle politik, at medarbejderne ved optakt til konfrontation kontakter en kollega, så en medarbejder aldrig står alene.

På Sundbyhus og Sct. Annæ Hjem bærer alle medarbejderne en telefon, som kan anvendes til at tilkalde hjælp fra kolleger.

Der tales meget med medarbejderne imellem om, hvilke udløsende faktorer der kan være til fx vredesudbrud. Der er desuden skabt en bevidsthed om, hvornår det som medarbejder er klogt at trække sig fra en situation.

16.10 **Medicinhåndtering**

I forhold til medicinhåndtering har ledergruppen samme generelle betragtninger som beskrevet under magtanvendelse. Dog bemærkes det, at retningslinjerne for

medicinhåndtering ikke tager højde for, at Sundbyhus og Sct. Annæ er anderledes end større centre.

Medarbejderne doserer ikke beboernes medicin. Der kommer i stedet en medarbejder fra voksenteamet, som doserer medicin for beboere, der ikke gør dette selv.

Der er krav om, at medarbejderne observerer, registrerer og kender bivirkninger, da de skal udlevere medicin. Alle har derfor kursus i medicinhåndtering.

På Lygten har medarbejderne generelt intet med beboernes medicin at gøre. Beboerne har ved indflytning rimelig god sygdomsindsigt og kan selv håndtere deres medicin. Alle beboerne henter selv medicinen i distriktpsychiatrien eller får det udleveret af det opsøgende psykoseteam. Medarbejderne på Lygten får dog samme kursus som i de to andre boenheder mhp. at kende bivirkninger mv., så medarbejderne kan støtte op om beboernes medicinindtagelse.

Lægefaglig revurdering af medicin foretages for størstedelen af beboerne på Lygtens 'distriktpsych' eller opsøgende psykoseteam. Beboerne indkaldes hertil med jævne mellemrum. Enkelte går kun ved egen læge. De fleste beboere har desuden givet samtykkeerklæring på, at medarbejderne kan tage kontakt til psykiateren, hvis noget virker forkert.

På Sct. Annæ Hjem får mange af beboerne dosisdispenseret medicin. Den ordinerende læge giver besked til apoteket og faxer ordinationen til Sct. Annæ Hjem. Kopi af lægens ordination opbevares i beboerens medicinboks sammen med medicinen. For de beboere, der skal have låst medicin ud af personalet, så udleveres medicin jf. kopi af lægens ordination. Dosispakkerne har ifølge medarbejderne betydet en opstramning, men bagsiden ved dosispakkerne er, ifølge medarbejderne, hvis beboerne ikke er stabile i deres medicinforbrug og dosis dermed ændres ofte.

Procedurerne for medicinhåndteringen på Sct. Annæ Hjem er beskrevet i hver enkelt handleplan. I handleplanen er der også en faxet ordinationsoversigt fra den ordinerende læge.

På Sundbyhus minder medicinhåndteringen om den på Sct. Annæ Hjem. Medarbejderne doserer meget sjældent medicin, idet det primært er hjemmeplejen, som doserer. Alle uddeler medicin på samme måde som på Sct. Annæ Hjem.

På Sundbyhus fortæller medarbejderne desuden, at beboernes medicin vurderes jævnlige af en læge, da beboerne alle kommer jævnlige på distriktpsychiatrik

center. Medarbejderne føler sig desuden klædt på i forhold til medicinbehandling. De bruger medicinhåndbogen til at identificere medicin, hvis de er i tvivl.

Ud over kurserne er medicinbehandling en integreret del af handleplanskonceptet. Der er et helt afsnit, med ordination, dosering, uddeling, p.n. mv.

Utilsigtede hændelser er et fast punkt på dagsordenen på personalemøder.

16.11 **Fysiske forhold**

De fysiske rammer på Sundbyhus og Sct. Annæ Hjem er, ifølge lederne, præget af, at det er gamle bygninger. På Sundbyhus har ingen af beboerne eget bad og toilet. Desuden kan beboerne ikke have deres egne møbler, fordi de bor her forholdsvis kort tid.

Lederne bemærker, at det er nødvendigt for målgruppen, at det ser ordentligt ud, men siger samtidig, at de fysiske rammer på Sundbyhus kan gå an, i og med at det er et midlertidigt opholdssted. Værelserne er lidt små, lige som der mangler ordentlige administrationslokaler mv. I området er der adgang til fitness, værksted mv., hvilket ses som positivt. Dog er der mange misbrugere i området.

Medarbejderne på Sundbyhus finder ligeledes, at de fysiske rammer fungerer meget godt. Dog savnes en have, lige som det kan være svært at holde et så gammelt hus ordentligt rent. Dette skal ses i lyset af, at beboerne ikke altid er tilstrækkeligt hygiejniske.

På Sct. Annæ Hjem har de fleste beboere eget toilet og bad. Der er desuden fællesrum som rummer køkken og opholdsstue og hyggelige udendørsarealer.

Både ledere og medarbejdere udtrykker tilfredshed med Lygtens fysiske rammer. Boenheden er nybygget og alle beboere har en lys toværelseslejlighed med eget toilet og bad, ligesom de har adgang til "caféen." Dog er caféen lidt lille set i forhold til det samlede antal potentielle brugere, oplever medarbejderne.

16.12 **Administration af økonomiske midler**

Medarbejderne har ikke noget med beboernes økonomi at gøre.

Ved indflytning på Sundbyhus og Sct. Annæ Hjem skriver beboerne under på at indbetale et fast beløb til kost.

På Sct. Annæ Hjem administrerer beboerrådet en beboerkasse, som den enkelte beboer årligt indbetaler 50 kr. til. Pengene bruges fx til en god stol på terrassen eller til et foredrag. Desuden er der på Sct. Annæ en kostkasse (jf. ovenfor), som bruges til mad mv. Pengene opbevares i en pengekasse, hvori boner mv. også ilægges.

På Sundbyhus betaler beboerne kostpenge ud over huslejen. Desuden betales 100 kr. om måneden til en aktivitetskasse.

17. **NORDLYS**

17.1 **Faktuelle oplysninger og datagrundlag**

Bostedets navn og adresse:	Nordlys Tomatvej 5, 2300 København S.
Navnet på lederen:	Flemming Nielsen
Antal afdelinger:	5
Målgruppe:	Voksne udviklingshæmmede med autisme og/eller psykiatriske problemstillinger.
Dato for besøg:	11. juni 2008

Denne caserapport bygger på observationer fra en rundvisning på Nordlys et interview med leder og et fokusgruppeinterview med medarbejdere.

Rapporten er primært af beskrivende karakter, idet den redegør for oplevelser og erfaringer blandt de interviewede. I det første afsnit nedenfor opsummeres evaluators indtryk på baggrund af det foreliggende datagrundlag. Det skal dog bemærkes, at egentlige konklusioner udelukkende foretages i Hovedrapporten, hvor datagrundlaget er mere omfattende.

17.2 **Opsummering og samlet indtryk**

Bostedet Nordlys er et bosted for voksne udviklingshæmmede med autisme og/eller psykiatriske problemstillinger. De tyve beboere er fordelt på fem afdelinger, der er beliggende på to adresser i Sundbyvangområdet, henholdsvis Tomatvej og Persillevej.

Afdelingerne på Nordlys køres separat med en individuel afdelingslederstruktur på hver afdeling. Dette giver ifølge både ledere og medarbejdere bedre styring og kendskab til den enkelte afdelings beboere.

Der arbejdes på Nordlys ud fra et ønske om at skabe struktur og overskuelighed for beboerne, der behandles og håndteres efter individuelle pædagogiske meto-

der. Der er som udgangspunkt ikke opstillet overordnede pædagogiske arbejds-metoder fra ledelsens side.

Der er stor forskel på de fysiske rammer på de to afdelinger. Det nyrenoverede Persillevej fremstår lyst, stort og flot med toværelseslejligheder til beboerne, mens Tomatvej står i kontrast hertil. De fysiske rammer på Nordlys' afdelinger på Tomatvej er langt fra optimale i henhold til beboernes lidelser, og de fysiske rammer vurderes som en barriere for det pædagogiske arbejde med beboerne.

På baggrund af det foreliggende datagrundlag er det evaluators samlede vurdering, at Nordlys overordnet set er et velfungerende bosted, hvor beboerne synes at trives.

Ved ledelsens efterfølgende kommentering på nærværende caserapport viser det sig dog, at der på en række områder er uoverstemmelse mellem lederens og medarbejdernes opfattelse af procedurer og regler på stedet.

17.3 **Generelle forhold**

17.3.1 *Organisering af bostedet*

Der er 20 beboere på Nordlys fordelt på fem afdelinger, hvor bolig 1, 2 og 3 hver har fire beboere og bolig 4 og 5 har henholdsvis tre og fem beboere. Grundet beboernes diagnoser er der en høj normering og på afdeling 4 arbejder pædagogerne en-til-en med de fleste beboere.

På Nordlys er der ca. 50 fastansatte medarbejdere og omtrent samme antal tilkaldte vikarer.

Alle fem afdelinger har en separat afdelingsleder. Halvdelen af ledernes tid er afsat til pædagogisk arbejde og den resterende halvdel til administrativt arbejde.

Der afholdes to slags personalemøder, henholdsvis fællesmøder, hvor alle fastansatte medarbejdere deltager og afdelingsmøder, hvor afdelingens medarbejdere deltager.

Nordlys har et sikkerhedsudvalg og et samarbejdsudvalg. Sikkerhedsudvalget består af to medarbejdere og den daglige leder. Samarbejdsudvalget, der er slået sammen med sikkerhedsudvalget, består af to medarbejderrepræsentanter, en tillidsrepræsentant, tre ledere og en sikkerhedsrepræsentant. Medarbejderrepræsentanterne er med for en toårig periode ad gangen.

Bostedet har selvforvaltning med et årligt budget på ca. 23 millioner kroner.

17.3.2 *Ledelsen og samarbejdet på tværs*

Bostedet har en forstander, en stedfortræder for forstanderen og en afdelingsleder i hver bolig.

De to ledere har opdelt en række af de overordnede opgaver imellem sig. Eksempelvis skal stedfortræderen i fremtiden ifølge planen hovedsageligt tage sig af dokumentation, udvikling og personale på Nordlys. Dertil kommer, at de to ledere gensidigt inspirerer hinanden i forhold til opgaverne, overlapper og koordinerer.

Al udvikling og planlægning sker på møder i hver enkelt afdeling. Der bliver sat fokus på, hvad der virker, og hvad der skal fokuseres mere på.

17.3.3 *Målsætninger og målgruppe*

Bostedet Nordlys er et bosted for voksne udviklingshæmmede med autisme og/eller psykiatriske problemstillinger. Beboerne kan have udadrettet/selvdestruktive handlemønstre. Fælles træk for den personlige hjælp er struktur og overskuelighed og en tæt medarbejderstøtte. Opdelingen af beboerne er sket efter deres individuelle behov.

Hver enkelt afdeling sørger for dokumentation. Muligheden for at ensrette dokumentationen er noget Nordlys, ifølge ledere og medarbejdere, arbejder med hele tiden og prøver at forbedre. Medarbejdernes evner til at dokumentere skal ifølge ledelsen forbedres, så succeser og fiaskoer bliver nemmere at måle.

De ansatte har opstillet overordnede mål for bostedets indsatsområder, som kommer til udtryk i Nordlys' mission og vision.

17.3.4 *Personalerelaterede forhold*

Personalegruppen er, ifølge ledelsen, en erfaren og dynamisk gruppe, hvoraf folk har været ansat alt mellem tre måneder til 15 år. Størstedelen af de ansatte kommer med flere års erfaring og med en pædagoguddannelse i bagagen. Ledelsen mener, at det generelt er svært at få uddannet personale på området. Udfordringer med hensyn til rekruttering af personale er, at arbejdet med Nordlys' målgruppe kræver visse kompetencer fysisk såvel som psykisk. Beboerne kan til tider være selvdestruktive men også udadreagerende og voldelige, så medarbejderne skal kunne klare lidt af hvert. Som lederen udtaler:

”Vi vælger også mange fra, fordi vi ikke mener, de kan klare opgaven her. Man skal have den rette indgangsvinkel.” (Leder)

Ledelsen sørger for at sende alle medarbejderne på kurser løbende. Eksempelvis har bostedet haft 10-12 ansatte på autismekonference.

17.3.5 *Introduktion af nye medarbejdere, vikarer mv.*

Uddannede nyansatte har 14 dages følgevagter, hvor de observerer og langsomt bliver kørt ind i procedurerne. Herefter afholdes fire møder med forskellige fokuspunkter, hvorefter der er opfølgningssamtaler, hvor arbejdet evalueres og spørgsmål besvares.

Som vikar bliver der, i løbet af det første ansættelsesår, afholdt tre møder, hvor forløbet diskuteres og eventuelle spørgsmål besvares. Vikaren har tre følgevagter som opstart. Det vurderes ifølge ledelsen altid, hvorvidt der er behov for flere følgevagter. På nogle afdelinger får de ansatte efter et stykke tid flere følgevagter, både som fast og vikar, når medarbejderen skal til at arbejde med de sværest håndterlige beboere. Ingen medarbejdere arbejder dog alene med beboerne, med mindre de selv føler sig klar hertil

17.4 **Indsatsen på bostedet**

17.4.1 *Mål*

Målsætninger for Nordlys er udarbejdet i et samarbejde mellem ledelsen og medarbejderne. Målene for bostedets mission og vision hænger fremme på lederens kontor og der er arbejdet med målene på temadage og personaleture.

Overordnet er hovedopgaven i det pædagogiske arbejde at skabe udvikling for den enkelte beboer, så beboeren opnår højest mulig livskvalitet. Dette omfatter ifølge leder og medarbejdere også at skabe mulighed for, at beboeren kan indgå i sociale sammenhænge med et positivt resultat. De ansatte arbejder med at inddrage beboerne mest muligt i dagligdagen, og forsøger i størst mulig omfang at skabe et liv omkring dem, der er så normalt som muligt. Ifølge lederen har denne tilgang en positiv effekt, lige som den gør beboerne mere rolige.

17.4.2 *Metoder*

Både leder og medarbejdere er enige om, at der ikke bliver taget udgangspunkt i en bestemt faglig tilgang eller en enkelt metode, men derimod flere forskellige metoder.

”Vi plukker lidt i teorierne, vi har ikke en overordnet ide for, hvordan eksempelvis autisme skal håndteres. Vi har ikke fundet én teori eller en vinkel, der virker.” (Leder)

Medarbejderne har dog gennem et par år fået indblik i neuropædagogik gennem de neuropædagogiske sceninger, der er lavet. Bostedet er ved at uddanne to neuropædagoger således, at bostedet får interne kompetencer på området. Leder og medarbejdere er af den overbevisning, at neuropædagogikken kan være vejen til at få et mere nuanceret indblik i beboernes lidelser og til at afhjælpe flere problemstillinger i forbindelse med beboernes adfærd.

For at forbedre pædagogikken og forny sig på alle områder henter bostedet eksterne konsulenter til. Ledelsen fremhæver, at der er stor forskel på medarbejdernes arbejdsmetoder, og udtaler:

”Nogle kører meget efter faste principper, andre tager det mere ad hoc.” (Leder)

Overordnet set er medarbejdere og ledere enige om, at kommunens retningslinjer for håndtering af beboere på kommunale bosteder mangler nuancer. Som denne medarbejder udtaler:

”Der mangler helt konkret retningslinjer for undtagelser, når der skal arbejdes med den type beboere, som er på Nordlys.” (Medarbejder)

Ifølge ledelsen bliver der henvist til eksempelvis skemaer i ”Retningslinjer for Indgrib i selvbestemmelsesretten”, der simpelthen ikke eksisterer.

Medarbejderne mener, at høj kvalitet og høj faglighed er nøgleord på Nordlys. Videndeling fremhæves også som en styrke på bostedet. Med henblik på, hvad der er den bedste metode overfor beboerne, nævnes struktur og rammer som et vigtigt element, samt tydeliggørelse af beboernes dagsprogrammer, der er individuelt tilrettelagt efter den enkeltes beboers behov.

17.4.3 *Tilbud og aktiviteter*

Nordlys tilbyder forskellige aktiviteter. Eksempler er: ture til sportshal to gange om ugen, indkøb, en ugentlig turdag, bading, løb m.m.

Endvidere har bostedet fire busser til rådighed, som ofte bruges. For beboere, som ønsker og profiterer af at tage på ferie, laves en ferieopsparring således, at det er muligt at tage på ferie to gange årligt.

17.4.4 *Samarbejde om indsatser*

Ifølge medarbejdere og ledere fungerer samarbejdet generelt godt både internt og eksternt. Medarbejderne fortæller, at de bruger hinandens kompetencer og erfaringer, hvis der eksempelvis er tvivl- eller vurderings spørgsmål.

På Nordlys bliver der samarbejdet om indsatserne gennem fællesmøderne, og der udarbejdes handleplaner for hver beboer i samarbejde mellem bostedet og øvrige samarbejdspartnere omkring den enkelte beboer.

Retningslinjer og nye tiltag, som bostedet modtager fra forvaltningen, bliver omformuleret under Nordlys' egne strategier, så det bliver lettere fordøjeligt for medarbejderne.

Lederne giver udtryk for en anelse utilfredshed med samarbejdet med forvaltningen, da behandlingstiden ofte opleves som meget langsom og da udspil fra forvaltningen opleves som bureaukratiske. Dog ved ledelsen altid, hvem i forvaltningen de skal henvende sig til, og de oplever også, at der bliver lyttet til deres forslag.

17.5 **Medarbejdernes trivsel**

Medarbejderne giver alle udtryk for, at de trives. Samarbejdet kollegaerne imellem er veludbygget og de oplever, at de er gode til at trække på hinandens erfaringer.

Medarbejderne fremhæver endvidere, at de har en utrolig god dialog med ledelsen.

"Der er meget stor åbenhed og der er aldrig noget, man ikke tør tale om. Vi (læs: medarbejderne) er meget heldige at have så god en ledelse, der bakker op om medarbejderne." (Medarbejder)

Medarbejderne oplever, at hindringer for trivsel kommer udefra og ikke skyldes forhold internt på bostedet. Som denne medarbejder fortæller:

"Fra forvaltningen burde de gå ind og se på, hvad vi har af ressourcer. Vi går glade hjem fra arbejde, men har dårlig samvittighed over det, vi ikke får læst. Vi får dårlig løn og har meget uheldige arbejdstider. Det er grunden til, at vi mangler arbejdskraft." (Medarbejder)

En medarbejder oplever dog, at der på afdelingen er en modvilje blandt de øvrige medarbejdere mod at prøve nye metoder og fornyelse. Medarbejderen oplever i den forbindelse, at både afdelingsleder og den overordnede ledelse på bostedet er lydhøre, men at den pædagogiske tradition blandt medarbejderne er stærk og præget af modvilje mod at afprøve nye ting.

17.6 **Brugerindflydelse på bostedet**

Medbestemmelsesretten opleves som et dilemma på bostedet. Da beboerne alle har brug for struktur og genkendelighed for at finde tryghed i deres hverdag, er det vigtigt, at medarbejderne hjælper dem med at gennemføre deres dagsprogrammer. Alle beboere er enten myndige eller har en værge. Derfor har de som udgangspunkt selvbestemmelse i alt, hvad de gør, hvilket kan skabe problemer, når beboerne handler i modstrid med, hvad der vurderes som hensigtsmæssigt for dem. Medarbejderne oplever således, at der er en gråzone omkring, hvad der er *omsorgssvigt* og hvad der er *omsorgspligt*.

Der er udfærdiget individuelle retningslinjer for, hvad den enkelte beboer er i stand til at klare selv, og hvor medarbejderne skal ind og støtte. Indretning af egne værelser og medbestemmelse i de daglige aktiviteter er nogle af de områder, hvor beboeren individuelt kan benytte sin indflydelse.

Der bliver endvidere udfærdiget handleplaner for hver enkelt beboer. Kommunen har udarbejdet et fælles koncept, men det er ikke færdigbehandlet endnu, så Nordlys kører efter deres eget system. Medarbejderne fortæller, at de fortolker kommunens opstillede retningslinjer ud fra den viden og erfaring, de hver især besidder omkring den enkelte beboer. Medarbejderne oplever, at de ikke kan arbejde med generelle regler for håndtering af beboerne, reglerne skal derimod tilpasses individuelt.

17.7 **Pårørendes indflydelse på bostedet**

Bostedet skal ifølge ledelsen løbende være i dialog med de pårørende/værger og sikre, at de pårørende har mulighed for indsigt, indflydelse og dialog. Ledelsen har endvidere det overordnede ansvar for, at der afholdes minimum tre møder med de pårørende/værger om året.

Et dilemma som de ansatte på Nordlys fremhæver med hensyn til de pårørende er i forbindelse med magtanvendelse. De pårørendes krav i forhold til servicen på bostedet afviger meget fra de rammer, der er sat op i Serviceloven. De pårørende forventer, at de ansatte tager hånd om beboerne, hjælper dem og passer på dem. Dette kan dog være i modstrid med Servicelovens bestemmelser.

17.8 **Beboernes trivsel og dagligdag**

Det er medarbejdernes vurdering, at beboernes dagtilbud fungerer godt og at beboerne generelt er tilfredse og trives. Dog er der fire beboere, der ikke er i dagtilbud, hvilket fremhæves som meget problematisk.

Beboernes dagligdag varierer meget alt afhængig af den enkeltes styrker og svagheder. Da beboerne har behov for en meget skematisk opbygget dagligdag, minder dagene meget om hinanden med faste rutineprægede handlinger. Disse rutiner er ifølge leder og medarbejder med til at sikre beboernes trivsel.

De fleste beboere har ikke deciderede fritidsinteresser, men støttes af medarbejderne til at lave ting, de holder af, såsom at male eller gå en tur til købmanden. Af og til arrangerer pædagogerne fællesspisning. Udflugter og rejser er frivillige og på beboernes egen regning, men de, der har lyst, bliver opfordret til at deltage.

Beboerne på Nordlys har til fælles, at de ikke er stærke i tætte sociale relationer. Det er således ifølge både leder og medarbejdere problematisk, at beboerne bor

side om side, og særligt i den ældre bebyggelse, med snævre gange, der giver tæt fysisk kontakt.

Beboernes manglende sociale kompetencer leder ofte til konflikter på bostedet, dette både medarbejdere og beboere imellem og internt mellem beboerne.

17.9 **Indgreb i selvbestemmelsesretten**

17.9.1 *Procedurer og retningslinjer*

Medarbejderne har udarbejdet en pædagogisk arbejdsmetode, som guideline for, hvordan man støtter og samarbejder med beboerne og derved forebygger, at beboerne bliver angste og usikre.

Medarbejderne fremhæver, at de oplever, at der kommer forvirrende signaler fra kommunen med hensyn til magtanvendelse. Medarbejderne troede, at føringer var blevet godkendt og fandt senere ud af, at dette ikke var tilfældet. Der er dog stadig blandt medarbejderne en vis forvirring omkring, hvilken status føringer har i henhold til reglerne om magtanvendelse.

Medarbejderne oplever, at de har været meget handlingslammede, fordi de ikke har turdet handle i frygt for at bryde loven.

17.9.2 *Magtanvendelse*

Alle medarbejdere får udleveret ”Retningslinjer for indgreb i selvbestemmelsesretten” og gennemgår den efterfølgende med en leder.

Der er hvert år flere tilfælde af magtanvendelse på bostedet. Situationer, hvor der forekommer flest magtanvendelser, er, når forholdet mellem beboere og medarbejdere ikke fungerer optimalt. Dette sker som oftest i forbindelse med ansættelse af nyt personale, som beboerne ikke føler sig trygge ved, et problem bostedet forsøger at løse.

Medarbejderne giver udtryk for, at de alle kender procedurer og regler på området, men at der kan opstå tvivl om, hvornår ”grænsen” er nået i forhold til fx at skulle gribe ind.

Som eksempler på tvivlstilfælde om brugen af magtanvendelse fortæller en medarbejder om følgende situationer:

”Hvis en beboer, som ikke er trafiksikker, vælger at gå ud på vejen, kan jeg ikke stoppe ham ifølge loven. Beboeren skal decideret være i fare, før vi må gribe ind. Dørene må ikke være aflåste, så det eneste vi kan gøre er at stille os i vejen for dem. Men beboerne har ret til at gå. Reglen er nu, at vi skal stille os i døren og sige: Du må ikke gå. Bliver vi slået, skal vi lade dem gå.” (Medarbejder)

Medarbejderne fortæller, at de i tvivlstilfælde altid kan kontakte ledelsen.

17.9.3 *Indsatser for minimering af magtanvendelse*

Ifølge ledelsen søger Nordlys at forebygge og minimere beboernes voldelige tendenser gennem en struktureret hverdag, refleksion og dialog og ved at sørge for, at alle medarbejdere har kendskab til ”Retningslinjer for magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten.”

Bostedet arbejder endvidere på at sikre et højt fagligt niveau, hvor medarbejderne har kendskab til beboernes diagnoser, handlemønstre samt til pædagogiske metoder, der medvirker til at minimere beboernes voldelige eller verbalt krænkende udtryksformer.

Mere konkret forebygger medarbejderne magtanvendelser ved at spørge beboerne, om de har brug for en pause. Medarbejderne oplever, at det kan være nødvendigt at flytte ting væk fra beboernes rækkevidde, således at det ikke kan slå sig selv og komme til skade. Medarbejderne beder i nogle tilfælde en beboer lægge sig lidt på sengen eller gå ind på værelset for at falde til ro.

Efter hver magtanvendelse udfyldes et magtanvendelseskema, og episoden gennemgås med medarbejderne og tages op på først kommende p-møde. Dette med henblik på at forbedre den pædagogiske tilgang, så magtanvendelser undgås eller minimeres. Information om magtanvendelsen bliver endvidere skrevet i beboernes dagbog. Har medarbejderne ikke overskud til at lave indberetningen samme dag, skal den udfærdiges, når man møder ind dagen efter.

Efter en magtanvendelse skrives desuden, ifølge medarbejderne, i en kollegahjælpsmappe. Ledelsen på Nordlys er dog *ikke* enig med medarbejderne i, at dette er proceduren.

Er en medarbejder blevet udsat for vold, sparrer medarbejderne med hinanden.

17.10 **Medicinhåndtering**

17.10.1 *Procedurer og retningslinjer*

Der foreligger ifølge leder og medarbejder klare rammer og procedurer på Nordlys for medicinhåndtering. Det er både ledernes og medarbejdernes opfattelse, at alle procedurer bliver fulgt.

Bostedet har tilknyttet en fast psykiater, som der holdes møde med en gang i kvartalet. Psykiateren eftergår medicineringen af beboerne og regulerer efter beboernes behov.

17.10.2 *Medicinhåndtering*

Nye medarbejdere kommer på kursus i medicinhåndtering. Der er klare retningslinjer for, at ingen doserer medicin uden at have været på kursus. Alle ansatte bliver således uddannet i medicinering, hvor de gennemgår forskellige medikamenter, virkning og dosering på laboratoriet. Afslutningsvis skal en mindre prøve bestås.

Alle retningslinjer omkring medicinhåndtering er ifølge lederne noteret i en sundhedsfaglig mappe.

Ledere og medarbejdere er endvidere enige om, hvilke retningslinjer og procedurer, der gælder for P. N. medicin. Hver beboer har et medicinkort, hvoraf det fremgår, hvad der må gives af P.N. medicin. Alle medarbejdere har efter godkendelse, lov til at give medicinen, dog skal de tale sammen med mindst én anden medarbejder om, hvad der skal gives. Ved brug af P.N. medicin skal tre af afdelingerne kontakte ledelsen. Al brug af P.N. medicin skal ifølge ledelsen registreres og det skal noteres, hvorvidt medicinen havde den ønsket effekt.

17.10.3 *Fejlmedicinering*

Ved fejlmedicinering skal medarbejderen både ringe til afdelingslederen og vagtlægen, og fejlen registreres i samarbejde med laboratoriet. Ifølge både leder og medarbejdere registreres alle fejl systematisk.

Ifølge både ledere og medarbejdere sker der sjældent fejl og der er enighed om, at der ikke er behov for ekstra tiltag på området.

Medarbejderne fortæller, at de føler sig trygge ved medicinhåndteringen, og at de arbejder kontinuerligt på at få beboerne ned i medicin. Alle sådanne beslutninger foregår i samarbejde med den tilknyttede psykiater.

17.11 **Fysiske forhold**

Bostedet består af fem afdelinger alle beliggende på Sundbyvang. På alle afdelinger er der fællesarealer, såsom køkken opholdsstue og små lukkede haver, der, ifølge lederen, ofte benyttes.

Bolig 1,2 og 3 er samlet i ét hus, på Persillevej med 4 beboere i hver afdeling. Her har alle beboere toværelses lejlighed med eget bad og toilet. Bolig 1, 2 og 3 er opført i 2007 og fremstår moderne med lyse rum, hvor der er store vinduer og højt til loftet i fællesafdelingerne. De toværelses lejligheder er individuelt indrettet.

Bolig 4 og 5 er beliggende på Tomatvej med henholdsvis tre og fem beboere. På bolig 4 og 5 har én beboer eget bad og toilet. En anden beboer har eget bad, men

deler toilet med en tredje beboer. De øvrige seks beboere deler bad og toilet parvis, et enkelt sted deler M/K bad og toilet, hvilket personalet finder uhensigtsmæssigt.

Til forskel fra bolig 1, 2 og 3 er bolig 4 og 5's fælleslokaler lavloftede og mørke. Boligerne er et ældre byggeri med flade tage og badeværelserne er små og uden vinduer. Ifølge medarbejderne er forholdene i bolig 4 og 5 "kummerlige". Det skal dog bemærkes, at indretningen i bolig 4 og 5 til dels er grundet i beboernes til tider voldelige, udadreagerende og selvdestruktive adfærd, således at møbler på nogle værelser er naglet til væg og gulv og al overflødig inventar fjernet.

Medarbejderne på Tomatvej oplever, at flere problemstillinger og konflikter har rod i de uhensigtsmæssige fysiske rammer. Som denne medarbejder fortæller:

"De fysiske rammer begrænser udviklingen. Dagligdagen gør, at de fem beboere SKAL fungere sammen. Det er lidt hårdt at arbejde, når man ved, at de fysiske ramme begrænser vores arbejde." (Medarbejder)

17.12 Administration af økonomiske midler

Der er opstillet retningslinjer fra bostedets side omkring beboernes økonomi, og når det er hensigtsmæssigt, justerer beboeren og medarbejderne aftalen. Som udgangspunkt benytter Nordlys de samme retningslinjer som i FAKIR. Medarbejderne mener dog, at der mangler enkelte retningslinjer på området, eksempelvis omkring hvem der skal betale for istandsættelser.

Udbetalingen af lommepenge varierer afhængig af beboeren. Nogle af beboerne får lommepenge udleveret, mens andre hæver dem selv. Mange af beboerne kan ifølge medarbejderne ikke selv administrere økonomien. Medarbejderne afstemmer således lommepengene efter den enkeltes forbrug.

Beboere, der har formue, har en advokat tilknyttet.

På afdelingerne er der ligeledes fælleskasse, som letter betalingen, når alle beboerne fx er ude og spise på én gang. Kontanterne opbevares med lås på kontoen eller på værelserne. Der er revision en par gange om året og medarbejderne fører regnskab en gang om måneden.

18. **GRIFFENFELD**

18.1 **Faktuelle oplysninger og datagrundlag**

Bostedets navn og adresse:	Griffenfeld Griffenfeldsgade 44, opg. 1, 3. sal, 2200 København N
Navnet på lederen:	Ole Lidau
Antal afdelinger:	
Målgruppe:	Voksne udviklingshæmmede
Dato for besøg:	6. juni 2008

Denne caserapport bygger på observationer fra en rundvisning på Griffenfeld, et interview med forstander og et fokusgruppeinterview med tre medarbejdere.

Rapporten er primært af beskrivende karakter, idet den redegør for oplevelser og erfaringer blandt de interviewede. I det første afsnit nedenfor opsummeres evaluators indtryk på baggrund af det foreliggende datagrundlag. Det skal dog bemærkes, at egentlige konklusioner udelukkende foretages i Hovedrapporten, hvor datagrundlaget er mere omfattende.

18.2 **Opsummering og samlet indtryk**

Griffenfeld fremtræder samlet set som et velfungerende bosted. Dette skyldes særligt en positiv stemning blandt medarbejdere og leder, og at der er en klar pædagogik og tydelige retningslinjer på bostedet. Der arbejdes konkret med handleplaner, og personalet vurderes at have et godt kendskab til kommunale procedurer og retningslinjer, dette særligt i forhold til medicinbehandling.

Det vurderes, at medarbejderne på Griffenfeld har stor erfaring og en faglig ballast, der gør dem i stand til at rumme og håndtere vanskelige situationer på en hensigtsmæssig måde.

Endvidere vurderes det, at Griffenfolds beliggenhed giver gode muligheder for at drage nytte af byens tilbud, en mulighed medarbejderne på en positiv måde synes at indarbejde i beboernes dagligdag.

Griffenfolds største udfordring er slidte, snævre og utidssvarende fysiske rammer, der begrænser det pædagogiske arbejde og beboernes trivsel. Særligt de snævre gange, fælles bad og toiletter samt elevatorer, der ikke virker, er problematiske og hæmmende for beboernes trivsel.

18.3 **Generelle forhold**

18.3.1 *Organisering af bostedet*

Griffenfeld har én leder og 12 medarbejdere, hvoraf 8 er faguddannede, primært pædagogisk, og flere har høj anciennitet.

Bostedet er bygget op omkring en flad organisationsstruktur, hvor lederen i høj grad uddelegerer opgaver til medarbejderne, der med egne ord arbejder ud fra princippet ”frihed under ansvar”. Medarbejderne oplever dog, at lederen er synlig i forhold til det overordnede ansvar og står til rådighed, når der er behov herfor. Dette bevirker, oplever medarbejderne, at f.eks. samarbejdsrelaterede problemer bliver anerkendt og hurtigt løst.

Lederen giver udtryk for, at bostedet har en høj grad af organisatorisk autonomi i forhold til samarbejdet med kommunen, hvilket han ser som en fordel i den daglige ledelse af botilbuddet.

Lederen påpeger endvidere, at han har implementeret en overordnet freudiansk tilgang til det pædagogiske arbejde.

18.3.2 *Målsætninger og målgruppe*

Griffenfeld er et bosted for voksne, mobile udviklingshæmmede. Dog med spredning i både aldre og diagnose.

Det er bostedets overordnede målsætning, at alle beboere kan udvikles på det niveau de er, hvilket afspejles i, at det socialpædagogiske styrede samvær på bostedet er udviklingsorienterede. Didaktiske elementer benyttes endvidere til at lede og følge de enkelte beboere i deres udvikling.

Der arbejdes på botilbuddet konkret med virksomhedsplaner.

18.3.3 *Personalerelaterede forhold*

Der er 12 medarbejdere på Griffenfeld. Flertallet af disse har pædagogisk uddannelse og/eller har erfaring med pædagogisk arbejde.

Bemandingen på Griffenfeld er vekslende: Nogle dage er der tre medarbejdere, mens der andre dage er to. Om natten er der én medarbejder til stede.

På Griffenfeld gøres der meget ud af at opretholde et højt fagligt niveau for medarbejderne. Bostedets leder mener, at det kan virke tillokkende for nye medarbejdere. Griffenfeld oplever da heller ingen problemer med rekruttering eller fastholdelse af pædagogiske medarbejdere, tværtimod er stedet populært. Dog giver Griffenfelds leder udtryk for, at han oplever vanskeligheder i forhold til rekrutteringen af sundhedsfaglige kompetencepersoner.

Nye medarbejdere og vikarer introduceres efter fastlagte retningslinjer og via sidemandsoplæring. Der lægges ifølge ledere og medarbejdere vægt på, at nyanstatte bliver godt modtaget.

Griffenfelds leder fortæller, at han støtter og er lydhør overfor medarbejdernes signaler. Oplever han, at medarbejdere føler sig utrygge eller ikke er en del af det kollegiale fællesskab, indleder han en samtalerække med vedkommende.

Dog er det lederens opfattelse, at det er medarbejdernes eget ansvar at være proaktive f.eks. i forhold til efter- og videreuddannelse.

En del af de mere ”tunge” opgaver på bostedet, såsom rengøring, madlavning og bogføring er udliciteret til ekstern udbyder. Flere medarbejdere giver udtryk for, at de oplever det som et tab, at der ikke længere dufter af mad på botilbuddet.

18.4 **Indsatsen på bostedet**

Ifølge Griffenfelds leder er den pædagogiske indgangsvinkel på botilbuddet freudiansk med fokus på det emotionelle og en anerkendende, positiv tilgang.

Der arbejdes på botilbuddet konkret med handleplaner. Den enkelte beboer tages med på råd i udformningen af vedkommendes handlingsplan, såfremt personalet vurderer, at vedkommende er i stand til dette.

På Griffenfeld lægger man ifølge både leder og medarbejdere stor vægt på, at beboerne har mulighed for at dyrke egne interesser.

Beboerne benytter ud over dagtilbud mange af byens tilbud om aktiviteter. Flere beboere tager på egen hånd til og fra disse aktiviteter med offentlige transportmidler.

Flere beboere har dog brug for stor støtte i dagligdagen, og en del modtager ikke eksterne dagtilbud.

Medarbejderne arrangerer endvidere på egen hånd aktiviteter og ekskursioner for beboerne. Blandt andet har beboere og medarbejdere rejst med færgen til Oslo og Polen.

18.5 **Medarbejdernes trivsel**

Medarbejderne på Griffenfeld er organiserede i teams, hvor de planlægger pædagogik og laver handleplaner.

Medarbejderne fortæller, at de oplever det som en styrke, at botilbuddets leder er synlig, og de oplever, at de altid kan gå til lederen med eventuelle problemer.

Medarbejderne fremhæver endvidere positivt, at Griffenfeld har klare retningslinjer, at medarbejderne er glade for at arbejde der og at samarbejdet medarbejderne imellem generelt er godt.

Enkelte medarbejdere fortæller dog, at de af og til føler sig utrygge på alenevægter.

18.6 **Brugerindflydelse på bostedet**

På Griffenfeld afholdes der ugentlige beboermøder. Derudover fortæller medarbejderne, at beboerne inddrages i det omfang, de hver især er i stand til.

Medarbejderne lægger vægt på, at det er vigtigt at lade beboerne følge deres drømme. Denne holdning understreges af, at man på botilbuddet har et billede af en beboer, der flyver i sportsfly, hængende på væggen.

Beboerne varetager forskellige praktiske gøremål som f.eks lettere madlavning, opvask og kaffebrygning.

18.7 **Pårørendes indflydelse på bostedet**

Griffenfeld inviterer to-tre gange årligt de pårørende til arrangementer på bostedet. Der kommer dog ikke mange pårørende til disse arrangementer. De pårørende, der deltager, er generelt, på grund af beboernes alder, søskende.

Medarbejderne oplever dog, at bostedet har et godt samarbejde med de pårørende, der kommer til arrangementerne, og at der generelt er et godt samarbejde med de pårørende i forhold til beboernes økonomi.

Lederen udtaler dog, at pædagoger ikke er særlig gode til at have med pårørende at gøre.

18.8 **Beboernes trivsel og dagligdag**

Beboerne har det ifølge leder og medarbejdere generelt godt internt. Beboerne passer på hinanden, og kalder f.eks. på hinanden, når der serveres mad.

Der er dog enkelte, men alvorlige undtagelser. Særligt to beboere fylder meget på Griffenfeld og er årsag til mange problemer og praktiske ændringer. F.eks. har man pga. disse beboere måttet lade flere beboere skifte værelse. Disse to beboeres adfærd gør flere af de øvrige beboere utrygge og kede af det, hvilket ifølge medarbejderne kræver mange ressourcer. Medarbejderne efterspørger mere støtte i sådanne situationer, f.eks. fra konsulenter, der kunne supervisere og rådgive om konflikter, der rammer andre beboeres trivsel.

18.9 **Indgreb i selvbestemmelsesretten (magtanvendelse)**

Medarbejderne giver udtryk for, at de kender til og er enige i procedurerne omkring magtanvendelse, herunder debriefing. Indberetninger vurderes, ifølge medarbejderne, gennem dialog i personalegruppen. I tvivlssituationer kontakter medarbejderne lederen.

Magtanvendelse forekommer ifølge medarbejderne i et meget begrænset omfang. Hvis det forekommer, efterfølges det af indberetning og debriefing. Medarbejderne prøver at undgå magtanvendelse ved hjælp af anvendt psykologi, humor og lokkemidler og ved at være accepterende. Man har på Griffenfeld endvidere udarbejdet en fælles plan for at forhindre magtanvendelse. F.eks. fremhæver medarbejderne en episode, hvor en beboer ikke ville i bad om morgenen; her blev løsningen et aftenbad. De magtanvendelsessituationer, der opstår, er især relateret til hygiejneproblematikker. Medarbejderne har oplevet, at de har været tvunget til at tvangsbadet en beboer.

Lederen vurderer, at kommunens service i forhold til magtanvendelse, har været utilstrækkelig.

Der er på Griffenfeld gjort indsatser for at minimere magtanvendelsen. F.eks. har lederen undervist medarbejderne i magtanvendelse gennem rollespil, hvor emnet var "Relation og nonverbal kommunikation i affektsituationer".

Der er endvidere udarbejdet en model for håndtering af voldelige uoverensstemmelser beboerne i mellem. Disse skal ikke indberettes, men politiet kan tilkaldes.

18.10 **Medicinhåndtering**

Ansvar for medicinhåndtering er uddelegeret til to ansvarlige medarbejdere. Alle faste medarbejdere har været på kursus i medicinhåndtering, og der findes en medicinmappe til vejledning for vikarer.

Den almindelige rutine for fastsættelse af medicinering er, at der kommer besked fra kommunen eller fra ambulatoriet, og at embedslægen aflægger bostedet besøg.

Fejlmedicinering sker ifølge medarbejderne i meget begrænset omfang. Fejlene er som oftest relaterede til forkert modtagne varer.

Tre til fire gange om året gennemtjekker de to ansvarlige medarbejdere al medicin.

Personalet har været på kurser i medicin håndtering, og en enkelt medarbejder har modtaget ekstrakurser.

Lederen skal have besked ved fejlmedicinering

18.11 **Fysiske forhold**

Styrken ved Griffenfelds fysiske rammer er beliggenheden tæt på byen samt bostedets store terrasse, som flittigt benyttes.

Svagheden ved Griffenfelds fysiske rammer er de indendørs forhold, der af medarbejderne betegnes som utidssvarende og som ikke efterlever reglementet. Der er stor utilgængelighed for kørestole og trængsel på de fælles toiletter og bad.

Medarbejderne oplever de fysiske rammer som en begrænsning i deres arbejde og som havende en negativ indflydelse på beboernes trivsel f.eks. i form af trængsel på toiletterne. Skrå vægge i gangarealet giver indtryk af, at gangen er bredere, end den egentlig er, men reelt er det svært at undgå konflikt med udadreagerende beboere på gangene.

Medarbejderne finder det uacceptabelt, at elevatoren ikke virker, idet det hæmmer den enkelte beboers frihed, da bostedet er placeret på tredje sal.

18.12 **Administration af økonomiske midler**

Medarbejderne har en klar og synlig omgang med beboernes økonomiske midler. Der er pengebokse i skabe til hver beboer, der er delt op i to. De fastansatte pædagoger har adgang til den ene del, hvor der er få penge, mens kontaktperson og ledere har adgang til hele skabet. Beboerne selv har altid adgang til egne penge.

Lomme penge skønnes af personalegruppen i fællesskab ud fra hver beboeres normale forbrug.

Der indhentes kvitteringer og faktura for den enkelte beboer.

19. TOKANTEN

19.1 Faktuelle oplysninger og datagrundlag

Bostedets navn og adresse:	Tokanten Irlandsvej 27 / Persillevej 2A, 2300 Kbh. S
Navnet på lederen:	Konstitueret leder Flemming Nielsen (er også leder på Nordlys).
Antal afdelinger:	4
Målgruppe:	Udviklingshæmmede i alderen ca. 40 til 80 år.
Dato for besøg:	12. juni 2008

Denne caserapport bygger på observationer fra en rundvisning på Tokanten et interview med den konstituerede leder, samt tre nyudnævnte koordinatore og et fokusgruppeinterview med medarbejdere.

Rapporten er primært af beskrivende karakter, idet den redegør for oplevelser og erfaringer blandt de interviewede. I det første afsnit nedenfor opsummeres evaluators indtryk på baggrund af det foreliggende datagrundlag. Det skal dog bemærkes, at egentlige konklusioner udelukkende foretages i Hovedrapporten, hvor datagrundlaget er mere omfattende.

19.2 Opsummering og samlet indtryk

Tokanten er et bosted for udviklingshæmmede i alderen ca. 40 til 80 år, der pt. huser 30 beboere fordelt på fire afdelinger.

Overordnet set fremstår Tokanten som et bosted, hvor såvel beboere som medarbejdere efter alt at dømme umiddelbart trives. Dog er der på Tokanten sket en del organisatoriske ændringer efter at den forhenværende forstander blev suspenderet i december. Dette har bevirket, at medarbejderne og ledere i forhold

til flere af undersøgelsens temaer står i en overgang, hvor flere ting ikke er, som de plejer. Dette gælder fx i forhold til viden om beboernes økonomi, i forhold til uddeling af p.n. medicin og i forhold til medarbejdernes inddragelse og indflydelse generelt. Det er dog evaluators indtryk, at medarbejderne hilser den nye ledelse og ledelsesstruktur velkommen, og at de er optimistiske over for de forandringer, der er på vej.

Ledelse og medarbejdere giver samstemmende udtryk for, at de mener, der udføres et godt fagligt arbejde på Tokanten. På baggrund af det foreliggende datagrundlag er det dog evaluators vurdering, at det faglige arbejde udføres i et uafklaret spændingsfelt mellem en socialpædagogisk tradition baseret på et individorienteret handicapsyn og et relationelt, funktionsorienteret handicapsyn, som er det, Lov om Social Service forudsætter.

Det er videre evaluators samlede indtryk, at det faglige arbejde endnu *ikke* i tilstrækkelig grad foregår ud fra fælles formulerede målsætninger for bostedet, som alle kender, bekender sig til og arbejder målrettet efter. Endvidere vurderes det, at der ikke er en fælles forståelse af de anvendte værktøjer og metoder, så disse kan anvendes målrettet og konsekvent. (Dette gælder særligt for en ud af fire afdelinger) og at der visse steder mangler nedskrevne lokale procedurer og retningslinier. Dertil skal dog nævnes, at forvirringer omkring regler og procedurer muligvis skyldes uklarhed fra forvaltningens side omkring procedurer og retningslinier. Slutteligt vurderes det, at der er behov for at udvikle en dokumentationskultur, hvor det arbejde, der udføres dokumenteres skriftligt.

Tokanten står, ifølge ledelsen og medarbejdere, overfor yderligere en række udfordringer. For det første opleves bostedets fysiske rammer som meget problematiske; bostedet trænger til en renovering, der er for lidt plads på værelserne og der mangler fællesområder. Aktuelt er det fra politisk side besluttet, at Tokanten skal rives ned og erstattes af nyt byggeri.

For det andet opleves det, at antallet af medarbejdere, der arbejder på samme tid er for lille, hvorfor de pædagogiske målsætninger må nedprioriteres. Personalnormeringen opfattes som et af de større problemer på Tokanten. Personalet har løbende fået pålagt flere opgaver som madlavning og tøjvask. Samtidig er det oplevelsen, at beboerne generelt er blevet ældre og dermed svagere og mere krævende, mens personalnormeringen ikke er fulgt med denne udvikling.

For det tredje vurderes det, at der mangler dagtilbud til bostedets demente beboere.

For det fjerde, er der fire beboere på bostedet, der, ifølge ledelsen, ikke er hensigtsmæssigt placeret.

19.3 **Generelle forhold**

19.3.1 *Organisering af bostedet*

Tokanten er pt. ledet af konstitueret leder Flemming Nielsen, der også er leder af bostedet Nordlys. Den tidligere leder blev suspenderet som følge af manglende indberetning af magtanvendelse og ukorrekt behandling af beboernes økonomiske midler.

På bostedet er der 4 afdelinger. De fire afdelinger har en koordinator, der er ansvarlig for den daglige drift. Koordinatorfunktionen er en ny konstruktion, som er kommet til med den nye leder.

Ændringerne i ledelsesstrukturen har haft konsekvenser for dagligdagen på bostedet, men beskrives af medarbejderne primært i positive vendinger:

"Når man går til Flemming nu, bliver der handlet, det gjorde der ikke før."
(Medarbejder)

Trods indførelsen af en mellemliderstilling har ændringerne medført, at den enkelte medarbejder nu må tage større ansvar i dagligdagen. *"Nu skal jeg pludseligt selv tage stilling til tingene"* (medarbejder). Dette omtales som positivt af medarbejderne.

Bostedet har stort set ingen vedtagen intern arbejdsdeling, hvilket betyder, at kompetence- og opgavefordeling af pædagogiske, sundheds- og socialfaglige indsatser er sådan, at alle medarbejderne bidrager hertil og til dagligdagens gøremål på stort set lige fod.

Det er uklart for medarbejderne, hvilken rolle og hvilke ansvarsområder koordinatoren kommer til at have. Endvidere er det uvist, hvordan ledelsesstrukturen bliver for fremtiden.

19.3.2 *Målgruppe*

Tokanten er et bosted for 28 udviklingshæmmede i alderen ca. 40 til 80 år. Siden 1999 har bostedet, ifølge ledelsen, haft overbelægning, hvorfor der pt. bor 30 beboere på Tokanten. Bostedet er opdelt i 4 mindre boenheder:

- Irlandsvej 27 A, med 7 beboere, der er ældre med et særligt behov for struktur.
 - Irlandsvej 27 B, med 7 beboere, med diagnosen Alzheimers Demens.
 - Persillevej 2 A, med 8 beboere, med et let vagt angstberedskab, med behov for en blød struktur.
 - Persillevej 2 B, med 8 beboere, med lettere fysiske handicaps og et særligt behov for at udvikle deres sociale færdigheder.
-

Ingen af beboerne har et verbalt sprog og flere bruger kørestol. To af beboerne er sengeliggende. Omkring 10 beboere har udadreagerende adfærd. Størstedelen af beboerne har brug for hjælp og støtte til næsten alle daglige gøremål.

Bostedet har således en meget forskelligartet brugergruppe. Nogle af beboerne har dobbeltdiagnoser eksempelvis både demens og autisme, hvilket stiller store krav til personalets faglige kompetencer, ligesom det er meget ressourcekrævende.

19.3.3 *Personalerelaterede forhold*

Medarbejderstaben (inkl. koordinatore, der også indgår i den daglige drift) består af 40 personer, hvoraf 28 er faglærte med en pædagogisk baggrund. Den gennemsnitlige timeløn per medarbejder bevirker, at bostedet angiver ikke at have råd til udelukkende at ansætte faglært personale.

Ledergruppen fortæller, at det er vanskeligt at rekruttere kvalificeret personale, både fastansatte og faste vikarer. Arbejdet på bostedet er hårdt, der er skiftende arbejdstider og der er ikke stor prestige i at arbejde med den målgruppe, der bor på bostedet. Den konstituerede leder fortæller, at det betyder, at der i øjeblikket mangler 10-15 procent personale.

En medarbejder fortæller, at konsekvensen er, at de beboere, der i mindre omfang har brug for pleje, overses og falder hen:

”Man ser det på ferierne, der kan de meget mere. De er meget mere glade... Så når man kommer hjem, får man dårlig samvittighed, for der kan de råbe op i en uge i træk, fordi de er blevet vant til opmærksomheden.” (Medarbejder)

Medarbejderne fortæller, at nye medarbejdere tilknyttes en ”vært”, der sætter den nye ind i arbejdsrutinerne på stedet og som deltager i den første tre måneders samtale. I forbindelse med introduktionen til stedet, bruges to mapper: en overordnet ”Personalehåndbog” og en Instruksmappe om praksis. Videre fortæller medarbejderne, at der gøres en del ud af, at nye medarbejdere og vikarer sættes ind i beboernes dagsrytmer.

19.4 **Indsatsen på bostedet**

19.4.1 *Målsætninger og metoder*

Spørgsmålet om bostedets målsætninger besvares i fokusgruppeinterviewene ikke helt entydigt. Den konstituerede forstander og afdelingskoordinatorerne (herefter kaldet ledergruppen) udtrykker, at der ikke er deciderede strategiske

målsætninger for bostedet, men at de arbejder ud fra et værdigrundlag, der består af respekt, ligeværdighed, dialog og tillid og - i det omfang det er muligt - medbestemmelse.

Bostedet Tokanten har deres eget værdigrundlag som er udarbejdet d. 15 og 16. november 1999 og evalueret og justeret d. 12. februar 2003. Efter mediesagen er der endnu ikke foretaget en evaluering mellem værdigrundlaget og det pædagogiske arbejde.

En medarbejder udtrykker det sådan:

"Vi har en målsætning om, at man skal kunne være face-to-face med beboeren. Men vi yder mest bare pleje." (Medarbejder)

Medarbejderne oplever således, at den daglige bemanning er en hindring for at indfri bostedets målsætning.

I forhold til bostedets pædagogiske indgangsvinkel og metode udtrykker en anden medarbejder: *"Vores beboere er vidt forskellige, så det er svært. Men vi arbejder med anerkendelse og gensidig respekt."* (Medarbejder)

En stor del af personalegruppen har endvidere været på kursus i neuropædagogik.

På demensafdelingen benyttes pædagogiske metoder i højere grad end på de øvrige afdelinger. Både ledere og medarbejdere fortæller, at man er begyndt at arbejde ud fra Tom Kitwoods 10 principper om demente. Målet hermed er, ifølge ledergruppen, at styrke den faglige profil og skabe et bedre grundlag for rekruttering af personale.

Endvidere gøres der fra bostedets side opmærksom på, at der på én afdeling arbejdes særlig med kommunikation og tolkning, og på en anden med at indarbejde struktur, genkendelighed og tryghed for den enkelte beboer og herved skabe sammenhæng og øget livskvalitet. Det er dog hovedsagelig tryghed og genkendelig, der fremhæves af medarbejderne, som fokus i det daglige arbejde.

Arbejdet med handleplaner står pt. på stand-by på bostedet. Man har tidligere lavet handleplanerne på én måde på bostedet, men fik så at vide, at intentionen er, at dette fremover skal gøres elektronisk. Dette har medført, at man nu afventer instrukser om fremadrettet praksis, og foreløbigt arbejder ud fra de gamle statusbeskrivelser.

Bostedets ene afdeling har dog fået udarbejdet en grundig pædagogisk beskrivelse af hver bruger. Der er udarbejdet en psykologisk, pædagogisk udredning af

en ekstern konsulent og der er udarbejdet sociale handleplaner på hver beboer. Der har endvidere været afholdt planlægningsmøde med deltagelse af forældre/pårørende, ambulatorium, psykiater, dagtilbud og fysioterapeut.

Derudover arbejdes der på bostedet ud fra individuelle personbeskrivelser udført med redskaber som ”målcirkler”, ”Kuno Bellers udviklingsbeskrivelse” og beboernes ”dagsrytmer”. Dog er der blandt medarbejderne ikke en entydig opfattelse af anvendelsen af disse arbejdsredskaber.

På demens afdelingen kaldes målcirklen i personalemunde for afviklingcirklen, fordi personalet oplever at udvikling her kun går én vej. En medarbejder beskriver indstillingen til de ældre beboeres færdigheder således:

”Vi ser sådan på det, at det vigtigste er vedligeholdelse af de evner de har, og at vi ikke stiller for store krav. Vi skal ikke opdyrke nye evner.” (Medarbejder)

En medarbejder fra en anden afdeling fortalte dog efterfølgende, at man på hendes afdeling (og efter hendes opfattelse også på de øvrige) ikke blot arbejder med vedligeholdelse af beboernes kompetencer, men ligeledes med at udvikle færdigheder. Medarbejderen oplever desuden, at der er en effekt af dette arbejde på beboernes færdigheder, dog er det ikke noget, der sker fra den ene dag til den anden.

På konkret niveau arbejdes der ud fra, hvad medarbejderne benævner ”beboernes dagsrytmer”, som de løbende opdaterer og præsenterer for vikarer og nye medarbejdere. Dagsrytmerne er konkrete beskrivelser af, hvordan den enkelte beboeres daglige rutiner skal udføres, eks. oversigter over påklædningsrækkefølger, så beboerne oplever, at det bliver gjort på samme måde hver gang.

19.4.2 *Tilbud og aktiviteter*

På tre af bostedets fire afdelinger har beboerne ugentligt et fire dages dagtilbud og én ugentlig hjemmedag. Hjemmedagen går med hygge og ture ud af huset. Mht. dagtilbuddene fortæller medarbejderne, at kvaliteten varierer, idet nogle dagtilbud er mere aktive i forhold til at tage beboerne ud til arrangementer end andre. Medarbejderne fortæller endvidere, at enkelte beboere er tilknyttet en ledsager, der kan tage beboeren med ud. Kravet for at få tildelt en ledsager er dog, at beboeren kan udtrykke, hvad vedkommende gerne vil, hvilket størstedelen af beboerne ikke kan.

For bostedets demente beboere eksisterer der ikke eksterne dagtilbud til alle. Tokanten havde i en periode selv etableret et internt aktivitets- og samværstilbud til afdelingens beboere, men dette er man holdt med igen, da det ikke har været muligt at skabe et dagtilbud, hvor medarbejderne kunne trives.

Dette betyder, at demensafdelingen har alle beboere hjemme alle ugens dage. Medarbejdergruppen fortæller, at de gerne vil arrangere udflugter og ture ud af huset for de demente beboere, men det er problematisk, da de kun er to på arbejde til de syv beboere. Endvidere nævnes det, at der ikke er opnormeret i dagtimerne i forhold til de beboere, der tilbringer hele dagen hjemme. Både ledelse og medarbejdere vurderer, at det er absolut utilfredsstillende, at der ikke er dagtilbud til bostedets demente beboere.

Beboerne evner ikke at deltage aktivt i de daglige gøremål på bostedet. Medarbejderne fortæller dog, at de forsøger at tilrettelægge madlavning mv., så det bliver en oplevelse for beboerne.

Medarbejderne udtrykker frustration over, at de skal bruge lang tid på at lave mad, da det tager tid fra det pædagogiske arbejde. Ingen af de interviewede medarbejdere ønsker, at maden laves udefra, men foreslår, at en medarbejder ansættes til at varetage denne funktion, så beboerne stadig har mulighed for at opleve madlavningen. Andre sætter dog pris på det hjemlige i, at det er medarbejderne selv, der laver maden.

19.4.3 *Samarbejde om indsatser*

Det interne samarbejde blandt medarbejderne opleves generelt at fungere fornuftigt. Ledergruppen fortæller, at de oplever, at der er en god tradition for at sige tingene lige ud. Under den tidligere ledelse var der intet samarbejde mellem de enkelte afdelinger, og medarbejderne fortæller, at de ikke kendte de andre medarbejders navne, på trods af, at de har arbejdet dør om dør. Nu er der et spirende samarbejde på tværs af afdelingerne, som en medarbejder fortæller:

”Samarbejdet er blevet meget bedre på tværs af afdelingerne. Før måtte vi ikke holde møder sammen, nu bliver vi opfordret til det... og vi bliver taget seriøst.”
(Medarbejder)

Endvidere arrangeres der nu fire årlige stormøder på tværs af afdelinger.

Stemningen i medarbejdergruppen omkring de nye koordinatorroller er optimistisk, trods det stadig ikke er helt afklaret, hvordan medarbejderne skal benytte sig af koordinatorene i det daglige arbejde. Koordinatorerne har været på lederkursus for at blive rustet til at varetage deres nye rolle.

I forhold til det eksterne samarbejde nævnes i både leder- og medarbejderfokusgruppeinterview et meget positivt samarbejde med stedets tilknyttede sygeplejerske. Til gengæld beskrives samarbejdet med bostedets tilknyttede praktiserende læge mere problematisk. Ledergruppen udtrykker, at de nærmest oplever uvilje, når patienterne skal undersøges. Den manglende vilje hos lægen førte for

nyligt til en situation, hvor en beboer ifølge en koordinator ”*næsten var døden nær.*” (koordinator).

I forhold til samarbejdet med forvaltningen udtrykker ledelsen en kritik af forvaltningens tilgængelighed og ”tilstedeværelse” på bostedet. Den konstituerede leder fortæller:

”Forvaltningen er nærmest ikke-eksisterende. Jeg kan ikke sige, at vi har haft en god relation. Siden december, hvor jeg overtog, har de ikke ringet, andet end hvis det har været akutsager: ”ret det og det, skriv det og det – for dét kunne komme i pressen.” (Konstitueret leder)

19.5 **Medarbejdernes trivsel**

Medarbejderne giver overordnet udtryk for, at de er glade for deres arbejde på bostedet, og at der er et godt forhold medarbejderne imellem. De fortæller, at de er meget glade for de forandringer, der sker med den nye ledelse, og de har umiddelbart svært ved at pege på mangler.

Medarbejderne oplever dog generelt, at de er for få på arbejde. De har fået flere og flere arbejdsopgaver, tøjvask, madlavning mm., uden at der er tilført ekstra ressourcer. Dette opleves som frustrerende, da det giver meget lidt tid til det pædagogiske arbejde, der må tilsidesættes for det praktiske plejearbejde.

Endvidere er de fysiske rammer til tider en hindring for medarbejdernes trivsel. Eksempelvis er toiletterne for små, hvilket skaber frustration.

Med den nye ledelse er der kommet flere kurser for medarbejderne og der har allerede været afholdt en række fælleskurser på tværs af afdelingerne, hvilket medarbejderne sætter pris på.

Personalet udtrykker, at der stadig er behov for kurser, da de føler, at de mangler viden og metoder over for nogle af de beboere, der har dobbeltdiagnoser. Medarbejderne fortæller, at de ikke tidligere har modtaget supervision, men mener, at det vil de nok i højere grad nu med den nye ledelse.

19.6 **Brugerindflydelse på bostedet**

Der er som følge af beboernes begrænsede fysiske og psykiske funktionsevne ikke beboerråd, beboermøder eller lign. på Tokanten. I stedet har man forsøgt at give beboerne en stemme gennem de pårørende, i det der kaldes et ”Erstatningsråd”.

Nogle beboere er dog bevidste om – og kan til dels signalere – hvad de gerne vil, og hvad de ikke vil. Medarbejderne fortæller, at de i disse tilfælde så vidt muligt forsøger at respektere og efterkomme disse ønsker.

19.7 **Pårørendes indflydelse på bostedet**

Medarbejderne giver udtryk for, at de generelt har et godt samarbejde med de pårørende, der er aktive og gerne deltager i aktiviteter, de bliver inviteret til. Medarbejderne fortæller, at de gør en del ud af at skabe og opretholde gode relationer til de pårørende.

De pårørende forsøges inddraget i indretningen af beoernes værelser og de inddrages omkring større beslutninger vedrørende beboeren fx ved indkøb af større ting som et stereoanlæg el. lign.

I forhold til den mere officielle inddragelse, sidder en del af de pårørende som nævnt i Erstatningsrådet. Erstatningsrådet informeres og høres i forbindelse med pædagogiske og økonomiske tiltag på Tokanten. Erstatningsrådets medlemmer kan komme med ønsker om evt. ændringer og udvikling. Erstatningsrådet skal i fremtiden komme med input og inddrages i diverse politikker for Tokanten.

19.8 **Beboernes trivsel og dagligdag**

Medarbejderne udtrykker overordnet, at beboerne trives og har det godt på Tokanten.

De fortæller, at størrelsen på afdelingerne på den positive side skaber intime rammer for beboernes dagligdag, men at de fysiske rammer generelt er for snævre. Derudover er der generelt for få på arbejde. Begge dele påvirker beboertrivslen i en negativ retning.

Den personalemæssige mangel har ifølge medarbejderne flere konsekvenser for beboernes trivsel. For det første overlades de beboere, der er mest selvhjulpne ofte til sig selv, hvilket kan medføre tab af evner. For det andet medfører andelen af vikarer, at beboerne bliver utrygge. Ikke fordi vikarer og nye medarbejdere ikke gør det godt, men fordi beboerne ikke kender dem. Beboerne reagerer på de nye ansigter, og i sidste ende kan det, ifølge medarbejderne, medføre flere indgreb i beboernes selvbestemmelsesret.

Medarbejderne fortæller, at beboerne primært søger kontakt hos personalet og ikke hos hinanden, hvilket gør det endnu mere vigtigt, at personalet har tid til almindeligt samvær med beboerne, da det mange gange er den eneste kontakt de har med andre mennesker.

Yderligere nævnes det, at manglende dagtilbud til de demente beboere udgør en hindring for beboernes trivsel og udviklingsmuligheder.

19.9 **Indgreb i selvbestemmelsesretten (magtanvendelse)**

19.9.1 *Procedurer og retningslinier*

Der findes på Tokanten ikke nedskrevne lokale retningslinjer for magtanvendelse.

I ledergruppen er der umiddelbart forskellige opfattelser af kommunens procedurer og retningslinier for indgreb i selvbestemmelsesretten. Nogle opfatter retningslinierne som forståelige og anvendelige, mens andre mener, at eksemplerne i retningslinierne ikke passer til Tokantens målgruppe. Specielt i forhold til vikarer, der ikke er uddannede, påpeges det, at det er problematisk, at retningslinierne ikke er eksemplificeret i forhold til bostedets målgruppe.

En yderligere kritik af kommunens retningslinier i forhold til indgreb i selvbestemmelsesretten er, at retningslinierne ikke tager hensyn til medboerens rettigheder og personalets ønske om at forbygge magtanvendelse.

19.9.2 *Magtanvendelse*

Ledergruppen fortæller, at afdelingerne har holdt flere temamøder om magtanvendelse og vejledning om magtanvendelse for at indarbejde vejledningen, og skabe forståelse i forhold til den praktiske dagligdag, ud fra konkrete eksempler. Medarbejderne giver generelt udtryk for, at de kender reglerne omkring magtanvendelse. Alligevel fortæller flere blandt både medarbejdere og ledere, at de finder området svært og frustrerende, fordi der er grå-zoner; der er meget, der skal fortolkes, ligesom det har betydning, at beboerne ikke har noget verbalt sprog. Netop fordi der er grænsetilfælde, specielt i forhold til magtanvendelse vs. omsorgssvigt, mener man fra bostedets side, at det er vigtigt med klare eksempler i kommunens retningslinier.

Magtanvendelse sker primært i forbindelse med håndtering af beboernes hygiejne og sundhed. Medarbejderne fortæller, at de prøver alle andre muligheder fx medarbejderskifte, overtalelse, at vente til senere og andre ”tricks”, før de benytter sig af magtanvendelse. På en enkelt afdeling løses problematiske situationer af og til af medicinens vej ved at give beboeren beroligende p.n. medicin. Ledelsen gør dog opmærksom på, at der kun i ganske få tilfælde er givet p.n. medicin.

I beboernes dagsplaner står der skrevet, hvordan daglige hygiejnesituationer skal håndteres, så det altid bliver gjort ens, dette netop for at undgå, at medarbejderne bruger magt.

19.10 **Medicinhåndtering**

19.10.1 *Procedure for medicinhåndtering*

Før personalet (faste som vikarer) må dosere medicin til beboerne, skal de have en to timers uddannelse på ambulatoriet.

Medarbejderne fortæller, at det altid er en, der har været på kursus, der doserer medicin. Der har tidligere været afholdt udvidet medicinkursus udbudt af Københavns Kommune, men det afholdes, til ærgrelse for bostedet, ikke længere.

Et par medarbejderne nævner, at det kunne være rart med yderligere viden om blandingen af forskellige medicintyper og om bivirkninger. Dette er specielt relevant, da der ikke er en automatisk lægelig opfølgning på beboernes medicinske situation. En medarbejder beskriver det således: *"Det er os, der er øjnene for lægen."* (Medarbejder)

Der er således ikke faste procedurer for, at medicindoseringer løbende underlægges en lægefaglig revurdering. Det er medarbejderne, der skal tage initiativ til at kontakte lægen, hvis de mener, at der skal ske ændringer i beboernes medicin. Dette betyder, at en beboer reelt kan få den samme medicin i flere år, uden at der tages stilling til tilstand og behov.

I forhold til p.n. medicin er det bestemt fra psykiateren hvilken p.n. medicin, de enkelte beboere må få. Det er derfor ikke personalets vurdering, der afgør *hvilken* medicin beboerne må få, men kun *om*, de skal have den, fortæller medarbejderne.

I forhold til medicin håndteringen, er der sket ændringer med den nye ledelse. Som en medarbejder fortæller:

"Der er kommet nye regler om p.n. medicin. Før kunne vi selv vurdere, om der skulle gives p.n. medicin. Nu skal vi ringe til leder og koordinator, hvis det skal gives." (Medarbejder)

19.10.2 *Forkert medicin håndtering og indsatser for minimering heraf*

Personalets vurdering er, at der er meget sjældent forekommer fejlmedicinering. Der har tidligere været lavet tre fejl på en afdeling i løbet af en uge, men så blev der lavet procedureændringer. Nu fremgår det, hvem der har givet medicinen, og der er et medicin afkrydsningsskema samt en liste, hvor medarbejderne kan tjekke, at mængden af medicin, der er tilbage i æsken, stemmer.

I de tilfælde, hvor det opdages, at der er sket fejlmedicinering, fortæller ledergruppen, at der er en fast procedure. Først kontaktes sygeplejerske fra ambulatoriet. Hvis hun ikke kan tage ansvaret for fejlmedicineringen, kontaktes vagtlægen og sidst forgiftningscentralen.

Medarbejderne fortæller, at årsagen til, at der er sket fejlmedicinering på bostedet primært er, at der har været vikarer på bostedet, der ikke har kendt beboernes navne og dermed ikke i de pågældende tilfælde kunnet identificere dem korrekt.

19.11 **Fysiske forhold**

Bostedets opdeling i fire mindre afdelinger giver, ifølge både medarbejdere og ledere, intimitet. Hver afdeling består af beboernes værelser og fællesarealerne med køkken og stue i ét samt et udeareal. På et par af afdelingerne er der et kontor til medarbejderne, mens to andre afdelinger kun har en garderobe til personalet.

Det overordnede indtryk af bostedet er, at pladsforholdene er dårlige, og at stedet trænger til en renovering. Derudover er indtrykket, at der generelt er rent, og at bostedet har indrettet sig på bedste vis i forhold til de rammer der er. Samlet set vurderes det dog, at én af de største udfordringer for Tokanten, er de fysiske rammer.

Værelserne på Tokanten er små, og de er, som en medarbejder udtrykker det, *"ikke vokset med beboerne."* (Medarbejder)

Beboerne er blevet ældre, hvilket har medført at flere af dem nu er kørestolsbrugere og har behov for hospitalsseng og lift på værelset. De mange hjælpemidler i dagligdagen bevirker, at der ikke er plads til meget anden indretning på værelserne. Det gør det svært at bevare den hjemlige hygge. På flere af værelserne betyder det, at det primære "møbel" bliver beboernes billeder. Værelserne er dog forskellige, og flere bærer præg af individuel indretning.

Fællesarealerne består på alle fire afdelinger af det fælles opholdsrum med stue og køkken i ét. Størrelsen på rummet (og dertil antallet af medarbejder) forhindrer at beboerne spiser på én gang, da kørestolene tager en del plads. Beboerne må derfor spise i hold. Der bliver let et højt støjniveau, når der laves mad, kigges fjernsyn mv. på en gang.

Badefaciliteterne fremhæves af medarbejderne som værende for små.

Aktuelt er der fra politisk side besluttet, at Tokanten skal rives ned og erstattes af nyt byggeri.

19.12 **Administration af økonomiske midler**

Under den forhenværende ledelse blev beboernes økonomi udelukkende administreret på kontoret. Dette er ændret og man er nu i gang med at skabe en rutine, hvor det i højere grad er kontaktpersonen, der administrerer beboernes lomme penge. Lommepengene haves og placeres i en aflåst boks på beboerens værelser. Når der er handlet, afleveres kvitteringer på kontoret og det bogføres. Ved større indkøb foregår det i samråd med de pårørende.

Medarbejderne fortæller, at det i forbindelse med forvaltningens gennemgang af bostedets økonomi kom til udtryk, at forvaltningen ikke har klare retningslinier for administrationen af beboernes økonomiske midler og for omfanget af brugerbetaling.

Uklarheden om omfanget af brugerbetaling kommer til udtryk både i leder- og medarbejdergruppen. Som denne medarbejder udtaler:

”Vi er da meget i tvivl. Hvem skal betale for en hovedpude for eksempel? Altså, jeg betaler jo for min hovedpude derhjemme. Så er det vel også rimeligt, at beboerne selv skal betale!? Eller hvad? For hvor går grænsen ellers? Der mangler tydelighed.” (Medarbejder)

På bostedet er der ikke nedskrevne retningslinier for håndteringen af egenbetaling. Det bliver derfor op til den enkelte medarbejders holdning og vurdering at afgøre, i hvilket omfang der skal ske brugerbetaling ved indkøb af ting. Der er p.t. ikke taget nogen endelig beslutning vedrørende denne problemstilling, da botilbuddet afventer forvaltningens udmelding i forhold til betaling af hjælpemidler.

20. LINDEBO

20.1 Faktuelle oplysninger og datagrundlag

Bostedets navn og adresse:	Lindebo Radisevej 2.1 og 4.1, 2300 København S.
Navnet på lederen:	Lone Foss
Antal afdelinger:	2
Målgruppe:	Voksne udviklingshæmmede
Dato for besøg:	4. juni 2008

Denne caserapport bygger på observationer fra en rundvisning på Lindebo, et interview med forstander og to afdelingsledere og et fokusgruppeinterview med fem medarbejdere.

Rapporten er primært af beskrivende karakter, idet den redegør for oplevelser og erfaringer blandt de interviewede. I det første afsnit nedenfor opsummeres evaluators indtryk på baggrund af det foreliggende datagrundlag. Det skal dog bemærkes, at egentlige konklusioner udelukkende foretages i Hovedrapporten, hvor datagrundlaget er mere omfattende.

20.2 Opsummering og samlet indtryk

Lindebo er et bosted for 24 udviklingshæmmede voksne, hvoraf flere ikke har verbalt sprog og mange lider af forskellige aldersrelaterede problematikker som fx demens og bevægelseshandicaps. Beboerne har eget værelse, hvoraf de 20 har eget badeværelse. De resterende fire deler to toiletter.

Stedet fremstår som et velfungerende botilbud, hvor såvel beboere som medarbejdere efter alt at dømme trives og har det godt. Efter en hård periode med negativ omtale i medierne, ser ledelse og personale nu optimistisk på fremtiden og har fokus på at styrke den fælles pædagogiske tilgang, som tager udgangspunkt i forståelse af og respekt for den enkelte beboers behov og udviklingsmuligheder.

Omsorg og pleje fylder meget i dagligdagen i forhold til de ældre beboere, og det pædagogiske personale arbejder med at inddrage beboerne ved fx at holde beboermøder og ved så vidt muligt at lade beboerne deltage i dagligdagens opgaver som fx tøjvask og madlavning. Ledelsen ønsker at skabe en kultur, hvor personalet prioriterer den gode relation til og kontakt med beboerne, frem for effektiv løsning af praktiske opgaver.

Flere beboere lider af demens, hvilket er en stor udfordring for medarbejderne, som ikke er specialiserede i gerontologiske problematikker. De fysiske rammer er endvidere uegnede til mennesker med demens. De fysiske rammer fremstår i det hele taget trange og nedslidte og de bidrager ikke til at understøtte personalets pædagogiske arbejde. Der mangler bl.a. mødefaciliteter, hvor hele personalegruppen kan samles, og det er meget vanskeligt at finde plads til de ældre beboeres hjælpemidler (fx kørestole og rollatorer). Derfor er Lindebo heller ikke velegnet til beboere med vidtgående fysiske handicaps.

Lindebo oplever problemer med at rekruttere personale, hvilket ledelsen bl.a. mener, kan hænge sammen med Lindebos negative omtale i medierne. Bostedet har været igennem en længere periode med underbemanding, hvilket har kunnet mærkes på medarbejdernes og beboernes trivsel. Ledelse og medarbejdere udtrykker dog optimisme i forhold til, at denne situation er ved at vende til det bedre.

Lindebo har siden den nye forstanders tiltrædelse i oktober 2007 haft skærpet fokus på at indberette bostedets magtanvendelser samt forebygge deres forekomst. Medarbejdergruppen kan dog have svært ved at finde sammenhæng mellem den megen fokus på indberetninger og skriftlighed og deres pædagogiske praksis og faglighed. Det kan derfor anbefales, at man har fokus på i højere grad at forene skriftligheden og dokumentationskravene med meningsfuldheden i den daglige pædagogiske praksis og problemløsning.

20.3 **Generelle forhold**

20.3.1 *Organisering af bostedet*

På Lindebo er der 24 beboere og 28 medarbejdere fordelt på to afdelinger. Ud over forstanderen består ledergruppen endvidere af to afdelingsledere, hvoraf den ene fungerer som stedfortræder for forstanderen. Forstanderen fungerer endvidere som forstander for et andet botilbud, og er den i ledergruppen, der primært varetager kontakten til forvaltningen og andre myndigheder.

Ledergruppen fortæller, at de har det overordnede ansvar på botilbuddet, men at man tilstræber en uformel og flad ledelsesstruktur, hvor man hjælper og støtter hinanden efter behov i det daglige. Det pædagogiske personale arbejder i teams – ét team på hver afdeling.

Hvad angår den daglige drift, har ledelsen et princip om så vidt muligt at uddelegere ansvaret til medarbejderne. Medarbejderne varetager forskellige ansvarsområder – fx indkøb, hjælpemidler, medicin o.l. Ansvarsområder uddelegeres i forhold til den enkelte medarbejders lyst og interesse.

20.3.2 *Målsætninger og målgruppe*

Lindebos beboere har alle en psykisk udviklingshæmning og flere har ikke verbalt sprog. Nogle af beboerne har derudover fysiske handicaps, psykiatriske lidelser og/eller er diagnosticeret demente. Mange af beboerne har boet på Lindebo siden 1980'erne og er blevet gamle. Personalet bruger derfor mange ressourcer på aldersrelaterede problematikker. Beboerne skal have hjælp og støtte til de fleste ting i dagligdagen.

Ledelsen fortæller, at Lindebo ikke har optimale muligheder for at tackle demensproblematikker samt autisme, hvilket kræver en særligt specialiseret indsats samt tilpassede fysiske rammer. De fysiske rammer er endvidere ikke egnede til mennesker med gennemgribende fysiske handicaps.

Ledelsen fortæller, at den overordnede målsætning på Lindebo er at hjælpe beboerne til at leve et liv, der er godt for dem. På bostedet har man fokus på beboernes selv- og medbestemmelse og på, at selv de mest dårligt fungerende beboere har mulighed for at udvikle sig.

”Vi skal udvikle vores pædagogik. Uanset hvor dårligt fungerende, man er som beboer, kan man lave pædagogik. Vi er ikke hjemmehjælpere”. (Forstander)

20.3.3 *Personalerelaterede forhold*

Der er 28 medarbejdere på Lindebo, hvoraf 22 er faguddannet personale med pædagogisk baggrund. Ledelsen fortæller, at der er problemer med at rekruttere personale. Der er brugt mange penge på at annoncere efter medarbejdere, men man havde på interviewtidspunktet kun haft tre ansøgere til den sidst opslåede stilling.

Ledelsen har overvejet at begynde at ansætte SoSu-assistenten, men er gået bort fra dette, da man mener, det er vigtigt, at prioritere og holde fast i den pædagogiske faglighed. Ledelsen mener, at der indenfor de sidste år har været en tendens til, at pædagoger ikke vil arbejde indenfor handicapområdet – og især ikke på døgninstitution og med ældre udviklingshæmmede. Derudover mener man også, at rekrutteringsproblemer kan hænge sammen med, at Lindebo har fået dårlig omtale i medierne.

Ledelsen fortæller endvidere, at man på interviewtidspunktet har tre langtidssygemeldte på den ene afdeling, og tre, der er fritaget fra tjeneste, på den anden,

hvorfor der bliver brugt mange penge på vikarer fra et pædagogisk vikarbureau. Mangelen på fast personale kan mærkes i det daglige, og ledelsen fortæller, at 'personalet kører på pumperne'. I medarbejdergruppen giver man ligeledes udtryk for, at man ofte er underbemandet. Fx nævnes en situation, hvor der var to på vagt, og hvor en beboer blev syg og måtte ledsages til hospitalet. Den tilbageværende medarbejder var således alene i spisesituationen med 11 beboere, der havde brug for hjælp. Medarbejderne er dog optimistiske og mener, at situationen allerede er ved at forbedre sig – bl.a. fordi, man har gjort en stor indsats for at holde sammen på personalegruppen efter den negative medieomtale.

Ledelsen mener endvidere, at det er problematisk, at der kun er én nattevagt til de to afdelinger, da det kan være svært at have overblikket over, hvad der sker på den ene afdeling, når vagten er nødt til fysisk at opholde sig på den anden.

Nye medarbejdere introduceres til det pædagogiske arbejde gennem en 'føl-ordning', hvor de introduceres til de daglige opgaver, procedurer, politikker osv. Vidensdeling, pædagogiske diskussioner m.m. foregår på personalemøderne én gang ugentligt, og personalet får skriftlige informationer i deres individuelle postmapper. Personalet giver dog udtryk for, at det kan være svært at finde tid til at læse dette materiale i en presset dagligdag.

20.4 **Indsatsen på bostedet**

20.4.1 *Målsætninger og metoder*

Omsorg og pleje fylder meget i forhold til beboerne på Lindebo, da de fleste er oppe i årene og fx ikke selv kan forestå deres personlige hygiejne. Ledelse og medarbejdere lægger dog megen vægt på at skelne mellem 'hjemmehjælperarbejde' og 'pædagogisk arbejde'. Forskellen består i, at man i det pædagogiske arbejde hele tiden har øje for beboernes individuelle udviklingsmuligheder og muligheder for livskvalitet helt ned i detaljen. Det handler om at styrke beboernes selvforvaltning og de ressourcer og kapaciteter, den enkelte har.

"Vi taler meget om pædagogik. Som pædagog følger man med i beboernes udvikling og foreslår noget andet i takt med, at de bliver ældre. Det er vigtigt at bevare beboernes færdigheder i takt med deres aldring." (Medarbejder)

Ledelsen fortæller, at hverdagen ville glide meget lettere, hvis personalet blot gjorde tingene selv, fx lavede maden selv, men man lægger meget vægt på at inddrage beboerne i dagligdagens opgaver som fx tøjvask og madlavning, selv om det betyder, at det tager længere tid. Derfor ønsker man at prioritere den gode relation til og kontakt med beboerne, frem for effektiv løsning af praktiske opgaver.

”Beboerne bliver ’løftet’, når de er med – om det så bare handler om at ’holde koppen’. Vi vil gerne inddrage beboerne mere på den måde, så vi ikke bare render rundt og har travlt. Det skal være værdigt, og beboerne skal være med. Selvom de bliver ældre, kan de også være med. De skal ikke bare sidde og hænge i en stol.” (Leder)

Da flere af beboerne ikke har verbalt sprog eller er meget kommunikativt svage, arbejder man endvidere meget med at tolke beboernes signaler for at finde ud af, hvordan de har det. Personalet skriver deres observationer ned og diskuterer dem på de ugentlige personalemøder, hvor man også aftaler, hvordan eventuelle problematikker skal gribes an.

Personalet fortæller endvidere, at de laver individuelle handleplaner for beboerne én gang årligt. Handleplanen laves i samarbejde med beboernes eventuelle dagtilbud og evt. med pårørende. Beboerne inddrages, når personalet vurderer, at de kan profitere af det. Medarbejderne betragter overordnet handleplanerne som et nyttigt pædagogisk redskab.

20.4.2 *Tilbud og aktiviteter*

Lindebo ligger på Sundbyvang, og beboerne har mulighed for at benytte sig af områdets faciliteter som fx café, svømning, gymnastik o.l. Enkelte beboere arbejder i beskyttede værksteder eller har særlige dagtilbud uden for huset, men flertallet af beboerne er hjemme i løbet af dagtimerne pga. deres høje alder.

Som tidligere nævnt fylder omsorg, pleje og praktiske opgaver meget i dagligdagen, men personalet forsøger så vidt muligt at lave aktiviteter med beboerne, hvor de også får andre oplevelser. Personalet spiser sammen med beboerne og forsøger at inddrage dem i forbindelse med madlavningen – fx kan en beboer godt lide at skrælle kartofler, mens andre hjælper til med at rydde op og sætte på plads.

Nogle gange ser de film sammen, spiller billedlotteri eller tager på tur udenfor huset, fx til kommunens hus i Asnæs. Medarbejderne giver udtryk for, at de i det store hele har mulighed for at tilbyde beboerne de aktiviteter, de har behov for, men at man dog gerne ville have mere tid til at tage på tur med én eller to beboere. Især i den sidste tid har dette været svært pga. personalemangel.

20.4.3 *Samarbejde om indsatser*

Medarbejderne på Lindebo giver udtryk for at have et godt internt samarbejde i personalegruppen, ligesom ledelsen fremhæver, at de har et positivt samarbejde. Forstanderen tiltrådte i oktober 2007, efter den tidligere forstander sagde op i forbindelse med at tilsynet i Københavns Kommune i juni 2007 gav bostedet en

påtale for grov tone over for beboere samt manglende kendskab til reglerne om magtanvendelse. Den nye forstander har haft fokus på at opbygge et nyt ledelsesteam, som bl.a. kan yde faglig sparring i hverdagen, lige som hun har forsøgt at igangsætte en pædagogisk udviklingsproces, så der arbejdes ud fra samme overordnede pædagogiske tilgang. Der har endvidere været sat ressourcer af til personaletræning med fokus på kommunikation, trivsel og samarbejde.

Medarbejderne fortæller, at den negative medieopmærksomhed har taget hårdt på ressourcerne, men at den også har gjort, at de står mere sammen som personalegruppe. Medarbejderne er også tilfredse med samarbejdet med ledelsen, som de synes, er fagligt kompetente. De giver dog udtryk for, at de savner, at forstanderen er mere synlig i sin ledelse og mere tilstede i dagligdagen. Det påpeges i samtalen med medarbejderne, at det kan være konstruktionen, hvor forstanderen har ansvar for to institutioner, som medfører, at hun ikke altid er så synlig, som medarbejderne kunne ønske.

I forhold til samarbejdet med eksterne instanser nævner både medarbejdere og ledelse, at de er meget tilfredse med samarbejdet med ambulatoriet på Sundbyvang. Ledelsen fortæller dog, at de har oplevet samarbejdsproblematikker med Amager Hospital, hvor de var uenige i, at en beboer blev sendt hjem tre dage efter en hofteoperation. Ledelsen fortæller:

”Vi er ikke et plejehjem eller et hospital. Havde hun boet i eget hjem, var hun ikke sendt hjem. I systemerne tænker man: ’Det er en institution, så vi sender hende hjem’. Vi måtte have døgndækning på hende. Generelt er de [hospitallerne] ikke gearede til at håndtere vores beboere. De kommer også lidt til kort. De kan ikke håndtere deres problematikker.” (Leder)

Der kan ligeledes være problemer i forhold til, at hospitalerne skal lave genoptræningsplaner for beboerne uden at have et tilbundsgående kendskab til deres dagligdag og andre problematikker. Ledelsen mener, at ambulatoriet ville være bedre til at udarbejde planen, men de kan ikke påtage sig opgaven, da ansvaret for genoptræningen ligger i Sundheds- og ikke i Socialforvaltningen.

20.5 **Medarbejdernes trivsel**

Både personale og ledelse på Lindebo fortæller, at det har været hårdt at opleve bostedet omtalt negativt i medierne, men at man nu ser optimistisk på fremtiden. Personalet virker meget engagerede i forhold til bostedets udviklingsmuligheder og giver udtryk for, at de har god støtte at hente i hinanden. De har et godt samarbejde og ’kan have det sjovt midt i det alvorlige’. De fortæller, det er vigtigt, at de kan se, beboerne har det godt, og at de har mulighed for fordybelse og faglig udvikling. Sidstnævnte kunne medarbejderne ønske, der var bedre mulighe-

der for og ressourcer til. De pædagogiske visioner kan godt have en tendens til at drukne i en travl hverdag.

Ledelsen fortæller, at man har prioriteret, at der for fremtiden vil være supervision for personalet én gang om måneden på hver afdeling.

20.6 **Brugerindflydelse på bostedet**

På Lindebo afholder man beboermøde på hver afdeling hver søndag. Her deler man information, ligesom man taler om eventuelle konflikter beboerne imellem.

Personalet fortæller, at de endvidere arbejder med at give beboerne valgmuligheder i det daglige. Beboerne har ofte begrænsede kommunikative evner og har ikke lært at vælge og bestemme selv, da flere er opvokset på store institutioner, hvor pædagogikken har været anderledes, end den er i dag. Derfor forsøger personalet at styrke beboernes autonomi ved at præsentere dem for konkrete og afgrænsede valgmuligheder, fx: 'Vil du have den røde eller den grønne trøje på?', 'vil du have juice eller saftvand' o.l. eller ved at vise billeder, som beboerne kan pege på. Det handler også i høj grad om at tolke beboernes signaler. Fx gentager en beboer ofte ordet 'kage', hvilket ifølge medarbejderne kan betyde alt, der har med mad og drikke at gøre. Der anvendes tegn-til-tale i forhold til beboere uden verbalt sprog.

20.7 **Pårørendes indflydelse på bostedet**

Nogle pårørende har tidligere klaget til Københavns Kommune over behandlingen af beboerne på Lindebo. Ledelsen fortæller, at man i den forbindelse har forsøgt at indgå i dialog med de pårørende om deres kritik. Denne dialog foregår i bostedets pårørenderåd. Ledelsen mener, at samarbejdet med de pårørende er forbedret.

Medarbejderne fortæller, at samarbejdet med de pårørende er udmærket, og at der ikke er så mange pårørende tilbage, da mange af beboerne er gamle.

20.8 **Beboernes trivsel og dagligdag**

Ledelse og medarbejdere er enige om, at de fleste beboere har det godt på Lindebo. Personalet kender beboerne godt og har dermed gode forudsætninger for at hjælpe dem og møde dem i deres behov. Samtidig påpeger ledelse og medarbejdere dog, at forholdene kunne være bedre. Det er først og fremmest de trange og nedslidte fysiske rammer, som gør, at man ikke kan udføre den pædagogik, man gerne vil.

"Vi har meget trange rammer! Ingen kan arbejde under nedslidte forhold. Det er især svært med beboere, som har autisme og demens, samt sidder i kørestol.

Det er 12 mennesker, som ikke har valgt at bo sammen – det bliver meget tæt!”
(Leder)

Personalemangel vanskeliggør endvidere en god én-til-én-kontakt med beboerne.

Der er ikke mange konflikter mellem beboerne, men når de opstår, er det ofte i spisesituationerne, hvor alle sidder tæt sammen i det samme rum. Personalet forsøger at forgribe dette ved at placere beboerne ved forskellige borde, men de fysiske rammer tillader det ikke altid. Holdningen blandt medarbejderne er, at konflikter skal løses *sammen med* og ikke *for* beboerne.

Én beboer er ifølge personalet fejlplaceret og ville have det bedre et andet sted. Beboeren er meget stærk verbalt sammenlignet med de andre og overfuser tit de andre beboere, hvilket gør dem bange. Beboeren lider endvidere af kleptomani, hvilket giver mange konflikter, som man har forsøgt at håndtere med forskellige pædagogiske tiltag.

20.9 **Indgreb i selvbestemmelsesretten (magtanvendelse)**

20.9.1 *Procedurer og retningslinjer*

Der er blandt medarbejderne et godt kendskab til kommunens retningslinjer for magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten. Medarbejderne fortæller, at de hjælper hinanden med at udfylde magtanvendelseskemaerne, hvorefter de læses af forstanderen og sendes videre til forvaltningen. Medarbejderne giver dog udtryk for, at det kan være svært at forlade en tilspidset konfliktsituation for at beskrive den, og at systemet er meget tidskrævende.

”Systemet kan tage for meget tid. Virkeligheden og systemet svarer ikke til hinanden, bl.a. fordi indgrebene er svære at beskrive. Når det hele er kørt op, kan man ikke nusse med papir. Og bagefter er der hverken tid eller rum til det. Papirarbejdet stjæler fra den tid, hvor man kunne lave ”rare” ting med beboerne. Det er ærgerligt, at der mangler tid, hvor folk kan få lov til at lave noget pædagogisk.” (Medarbejder)

Ledelsen fortæller, er der aldrig før i Lindebos historie har været så meget fokus på at indrapportere alt, hvad der kan minde om en magtanvendelse, ligesom man har et skærpet fokus på at lære noget af hændelserne ved at reflektere over dem på personalemøderne.

Én af afdelingslederne er ansvarlig for at lære medarbejderne at udfylde magtanvendelseskemaerne.

20.9.2 *Magtanvendelse*

Det kan være nødvendigt at anvende magt overfor beboerne på Lindebo. Når det sker, kan det være i forbindelse med hygiejnesituationer, hvor en beboer fx har afføring over det hele og må fastholdes for at blive gjort ren. Det kan også være nødvendigt i forhold til beboere med selvskadende adfærd, eller beboere, som er voldelige overfor andre beboere eller personalet. Især én beboer kan være aggressiv, muligvis fordi beboeren er psykotisk.

Ledelse og medarbejdere fortæller, at man på alle mulige måder forsøger at motivere og bruge pædagogiske tiltag, før man anvender magt, ligesom man har god succes med at skifte medarbejder. Forstanderen fortæller, at man arbejder med at undgå at optrappe konfliktsituationer, der kunne føre til magtanvendelse ved fx at undgå konfrontationer med beboerne eller ved at flytte fokus hen på noget andet, end kilden til konflikten.

Når personalet har været nødsaget til magtanvendelse, indberettes det, og der laves en handleplan for, hvordan de kan undgå magtanvendelsen fremover, som der følges op på på personalemøder.

20.10 **Medicinhåndtering**

Alle medarbejdere på Lindebo kommer på medicinkursus og kan dosere medicin. Vikarerne doserer ikke medicinen, og det faste personale instruerer vikarerne i medicinhåndteringen. Der er et tæt samarbejde med ambulatoriet på Sundbyvang, som har været med til at udarbejde bostedets procedurer for medicinhåndtering.

Hvis der sker fejl i medicinhåndteringen, noteres dette, og der ringes straks til lægevagten. Medarbejderne fortæller, at der kan opstå fejl, hvis der er mange forstyrrelser under doseringen. En anden fejlkilde kan være nye præparater eller nyt ”design” af kendte piller. Medarbejderne understreger dog, at det er sjældent, der sker fejl, og at de føler sig godt klædt på til at håndtere medicinen. Én af medarbejderne fungerer endvidere som medicinansvarlig og gennemgår jævnlige procedurerne for at finde ud af, om de kan forbedres.

20.11 **Fysiske forhold**

Lindebo er beliggende i Langhuset på Sundbyvang på Amager. Bostedets to afdelinger ligger side om side på 1. sal. Alle beboere har eget værelse og 20 af værelserne har eget badeværelse. På de resterende værelser deler 4 beboere 2 badeværelser. Afdelingen på Radisevej 4 har en fælles opholdsstue, køkken, vaskerum, depotrum samt kontorer. Afdelingen på Radisevej 2 er opdelt med gang, der har separate køkkener/stuer, depotrum, vaskerum og kontorer.

Ledelsen oplyser, at kontorerne lige er sat i stand, og at næste projekt er at renovere gangene. Pga. manglende mødefaciliteter har man indrettet et lille mødelokale i et lokale i forbindelse med kontoret. Det er ikke muligt at holde møder hvor hele personalegruppen er samlet. I sådanne tilfælde, skal bostedet låne lokaler andre steder på Sundbyvangområdet.

Ledelsen oplyser, at der er fugtproblemer på mange værelser, og at et badeværelse er kraftigt angrebet af svamp. Ledelsen oplever, at der kun laves lappeløsninger i forhold til disse problemer.

Medarbejderne fortæller, at der er to beboere, som bruger kørestol og lift, hvilket er yderst problematisk indenfor bostedets fysiske rammer, ligesom der ikke er mulighed for at anvende en 'patientkran'. Toiletbesøg, hvor der skal anvendes hjælpemidler er særligt vanskelige, og fællestoiletterne beskrives i det hele taget som meget dårlige.

Medarbejderne vurderer fælleslokalerne til at være udmærkede til formålet – dog beskrives spisesituationen som 'forfærdelig', da der skal være plads til fire, som bruger rollator, og to i kørestol, hvilket kræver grundig planlægning af personalet.

21. **SAM-BO**

21.1 **Faktuelle oplysninger og datagrundlag**

Bostedets navn og adresse:	Sam-Bo Persillevej 4 og Tomatvej 3, 2300 Kbh. S
Navnet på lederen:	Ulla Koch
Antal afdelinger:	2
Målgruppe:	Ældre udviklingshæmmede
Dato for besøg:	26. maj 2008

Denne caserapport bygger på observationer fra en rundvisning på Sam-Bo, et interview med forstander og de to afdelingsledere samt et fokusgruppeinterview med otte medarbejdere (fire fra hver afdeling).

Rapporten er primært af beskrivende karakter, idet den redegør for oplevelser og erfaringer blandt de interviewede. I det første afsnit nedenfor opsummeres evaluators indtryk på baggrund af det foreliggende datagrundlag. Det skal dog bemærkes, at egentlige konklusioner udelukkende foretages i Hovedrapporten, hvor datagrundlaget er mere omfattende.

21.2 **Opsummering og samlet indtryk**

Bostedet Sam-Bo er et botilbud for ældre udviklingshæmmede. Bostedet har to afdelinger, der begge er beliggende i Sundbyvang-komplekset, hvor de dog ikke ligger samlet.

Sam-Bo fremstår overordnet set som et botilbud, hvor beboere og medarbejdere trives. Samtidig er det også et sted, hvor dårlige fysiske rammer samt sparsomme ressourcer til bl.a. efteruddannelse og kurser, nævnes som de største udfordringer for øget beboer- og medarbejdertrivsel.

Interviewene med ledere og medarbejdere efterlader et indtryk af en engageret og fagligt kompetent medarbejdergruppe. Både ledere og medarbejdere udtrykker dog et ønske om, at der bliver afsat flere midler til kurser og efteruddannelse. Konsekvensen ved den manglende uddannelse er, ifølge lederen, utilfredshed hos medarbejderne og manglende opfølgninger på implementeringen af bostedets værdigrundlag.

Sam-Bo er som nævnt en del af Sundbyvangkomplekset, og man nyder derfor godt af at være tilknyttet Sundbyvangs ambulatorium. Den tætte kontakt med det sundhedsfaglige personale giver en god sikkerhed for medarbejderne i medicinhåndteringen og sikrer, ifølge medarbejderne, regelmæssige justeringer i beboernes medicin.

Bostedets fysiske rammer vurderes dog som utidssvarende på grund af de små værelser, der hverken har eget bad eller toilet. Fællesbadeværelserne er desuden slidte og mangler udluftning. Derudover er tilgængeligheden til udendørsarealerne dårlige. Alt i alt vurderes det, at de mangelfulde fysiske rammer har en vis betydning for beboer- og medarbejdertrivsel.

Den fysiske adskillelse af de to afdelinger i Sam-Bo vurderes til at være uhenigtsmæssig i forhold til et tværgående samarbejde. Derudover kan medarbejderne i den ene afdeling godt føle sig glemt af den øverste ledelse, fordi lederen har kontor i den anden afdeling. En omorganisering af arbejdet i bostedets to afdelinger, der betyder, at man nu arbejder i teams, har dog haft en positiv effekt. Medarbejderne føler, de har større mulighed for faglig sparring i det daglige arbejde, og at arbejdsmiljøet er blevet forbedret.

21.3 **Generelle forhold**

21.3.1 *Organisering af bostedet*

På Bostedet Sam-Bo er der to afdelinger, som ligger fysisk adskilt i Sundbyvangkomplekset. I hver afdeling er der en afdelingsleder, som står for den daglige pædagogiske sparring med medarbejderne, samt personalerelaterede opgaver som MUS- og omsorgssamtaler, løn osv.

Lederen af Sam-Bo, som også har ledelsesopgaver i et andet tilbud, har det overordnede ansvar for bostedet og bruger megen af sin tid på administrative opgaver og samarbejdet med forvaltningen. Derudover bliver hun brugt til sparring på pædagogiske problemstillinger, og hun deltager også i omsorgssamtalerne på de to afdelinger.

De tre ledere i lederteamet mødes én gang om ugen. På disse møder diskuteres oplevelser siden sidst, økonomiske spørgsmål, pædagogiske problemstillinger samt administrative spørgsmål. Lederne vurderer, at de er gode til at bruge hin-

anden til sparring, men den fysiske adskillelse af de to afdelinger har den konsekvens, at den øverste leder har bedst føling med den afdeling, hun selv sidder på. Som konsekvens har man forsøgt at lægge flere møder i den afdeling, hvor lederen ikke sidder, lige som man har forsøgt at lave nogle fælles arrangementer. Ledelsen erkender dog, at medarbejderne i de to afdelinger ikke har meget med hinanden at gøre.

Indenfor det seneste år har man omorganiseret arbejdet i de to afdelinger, således at man nu arbejder i teams. Omorganisering blev bl.a. forårsaget af problemer med arbejdsmiljøet i den ene af de to afdelinger. Det har ifølge medarbejderne haft en gavnlig effekt.

”Der er faldet en anden ro over huset efter, der er blevet oprettet team. Før sad man ofte kun to pædagoger med problemstillingerne, og man fik dermed ikke den nødvendige sparring, og flere øjne på beboerne. Det har været en positiv forandring.” (Medarbejder)

Der bliver afholdt personalemøder på afdelingerne hver 14. dag og et fælles personalemøde én gang i kvartalet. Derudover holder de forskellige teams møder hver 14. dag, hvor alt, hvad der vedrører beboerne, planlægges.

Medarbejderne fra én af afdelingerne mener, at der ikke altid er tid på personalemøder til de store pædagogiske diskussioner.

”Det bliver hurtigt for meget ”kaffe og kage”, og så er to timer ikke særlig lang tid.” (Medarbejder)

Medarbejderne roser ledelsen for altid at have døren åben, men i nogle situationer mangler der konkrete handling. Dette klagepunkt drejer sig især om manglende normering, da der ud fra et medarbejderperspektiv i høj grad mangler hænder.

I det daglige bliver opgaverne, ifølge medarbejderne, i høj grad uddelegeret, og man har mulighed for at komme på de opgaver, som man interesserer sig for.

21.3.2 *Målsætninger og målgruppe*

Bostedets beboere er ældre udviklingshæmmede – de fleste er mellem 60 og 80 år – og mange af dem har ifølge lederen været på institution hele deres liv. Beboergruppen er meget differentieret, hvilket giver nogle pædagogiske udfordringer for medarbejderne.

”De har alderen og adressen tilfælles, men derudover er det en udfordring at tilgodese alles behov.” (Leder)

Ifølge ledelsen arbejder man på at give beboerne tryghed, forudsigelighed, varme og omsorg, således at de får en god alderdom. Sam-Bo har også nogle nedskrevne målsætninger, men ifølge medarbejderne kan det være svært altid at se sammenhængen mellem værdigrundlaget og bostedets ressourcer.

”Der er nogle beboere, der tager meget opmærksomhed, hvilket går fra dem, som er mere stille. De tilbagetrukne kan godt drukne lidt i postyret.” (Medarbejder)

Overordnet set arbejder medarbejderne ud fra en anerkendende tilgang, hvilket indebærer en respekt og imødekommenhed overfor beboerne og deres vaner. Medarbejderne fokuserer på, hvad der er livskvalitet og værdighed for beboerne.

”Vi har en beboer, som starter med is og en Bailey. Det er måske diætistisk set langt ude, men det er kvalitet for hende. Der er også én som ikke ønsker at bruge gebis, selv om han ikke har tænder, og én der bør gå med briller, men som ikke gider.” (Medarbejder)

Det er medarbejdernes vurdering, at de fleste beboere kan sige fra, selv om de ikke har noget verbalt sprog. Det kan dog nogle gange være vanskeligt at for nemme, hvad beboernes behov er, men medarbejderne er gode til at snakke indbyrdes om, hvad der foregår hos beboeren, og mange ting bliver skrevet ned i kardex og meddelelsesbog.

21.3.3 *Personalerelaterede forhold*

Ledelsen vurderer, at man generelt set har en god og velfungerende personalegruppe, og der er flere pædagoger, som har været i Sam-Bo i mange år. Dog er man begyndt at mærke rekrutteringsproblemer, da der ikke er mange pædagoger, som vil arbejde med ældre udviklingshæmmede

”Er man her, er det fordi, man har valgt det og brænder for det. Men der skal være udviklingsmuligheder, og personalegruppen her mangler ’næring’. Derudover har vi dårlige fysiske rammer.” (Leder)

De fleste medarbejdere på Sam-Bo er pædagoger, og der er, ifølge medarbejderne mange ressourcestærke personer. Tiltagene med teams betyder, at man forsøger at udnytte folks kompetencer og interesser bedre. Der bliver benyttet en del vikarer og pædagogmedhjælpere på bostedet. Vikarerne er typisk studerende og ikke nødvendigvis fra pædagoguddannelsen. Flere af bostedets vikarer har været tilknyttet huset længe.

21.4 **Indsatsen på bostedet**

21.4.1 *Målsætninger og metoder*

Som nævnt arbejder man på bostedet på at give beboerne en god alderdom indenfor trygge rammer. Beboerne skal støttes og styrkes i det, de kan, og hjælpes med det, de ikke kan. Medarbejderne forsøger at hjælpe beboerne til større indflydelse, selvom ikke alle beboere har et verbalt sprog. Medarbejderne fokuserer i deres arbejde ikke på beboernes alder, men på deres funktionsniveau.

Selvom alle beboere ikke har noget sprog, gør medarbejdernes kendskab til dem, at de kan tolke deres signaler. I forbindelse med udarbejdelse af pædagogiske handleplaner er det dog en stor udfordring.

Handleplanerne bliver, ifølge lederen, revideret minimum en gang om året, men der ændres i dem, når der er behov for det, fx hvis der sker ændringer i beboernes situation. Beboerplanerne udarbejdes i de forskellige teams, hvor der er en medarbejder, som laver et udkast, mens resten giver feedback. Når handleplanen er færdig, bliver den vist til de pårørende samt til det relevante fagpersonale.

”Beboerne har ikke godt af at blive involveret for meget, men vi vurderer hele tiden ud fra, hvad det er for en person, der drejer sig om. I flere tilfælde går vi ind og snakker med beboeren, men ikke alle får tilbuddet. Specielt dem, som ikke har sprog, får ikke rigtig tilbuddet. Det hele foregår ud fra de forudsætninger, beboerne har for at kommunikere, så nogle gange tager vi billeder med til dem uden sprog. Tit vil det være nedladende overfor beboeren at snakke hen over hovedet på ham/hende.” (Medarbejder)

21.4.2 *Tilbud og aktiviteter*

Enkelte af beboerne i den ene afdeling skal af sted om morgenen til et dagcenter, mens hovedparten af beboerne i den anden afdeling skal af sted. Dagtilbudet ligger fysisk i nærheden, men på den afdeling, hvor der er mange, som skal af sted, kan det godt være lidt stressende. De første par timer om morgenen foregår med rent praktiske ting, såsom mad, bad og medicingivning.

De beboere, som har dagtilbud i Sundbyvang-komplekset, kommer tilbage til fælles frokost kl. 12, og aftensmaden bliver som regel spist ved 18-tiden. Efter aftensmaden er der typisk nogle af beboerne, som gerne vil i seng. Det gælder særlig for den afdeling, hvor der er mange fysisk handicappede. De giver selv udtryk for, hvornår de gerne vil i seng.

Beboere deltager ikke i selve madlavningen på grund af hygiejnehensyn, men de udtrykker selv deres ønsker til maden. I den ugentlige menuplan bliver deres ønsker så vidt muligt imødekommet, og har en beboer fødselsdag, får han/hun også lov til at bestemme menuen. Medarbejderne forsøger at minde beboerne

om, hvem det er, som har ønsket retten, den dag i ugen, hvor den bliver serveret. Selv om beboerne har en vis medbestemmelse på menuen, er der dog stadig nogle kriterier for, hvad de skal have fx suppe, fisk og grød. Kan beboeren ikke lide menuen, tilbydes rugbrødsmadder eller tilbehør. Beboerne spiser sammen ved alle måltider – de tager ikke selv mad i køleskabet, og der er ringe muligheder for at spise på eget værelse.

Alle beboere har en fast hjemmedag hver uge, hvor de ordner praktiske ting med hjælp fra personalet. Her går de fx også til ridning, svømning e.l.

21.4.3 *Samarbejde om indsatser*

I ledelsen er der stor frustration over igen at skulle have en ny chef efter afskedigelsen af lederen for handicapområdet. Der har, ifølge lederen for Sam-Bo, været en stor udskiftning i Socialforvaltningen, og der er efter hendes mening ikke mange tilbage, som kender Sam-Bo. Informationsniveauet fra forvaltningen vurderes dog af lederen til at være udmærket, og ledelsen kan hente meget fra KK-net og de månedlige møder med forvaltningschefen.

”Jeg savner, at der er nogen, der kender os. De kender ikke vores dagligdag, og hvad vi tumler med.” (Leder)

Ledelsen føler tit, at der kan være meget korte deadlines på tilbagemeldinger til forvaltningen. Og mange tiltag bliver beskrevet som ”hovsa”-løsninger, der er spild af tid. Fx er nogle af de nye koncepter, der blev sat i gang af den afgangende chef, ifølge lederen, allerede taget af bordet igen. Der hersker i ledelsen også en del usikkerhed om, hvorvidt de arbejdsgrupper, som blev nedsat under den netop aftrådte leder af handicapområdet, får lov til at fortsætte.

Sam-Bo har, ifølge ledelsen, kun i moderat omfang samarbejde med andre institutioner. Der er dog steder, hvorfra man henter informationer og gode ideer. Men det er noget, ledelsen på Sam-Bo selv har fået i stand. Samarbejdet med Sundbyvangs ambulatorium fungerer upåklageligt. Ambulatoriet er en del af Handicapcentret, og medarbejderne kan altid kontakte dem, hvilket ifølge ledelsen giver en god trykthed.

21.5 **Medarbejdernes trivsel**

Medarbejderne på bostedet mener selv, at de er på en god arbejdsplads, hvor der er et stort selvansvar og stor frihed.

”Der er meget hjerte og god energi, og det er også det, som gør, at folk bliver hængende. Folk kan komme frem med både faglighed og personlighed. Men der skulle være færre beboere eller mere personale.” (Medarbejder)

Sam-Bo er ifølge medarbejderne en arbejdsplads, hvor der er plads til åbenhed og til at erkende egne begrænsninger. Medarbejderne mener, man har en fin fornemmelse for hinanden, og der er en god kultur med at tage ting op. Ifølge medarbejderne kunne man dog godt bruge mere energi på at sikre sig, at udviklingstiltag blev implementeret:

"Man dør ikke af at få sagt tingene, og der bliver gjort tiltag til bedre kommunikation, men det bliver aldrig rundet af og evalueret. Der bliver brugt meget krudt på at sætte ting i gang, uden at det rigtigt bliver implementeret. På den måde kommer det aldrig for alvor ind i dagligdagen." (Medarbejder)

Én af de ting, som ifølge medarbejderne kunne hjælpe med at få implementeret de nye tiltag, er flere kurser. Men det er der kun små ressourcer til.

"Engang kom man på kurser, hvor der blev fulgt op på tiltag. Nu er tiltagene svære at tage seriøst, når kurser ikke bliver ført ud i livet. Der er ikke ressourcer nok til kurser. Man står med muren: Det er der ikke penge til!" (Medarbejder)

Ledelsen på Sam-Bo erkender også, at manglende ressourcer begrænser både medarbejder- og beboerrettede aktiviteter.

"Vi halter bagefter med at gøre alt det, vi gerne vil. Vi kan ikke lave udflugter, temadage eller feriedage med beboerne. Vi har ikke penge til kurser og kan ikke fastholde medarbejdere, når det kun handler om bleer. Det er hårdt for os, når vi hele tiden skal sige nej." (Leder)

Ledelsen forsøger at sætte lidt penge af på et kursusbudget, men erkender, at det ikke nok. Det er dyrt, når 30 medarbejdere skal af sted til fx et kursus om magtanvendelse. Og det bliver endnu sværere, når tingene skal implementeres, fordi tiden ikke kan findes i kalenderen.

"Vi har ikke ressourcer til implementeringsprocessen. Afdelingslederne går ind og dækker ved sygdom osv. for at få det til at hænge sammen. En af afdelingslederne skal tage 14 vagter "på gulvet" for at vi kan få et fælles kursus til efteråret." (Leder)

Til efteråret kommer der et kursus i neuropædagogik og i det etiske kodeks, ligesom alle skal have undervisning i magtanvendelse. Derudover kommer personalet fra Sundbyvangs ambulatorium jævnlige og deler ud af deres viden, hvilket ifølge ledelsen er "guld værd".

Ressourceproblematikken kommer også til udtryk, når det omhandler vidensdeling og information i medarbejdergruppen. Der er to til tre vikarmøder om året, da det ifølge ledelsen er dyrt at kalde dem ind. Der er ikke afsat tid til noget

overlap mellem nattevagterne og dagholdet, hvilket betyder, at folk skal bruge deres fritid på det. Denne ordning forsøger ledelsen dog nu at lave om på, så der bliver lagt tid ind til overlap.

21.6 **Brugerindflydelse på bostedet**

Medarbejderne forsøger at hjælpe beboerne til at tage stilling og blive bedre til at vælge, men mange af beboerne har boet på store institutioner hele deres liv og har svært ved at give udtryk for, hvad de har lyst til. Tidligere blev der holdt møde med alle beboere, når kokken skulle lave en madplan, men det fungerede ikke så godt, så nu bliver beboerne spurgt individuelt. Beboerne bliver også inddraget, når det gælder deres aften- og eftermiddagsaktiviteter. Her giver beboerne selv udtryk for, hvad de gerne vil – fx kigge på butikker, køre bus eller se på biler.

”På hjemmedagene spørger vi også, hvad beboerne vil, men det er desværre ikke altid, det kan lade sig gøre, fordi der ikke er ressourcer til det. Det er især på turene ude af huset, vi kan mærke personalemangelen. Man fordeler belastningen i forhold til, hvem man tager med, og hvem man lader blive. Dem, der kræver meget opmærksomhed, bliver tit hjemme. Det er ganske få, der kan bevæge sig rundt på egen hånd, så det er ressourcekrævende i forhold til personalet.” (Medarbejder)

Tidligere har man forsøgt sig med beboerråd på Sam-Bo, men det er man gået fra, fordi det *”endte i ingenting”*. (Medarbejder)

”Det er tydeligt, at den generation, beboerne tilhører, kommer fra institutioner, hvor man ikke er vant til at blive spurgt. Beboerne kan gå helt i baglås, hvis de skal vælge imellem ris og kartofler til maden.” (Medarbejder)

21.7 **Pårørendes indflydelse på bostedet**

Det er begrænset, hvor meget indflydelse de pårørende har på bostedet. Der afholdes pårørendemøder engang imellem, men ifølge medarbejderne, er der blandt de pårørende ikke ønske om et pårørenderåd. Ifølge ledelsen føler de pårørende sig trygge ved det, der foregår på Sam-Bo. Og da mange af de pårørende samtidigt er oppe i årene, mener ledelsen ikke, man kan trække på dem som en ressource.

21.8 **Beboernes trivsel og dagligdag**

Medarbejderne mener, at beboerne nyder godt af de forskellige aktivitetsmuligheder, der er på Sundbyvang. Medarbejderne fortæller imidlertid, at der kan være en del frustration hos beboerne som følge af bostedets underbemanding. Der er fx enkelte beboere, der vælger at hægte sig på køkkenpersonalet, som ikke er pædagoguddannede.

”Alt skal være planlagt, men der sker uforudsete ting hele tiden, og det er bemanningen ikke til. Der er flere beboere, som har behov for, at der er en fast pædagog på dem. Det er roden til alt ondt, når vi er underbemannede!” (Medarbejder)

Der er også flere af beboerne, som ifølge medarbejderne decideret ikke kan lide hinanden, hvilket er med til at gøre miljøet psykisk anstrengende. Medarbejderne mener, det i høj grad er de fysiske rammer, der sætter begrænsningerne, og da der kun er ét fælles lokale, og de udendørs arealer er utilstrækkelige, skal der ikke meget til at forstyrre roen. Fordi beboernes værelser samtidigt er meget små, er der ikke mange steder, hvor beboerne kan gå hen.

”Hvis alle beboere i vores afdeling ville være i stuen samtidig, så kan de rent fysisk ikke være der, fordi der er for mange, som anvender kørestol eller rollator.” (Medarbejder)

”På afdelingen har vi også to ældre kørestolsbrugere, som plejede at sidde sammen på et af værelserne for at se TV. Det gør de ikke længere, da vi havde en uheldig episode, hvor den ene skulle på toilet, men ikke kunne komme ud, fordi pladsen var for trang, og derfor endte med at sidde og tisse i bukserne. Efterfølgende ville hun ikke sidde sammen med veninden på værelset.” (Medarbejder)

21.9 **Indgreb i selvbestemmelsesretten (magtanvendelse)**

21.9.1 *Procedurer og retningslinier*

På personalemøder bliver der oplyst om procedurer og retningslinjer for bl.a. magtanvendelse. Retningslinjerne bliver også printet ud, delt ud på møder, lagt i dueslagene til vikarerne og hængt op. Sikkerhedsrepræsentanten sørger for at holde vikarerne ajour, og der samles op på de halvårlige vikarmøder.

”I takt med at skandalerne er kommet op, har vi selvfølgelig også set indad og reflekteret over praksis. Man har følt sig overvåget, og vi har prøvet at blive råbt ad på gaden. Men vi har ikke mødt skandalesager.” (Medarbejder)

21.9.2 *Magtanvendelse*

Sam-Bo følger forvaltningens retningslinjer, når der skal indberettes magtanvendelser, og ledelsen mener, at proceduren er let at følge. Når der er foregået en magtanvendelse, skriver medarbejdere en indberetning og lægger den ind til lederen, som læser den og tager en kopi til både den involverede medarbejder samt sikkerhedsudvalget. Derefter kommer sagen op i både sikkerhedsudvalget og på personalemøderne.

Kommunen har tidligere pålagt Sam-Bo at sende breve ud til de pårørende om antallet af magtanvendelser i bostedet. Det er ledelsens opfattelse, at sådanne breve virker meget voldsomt på de pårørende, så man har siden valgt at orientere de pårørende på et pårørendemøde i stedet, så de ikke blev unødigt nervøse.

Mange af Sam-Bos magtanvendelser er ifølge ledelsen kommet, fordi nogle af beboerne har psykiatriske diagnoser. En af disse beboere, som er mani-depressiv, kan p.g.a. dårligt hjerte ikke tåle at få den antidepressive medicin, han har brug for, hvilket betyder, han kan blive aggressiv og finde på at slå.

”Det er svært, fordi der også er de andre beboere. Vi har haft fem magtanvendelser her i foråret alene på grund af ham, fordi han må føres væk fra de øvrige beboere.” (Leder)

21.9.3 *Indsætser for minimering af magtanvendelse*

Medarbejderne bruger megen tid på at diskutere, hvordan de kan minimere magtanvendelser. Særligt balancen mellem omsorgspligt og omsorgssvigt bliver ofte vendt. Det sker særlig i skiftet mellem morgenvagt og aftenagt samt på team- og medarbejdermøde.

”Gråzonen mellem omsorgspligt og omsorgssvigt bliver tit taget op imellem medarbejderne. Der er mange rutinerede medarbejdere, som har en god erfaring og er gode at sparre med. Men samtidig gælder det om at være åben overfor nye udviklingsmuligheder.” (Medarbejder)

Alle medarbejdere skal til efteråret på kursus i magtanvendelse, og ledelsen forventer, at det vil kaste en masse diskussioner af sig. Det er opfattelsen i ledergruppen, at mange magtanvendelser kan undgås ved fx at planlægge, hvad det er for noget personale, som er omkring beboerne, da der er nogle af beboerne, som ikke kan rumme nye medarbejdere. Derudover forsøger medarbejderne at undgå kravssituationer, som fx let kan opstå ved hygiejnesituationer.

”Et klassisk problem er tandbørstning og badning. Vil de ikke, så tvinger vi dem ikke. De er aldrig modvillige i længere perioder ad gangen, og tit kan en anden medarbejder få succes med det.” (Medarbejder)

Ledelsen mener, at der på Sam-Bo er forbavsende få konflikter, når man tænker på, hvor tæt beboerne bor sammen, og hvor forskellige de er.

21.10 **Medicinhåndtering**

21.10.1 *Procedurer og retningslinier for medicinhåndtering*

Alle medarbejder kommer på kursus i medicinhåndtering hos sygeplejerskerne i Sundbyvangs ambulatorium, inden de har med medicinhåndtering at gøre. Alle

medarbejdere får udleveret medicininstrukser, og der er retningslinjer for det personale, der ikke er godkendt til at give medicin. Det er den medicinansvarlige på hvert vagthold – morgen, middag og aften – der doserer og giver medicin. Der er meget strikse regler, for medicinhandling, fx banker man ikke på ind til medicinrummet, når der bliver talt medicin op.

Der foreligger både retningslinjer for, hvordan man giver hver enkelt beboer medicin, hvornår man kan uddele p.n.-medicin, og hvad man skal gøre i tilfælde af fejlmedicinering. Når man er medicingiver, kan man komme med på kurser i bl.a. epilepsi og psykiatri, som ambulatoriet afholder.

Hver beboer har deres egen læge, og beboernes medicin bliver bestilt over computeren og kommer samlet én gang om ugen. Alle beboere er årligt til et sundhedstjek, hvor beboerens medicin gennemgås. Medarbejderne kan dog godt savne hyppigere kontakt til psykiateren fra Handicapcentret, der ikke ofte kommer og tilser beboerne ansigt til ansigt. Sygeplejerskerne overtager ifølge medarbejderne tit det arbejde, som psykiateren skulle have haft. Psykiateren er dog med til handleplansmøder.

P.n.-medicin bruges ikke til udadreagerende beboere, men kun hvis beboeren er i smerte, pine, hører stemmer eller lignende. Det bruges ikke som et pædagogisk eller adfærdsregulerende redskab. Det er den medicinansvarlige, der, i samråd med de øvrige medarbejdere på arbejde, vurderer behovet for at gøre brug af ordineret p.n.-medicin samt rapporterer virkninger og bivirkninger.

”Vi prøver meget inden, der bliver givet medicin. Og så har vi altid muligheden for at ringe til ambulatoriet. Beboerne kender sygeplejerskerne og er trygge ved dem.” (Medarbejder)

Bostedet har oplevet enkeltstående tilfælde med fejlmedicinering, og i de tilfælde skrives det ned, og lægen bliver informeret om det. Ledelsen vurderer, at retningslinjerne for medicin er gode, fordi ambulatoriet har hjulpet dem.

21.11 **Fysiske forhold**

Ledelse og medarbejdere er samstemmende enige om, at Sam-Bos fysiske rammer er rigtig dårlige for både beboere og medarbejdere. Beboerne har små værelser, hvor tilgængeligheden (jf. afsnit 8) ikke er særlig god – især ikke når beboerne bruger hjælpemidler som fx kørestol. Derudover er der kun få toiletter og badeværelser på gangen, som beboerne skal deles om. Der er ingen udluftning på badeværelserne, så medarbejderne står i tæt damp, mens de bader beboere. Medarbejderne skal særligt om morgenen være gode til at planlægge, hvornår man bruger badeværelserne, for glipper planlægningen, kan det ifølge medarbejderne give stress og gøre beboerne utrygge.

”Specielt ved morgenbadning er der ’run’ på toiletterne. Badebårer mv. skal bakes rundt på de små toiletter. Enkelte beboere har dårlig hygiejne, men de kan ikke få eget toilet. Vi havde en episode, hvor en beboer måtte gå på toilet, mens en anden var i bad, fordi alle toiletter var optagede. Jeg var så flov!”
(Medarbejder)

Der er kun ét fællesrum på hver afdeling, og det giver ifølge medarbejderne flere konflikter, fordi der er mange mennesker i samme rum, og man ikke kan trække sig. Man kan ifølge medarbejderne mærke, at de resterende beboere nyder det, når der er to-tre beboere væk på ferie.

”Rammerne er så gammeldags og fuldstændigt forældede - særligt i forhold til beboernes lydniveau og deres handicap. Der er nogle beboere, som taler meget højt, og nogle der er meget lydfølsomme, hvilket jo er ret modsætningsfuldt.”
(Medarbejder)

Udendørsarealer fungerer ifølge medarbejderne heller ikke godt for kørestolsbrugere pga. høje kantsten. Udover en lille atriumgård er der en gård med en speciel belægning for kørestolsbrugere. Det eneste problem er, at der ikke er nogen reel udgang til den gård, så man skal igennem beboernes egne værelser for at komme ud i den. Fordi alle værelser er optagede, er der ikke mulighed for en fælles udgang.

Ét af de eneste positive forhold, som medarbejderne kan nævne ved de fysiske rammer, er de fælles gangarealer i Sundbyvang-komplekset. Her kan beboerne gå trafiksikkert rundt og møde beboere fra andre institutioner.

22. LIONS KOLLEGIET

22.1 Faktuelle oplysninger og datagrundlag

Bostedets navn og adresse:	Lions Kollegiet Tuborgvej 181
Navnet på lederen:	Børge Grevsen
Antal afdelinger:	6 + et daghjem
Målgruppe:	Personer i alderen 18-45 år med en betydelig og varig nedsat fysisk og/eller psykisk funktions- evne.
Dato for besøg:	3. juni 2008

Denne caserapport bygger på observationer fra en rundvisning på Lions Kollegiet, et interview med lederteamet, et fokusgruppeinterview med faglederne og et fokusgruppeinterview med fem medarbejdere.

Rapporten er primært af beskrivende karakter, idet den redegør for oplevelser og erfaringer blandt de interviewede. I det første afsnit nedenfor opsummeres evaluators indtryk på baggrund af det foreliggende datagrundlag. Det skal dog bemærkes, at egentlige konklusioner udelukkende foretages i Hovedrapporten, hvor datagrundlaget er mere omfattende.

22.2 Samlet vurdering

Lions Kollegiet er et stort bosted med 72 beboere fordelt på seks afdelinger ('Bo-teams') og et Daghjem, som har eksterne brugere. Kollegiet råder over en række avancerede genoptræningsfaciliteter, herunder varmtvands-bassin, sanse-
rum og motionsrum, samt aktivitetsrum og fællesfaciliteter af en høj standard.

Ifølge forstanderen er der i de seneste mange år arbejdet målrettet med "at sætte brugeren i centrum", hvilket nu bl.a. afspejler sig i kollegiets målsætninger (med fokus på rehabilitering) og organisationsform (med fokus på tværfaglighed).

Tværfagligheden er, ifølge forstanderen, afspejlet ”på alle niveauer i organisationen”, således også i medarbejdergruppen i de enkelte Bo-teams, hvor der er ergo- og fysioterapeuter sammen med det pædagogiske og sundhedsfaglige personale. Lions Kollegiet har udarbejdet sit eget ’OPUSS-koncept’ for de interne handleplaner med henblik på at sætte brugeren i fokus. Der afholdes brugertilfredshedsundersøgelser hvert andet år.

Implementeringen af den tværfaglige dimension i de enkelte boteams har ikke været uden ”børnesygdomme”. I forhold til dokumentationen i handleplanarbejdet under OPUSS-konceptet havde Embedslægeinstitutionen senest et par tilsynsbemærkninger vedrørende overskueligheden af den samlede dokumentation. Disse bemærkninger er adresseret som fokusområder i den seneste udviklingsplan. Ifølge faglederne har det desuden været en udfordring at uddanne medarbejdere med forskellige faglige baggrunde til at arbejde skriftligt under det tværfaglige OPUSS-koncept.

Der arbejdes ifølge ledere og medarbejdere med brugerindflydelse både på afdelingerne og fælles, ligesom der er brugerindflydelse både på organisatorisk og det individuelle niveau. Der er også ansat en ’brugerrådskoordinator’. Der arbejdes ligeledes aktivt med at inddrage pårørende. I forhold til medicin håndtering og magtanvendelse har ansættelsen af fagledere og Kollegiets interne uddannelsesprogrammer ifølge både fagledere og medarbejdere styrket procedurerne, og de vurderer, at dette forebygger fejl og konfliktsituationer.

De største barrierer for beboernes trivsel er ifølge faglederne, at 52 ud af kollegiets 72 beboere ikke har et dagtilbud. Medarbejderne efterspørger i den sammenhæng også flere aktivitetsmuligheder til aften og weekend, udover f.eks. brug af bowlingbanen i genoptræningscenteret, som ofte kan være booket. Såvel chefteam, fagledere og medarbejdere giver udtryk for, at beboernes værelser er for små. Der er indsendt planer for ombygning til toværelses boliger.

Det er samlet set evaluators opfattelse, at der på Lions Kollegiet arbejdes professionelt og udviklingsorienteret med at implementere en organisationsform, som modsvarer Botilbuddets og Daghjemmets målsætninger og skaber gode rammer for beboernes trivsel.

22.3 **Generelle forhold**

22.3.1 *Organisering af bostedet*

Lions Kollegiet har en nedskrevet organisationsstruktur (’Team-organisation’), som ifølge forstanderen sætter brugeren øverst. Som centrum i organisationen findes et chefteam (bestående af forstanderen, souschefen, kontorlederen og en udviklingskoordinator) og et faglederteam (med fagledere for kontor, neuropsykologi, fysio- og ergoterapi, sygepleje, socialpædagogik og socialrådgivning).

På tværs af de seks boteams og Daghjemmet er ”serviceorganisationen” opdelt i ni funktioner af praktisk eller faglig karakter.

Faglederne har ifølge chefteamet ikke personaleansvar, medmindre de har faglige stedfortrædere ansat. Deres ressourcer udnyttes på tværs af afdelingerne, hvor de kommer efter behov. Ifølge faglederne er der udarbejdet en funktionsbeskrivelse for hvert enkelt fagspeciale, som ligger på afdelingerne. De oplever dog, at medarbejderne gerne vil se dem mere på afdelingerne, og indsatsen for en tættere kontakt i hverdagen er aktuelt indskrevet som et fokuspunkt i udviklingsplanen. Afdelingslederne har ifølge chefteamet ansvaret for driften af det enkelte boteam. De har egne budgetter og personalenormeringer, og teamlederne står for vikarpåsatning. Med henblik på at skabe en tværfaglig problemløsning er der fysio- og ergoterapeuter ansat på hver afdeling sammen med det socialfaglige og sundhedsfaglige personale. Ifølge medarbejderne er de fastansatte kontaktpersoner for op til to beboere.

Faglederne gav i fokusgruppeinterviewet udtryk for, at de havde deltaget i udarbejdelsen af de lokale retningslinier for magtanvendelse, medicinhåndtering, brugerindflydelse mv. Retningslinjerne indgår tillige i udarbejdelsen af den enkelte beboers status- og handleplaner i det tværfaglige ’OPUSS-koncept’. En afdelingsleder i medarbejdernes fokusgruppeinterview fortalte, at afdelingslederne havde ansvaret for at formidle de lokale retningslinier til medarbejderne.

22.3.2 *Målsætninger og målgruppe*

For såvel Botilbuddet som Daghjemmet er målgruppen ifølge Udviklingsplanen for 2008 personer i alderen 18-45 år med en betydelig og varigt nedsat fysisk og psykisk funktionsevne. Der er både senhjerneskadede og beboere med medfødt hjerneskade – to meget forskellige beboergrupper. Mange kommer ifølge chefteamet direkte fra hospitaler og genoptræningscentre, og Lions Kollegiet er i princippet beregnet til at være et midlertidigt tilbud til brugerne. Der er aktuelt 72 beboere på Botilbuddet, mens Daghjemmet har 15 fuldtidspladser, som ifølge en medarbejder deles af 30 eksterne brugere.

Der er nedskrevne målsætninger for både beboere og brugere af Daghjemmet. Målsætningerne er brugerrettede og fokuserer på rehabilitering. Ifølge forstanderen er pædagogikken på kollegiet helhedsorienteret, hvilket vil sige tværfaglig. Medarbejderne udtrykker det således, at der bevidst ikke er nogen generel pædagogik, men at brugerens selvbestemmelse er i centrum i form af ”hjælp til selvhjælp”.

22.3.3 *Personalerelaterede forhold*

Der er på Lions Kollegiet ca. 155 årsværk fordelt på 13 faggrupper og ufaglærte medarbejdere. 78 % af medarbejderne har ifølge udviklingsplanen en faglig ud-

dannelse, og andelen har været faldende de senere år. Ifølge chefteamet er det blevet sværere at rekruttere, særligt sosu-assistenter, som søger til vikarbureauerne. Man har derfor udviklet forskellige modeller for intern uddannelse. Der opleves et økonomisk pres. Lions Kollegiet finansierer selv bl.a. udviklingskoordinatoren, stedfortræderne for faglederne for sygeplejen og fys- og ergoterapien samt de ansvarshavende vagter. Man frygter at være nødt til at skære fagledere væk, hvis der sker yderligere nedskæringer.

Sygefraværet blandt personalet er ifølge udviklingsplanen faldende og ligger aktuelt på 17,06 dage inklusiv langtidssyge.

22.4 **Indsatsen på bostedet**

22.4.1 *Målsætninger og metoder*

Som beskrevet i afsnit 22.3.2 er målsætningerne for Botilbuddet og Daghjemmet centreret omkring en brugerorienteret tilgang, der sigter på rehabilitering og selvbestemmelse. Metoden er en tværfaglig indsats omkring brugernes behov.

Adspurgt, om arbejdet med de pædagogiske handleplaner afspejler Botilbuddets og Daghjemmets målsætninger svarer faglederteamet, at de pædagogiske handleplaner siden 2000 har været en del af de tværfaglige statusrapporter, som er et produkt af OPUSS-konceptet. Den tværfaglige form på statusrapporterne har ifølge faglederne ikke betydet, at man har måttet give afkald på noget fra de pædagogiske handleplaner. Samtidig giver de udtryk for, at f.eks. de terapeutiske elementer er godt implementeret i statusrapporterne. Der har fra Embedslægetilsynet været bemærkninger til, hvordan synligheden af den sygeplejefaglige dokumentation kan styrkes, og det er ifølge en fagleder blevet en del af årets udviklingsplan at arbejde med dette aspekt. Udviklingen af statusrapporterne beskrives som en proces, hvor det er lykkedes at skabe et brugbart, tværfagligt arbejdsredskab, der også i fremtiden vil blive revideret efter behov.

En barriere for at optimere kvaliteten af den enkelte brugers handleplan er nye medarbejdere:

”Det kan være svært at få handleplanerne udarbejdet, som vi stiller krav til os selv om. Fx hvis der er mange nye medarbejdere, som ikke har viden om brugerne, og som ikke er oplært i det. Vi må nogle gange afstå fra at få lavet handleplanerne, sådan som vi gerne ville.” (fagleder)

Medarbejderne giver udtryk for, at det har hjulpet meget på den tværfaglige tilgang, at der er kommet ergo- og fysioterapeuter på afdelingerne. Det har betydet, at man kan arbejde integreret i dagligdags situationer med f.eks. fysisk træning:

”Vores fys- og ergo ’er er kommet ud på afdelingerne, så de kan træne stemmer, mimik osv. Så lærer vi som pædagoger, hvordan man skal træne beboerne, så al leg man laver, det bliver i virkeligheden genoptræning.” (Medarbejder)

En anden medarbejder supplerer med, at rehabiliteringen ikke kun handler om fysisk genoptræning. En medarbejder fortæller, at man på Daghjemmet diskuterer tværfaglige metoder på de daglige morgenmøder og de ugentlige personalemøder, mens pædagogerne i Botilbuddet ifølge medarbejderne mest har den slags diskussioner over frokosten og gerne vil have lignende rammer for den tværfaglige diskussion.

22.4.2 *Tilbud og aktiviteter*

52 beboere på Lions Kollegiet mangler som beskrevet et dagtilbud. Ifølge chefteamet er denne gruppe beboere fra kommunen kun kompenseret med 400.000 kr. i alt til erstatningsaktiviteter hvilket betyder, at der må skæres i grundydelse, hvis man vil lave forskellige aktiviteter og tilbud for disse beboere.

Faglederne forklarer, at der går lang tid, fra beboerne bliver visiterede til et tilbud, til de får et, og at mange beboere som følge heraf helt opgiver at søge. Ifølge en fagleder er de manglende tilbud et stort problem, fordi nogle beboere oplever dagene som meget lange og sidder med en fornemmelse af, at der ingenting sker.

En medarbejder giver udtryk for, at det er vigtigt, at eventuelle tilbud ligger i huset, fordi mange beboere ville skulle bruge al deres energi på transporten, hvis de skulle ud af huset. Selvom der er sanserum og andre genoptræningsfaciliteter, mangler medarbejderne nogle aktivitetsmuligheder i stil med bowlingbanen, især om aftenen og i weekenderne. Genoptræningsfaciliteterne og herunder bowlingbanen er ofte booket og det begrænser mulighederne for at lave spontane aktiviteter. En medarbejder gør opmærksom på, at det burde være muligt at beskæftige flere beboere omkring Daghjemmet, bl.a. til at passe kiosken.

22.4.3 *Samarbejde om indsatser*

Som følge af den tværfaglige organisering af indsatsen oplever medarbejderne et giventigt samarbejde mellem faggrupperne:

”Vi ved, hvad hinanden er eksperter i, og respekterer det. Jeg vil aldrig blande mig i noget, der er andre personalegruppers opgave. Vi har meget mere viden om, hvad hinanden kan, og hvad vi kan bruge hinanden til.” (Medarbejder)

Som tidligere beskrevet giver den tværfaglige organisering også anledning til, at faggrupperne lærer af hinanden og anvender tværfaglige teknikker i de daglige gøremål.

22.5 **Medarbejdernes trivsel**

Medarbejderne i fokusgruppeinterviewet gav udtryk for, at der generelt var en høj medarbejdertrivsel, og at det er derfor, mange medarbejdere har været på stedet i lang tid.

"Inden for vores fag er det jo ikke svært at finde nyt arbejde." (Medarbejder)

Medarbejderne er især tilfredse med det store ansvar, man kan få lov at påtage sig, og at der bliver lyttet til, hvad man siger. Oplevelsen er, at der følger gode udviklingsmuligheder med det øgede ansvar, bl.a. i form af uddannelsesmuligheder, herunder Lions Kollegiets internatuddannelse vedrørende senhjerneskadede. Medarbejderne oplever også en god arbejdskultur med en høj faglighed, hvor det er tilladt at rette på hinanden.

De største barrierer for medarbejdernes trivsel er ifølge medarbejderne selv den lave normering, som kan gøre hverdagen stresset, og de begrænsede fysiske rammer for beboere (værelser, badeværelser) og medarbejdere (arbejde på beboernes værelser). En enkelt medarbejder anfører også, at det trækker store vekslers på medarbejderne, at man har valgt så konsekvent at sætte brugerne i centrum.

"Nogle gange, hvis jeg fx har været på ferie med brugerne eller lavede noget med Anker [brugerkoordinatoren, red.] – så var det hvad brugerne ville. Det forventedes bare, at man skulle være oppe så længe, som beboerne ønskede, også selvom vi får løn for otte timer. Vores forstander forventer, at vi arbejder til vi segner. Det er ikke en overenskomstæssig arbejdsplads. Det er ildsjæle, der er her." (Medarbejder)

22.6 **Brugerindflydelse på bostedet**

Ifølge faglederne på Lions Kollegiet er der i lighed med de øvrige indsatsområder udarbejdet lokale retningslinier for brugerindflydelsen. Det anføres, at der må skelnes mellem brugerindflydelse på organisatorisk niveau og brugerindflydelse i dagligdagen.

På organisatorisk niveau er der ifølge fagledere og medarbejdere et centralt Brugerråd med fem brugerrepræsentanter støttet af en medarbejder hver, hvor også forstanderen deltager. De kommunikationssvage beboere anvender tegn, og beboerne hjælper med at tolke hinandens signaler.

"Beboerrepræsentanterne er godt forberedt, fordi vi har læst materialet op for dem på forhånd, så det bliver en meget ligeværdig dialog med lederen på de møder." (Medarbejder)

Emnerne kan være konkrete eller abstrakte, som fx *"Hvad forstår vi ved genoptræning?"*. Der er desuden faste aktivitetsudvalg, bl.a. for de årligt tilbagevendende fester. Og så sidder der beboerrepræsentanter i ansættelsesudvalget. På afdelingsrådsmøderne diskuteres ifølge medarbejderne forskellige konkrete tiltag.

"De plejer at være rimeligt beskedne i deres ønsker. Det plejer ikke at være de helt store omvæltninger, men de er jo også meget konkrete i deres hverdag."
(Medarbejder)

Her lærer beboerne ifølge personalet også at kommunikere, hvilket kan gavne dem udenfor.

På det konkrete plan er det brugerrådskoordinatorens opgave at understøtte brugerindflydelsen i det daglige. Det er ifølge medarbejderne de dagligdags beslutninger, såsom hvad man skal have at spise, f.eks. i samarbejde med ernæringseksperter og andre beboere i en lille madgruppe. En udfordring er, at der er stor forskel på beboernes kommunikationsevner. En anden udfordring er, at brugerinddragelse altid tager tid:

"Min erfaring er, at hvis beboerne skal inddrages, så tager det altså længere tid. Mange af dem vil så gerne, men der skal også ressourcer til." (Medarbejder)

Hertil bemærker en af de øvrige medarbejdere, at i det omfang nogle medarbejdere af ressourcemæssige årsager skærer ned på brugerinddragelsen i det daglige, vil det efter den pågældendes mening gå ud over brugerindflydelsen.

Ifølge et notat fra 2002, som Lions Kollegiet har sendt til Socialborgmesteren, er brugerne inddraget i handleplansarbejdet i OPUSS-konceptet i henhold til Serviceloven og Retssikkerhedsloven.

22.7 **Pårørendes indflydelse på bostedet**

Ifølge ovenstående notat er der på Lions Kollegiet tillige udarbejdet en sammenhængende pårørendepolitik, hvor de pårørendes inddragelse omkring eksempelvis handleplanerne er sikret.

Ifølge medarbejderne på Lions Kollegiet er der sket et stort skifte i indstillingen til pårørendeinddragelse.

"I gamle dage fik pårørende nærmest ikke lov til at være med og deltage aktivt. Men det er vendt helt om nu. Det går på, at få de pårørende mere med." (Medarbejder)

Det handler om at invitere de pårørende til at deltage i aktiviteter, ligesom der arrangeres særlige pårørende-aktiviteter. De pårørende er samtidig med til planlægningen af beboernes dagligdag, hvilket kan være givtigt for både beboer og den pårørende selv:

"Så har vi et eksempel på en mor, hvis datter er hjerneskadet, så hun ikke kan gøre noget for hende. Men nu kan hun så være med til at planlægge aktiviteter for hende, og det tror jeg betyder meget for hende, at hun har mulighed for at deltage på den måde." (Medarbejder)

Bostedet tilbyder også psykologhjælp til pårørende, og der er ifølge udviklingsplanen nedsat to pårørendegrupper for pårørende til henholdsvis senhjerneska-dede og beboere med medfødt hjerneskade. Dog kan beboerne ifølge personalet i nogle tilfælde synes, at de pårørende inddrages for meget, hvilket er et dilemma i pårørendepolitikken.

22.8 **Beboernes trivsel og dagligdag**

Som beskrevet i afsnit 22.4.2 har flertallet af beboerne på Lions Kollegiet ikke noget dagtilbud. Manglende økonomisk kompensation herfor betyder ifølge chefteamet, at de sidste beboere først kommer op kl. 10 om formiddagen, hvilket chefteamet beskriver som utilfredsstillende. De manglende tilbud er ifølge faglederne et problem i forhold til en optimering af beboernes trivsel.

Derudover vurderer ledere og medarbejdere, at beboerne trives på Kollegiet. Ifølge udviklingsplanen for 2008 tilkendegav 80 % af brugerne i en ekstern tilfredshedsundersøgelse fra 2007, at de "lever et godt liv på Lions kollegiet". Faglederne vurderer, at beboerne udvikler en stærk 'Lions-identitet'. I tilfredshedsundersøgelsen tilkendegav et flertal af beboerne at være tilfredse med en række forskellige forhold på stedet, mens kun tilfredsheden med de udbudte aktiviteter lå under 50 %. Udviklingsplanen nævner, at der arbejdes for at kunne tilbyde flere aktiviteter, men at heller ikke det socialfaglige tilsyn vurderede det som muligt inden for den gældende ramme at tilbyde flere aktiviteter.

Blandt beboerne er der eksempler på både gode og dårlige relationer.

En medarbejder gør opmærksom på, at beboerne har mulighed for at flytte afdeling. De positive eksempler på sociale relationer knytter sig ifølge medarbejderne især til aktivitetsgrupperne, f.eks. bankogruppen og musikgruppen, hvor beboerne mødes efter interesse. Omvendt handler de dårlige relationer især om beboere med en manglende sygdomserkendelse, som ikke vil være sammen med de andre brugere, ligesom nogle beboere bare har en dårlig kemi sammen.

Mellem beboerne og personalet opstår konfliktsituationer ifølge medarbejderne særligt i forbindelse med kravsituationer, når personalet har travlt, eller omkring vikarer, der ikke kender beboerne eller måden at arbejde forebyggende på.

”Vi har jo eksempler på vikarer, der ikke er uddannet ordentligt, og de har så bragt sig i konfliktsituationer. Det handler om, at vi får tid til at fortælle folk, hvordan vi gør det her.” (Medarbejder)

Medarbejderne fortæller, at der ligger planer for håndtering af konfliktsituationer. En medarbejder fortæller, at det i en konfliktsituation oftest handler om at skille den pågældende medarbejder fra beboeren, fordi beboeren kan være meget målrettet sur på den pågældende medarbejder. Så flytter man medarbejderen væk fra situationen og forsøger på den måde at dæmpe konflikten.

”Nogle gange, hvis de [beboerne] ikke kan dæmpes ned, vil man typisk tage dem med ind på værelset. Og så foretager vi en debriefing.” (Medarbejder)

Medarbejderne betoner, at man frem for konflikthåndtering er mere fokuserede på at arbejde forebyggende. Det handler om uddannelse af personalet, dels de interne kurser, dels internatuddannelsen, eller om inddragelse af ekstern ekspertise fra læger, psykologer og psykiatere.

”Det kan betyde meget at lære noget om, hvad der trigger dem, og hvad man så ikke lige skal tale med dem om. Mange gange kan et emneskift faktisk forebygge en konflikt, eller en berøring. Der er forskellige teknikker, og så er det selvfølgelig individuelt, hvad der virker.” (Medarbejder)

22.9 **Indgreb i selvbestemmelsesretten (magtanvendelse)**

22.9.1 *Procedurer og retningslinier*

Faglederne giver udtryk for at have været med til at udarbejde lokale retningslinier for indsatsen på Lions Kollegiet, herunder retningslinier omkring magtanvendelse. I dette arbejde har også stedets udviklingskoordinator været med til at formidle den generelle lovgivning og de generelle bestemmelser og lave uddannelsesforløb. Faglederne beskriver det som en del af deres arbejde at støtte medarbejderne i fortolkningen af retningslinierne, og at alle medarbejdere har læst retningslinierne og skriver under på at kende dem.

Ifølge chefteamet er der et kriseberedskab for både beboere og medarbejdere i forbindelse med magtanvendelsessituationer, hvor neuropsykologen eventuelt kan deltage i opfølgningen. Den socialfaglige leder drøfter ifølge chefteamet og den socialfaglige leder altid situationen med den eller de pågældende medarbejdere, som har været involveret i en situation.

22.9.2 *Magtanvendelse*

Ifølge chefteamet er der 43 beboere, der har en forhåndsgodkendelse til fastspænding med stofselser. Der er, stadig ifølge chefteamet, ingen af de pågældende beboere, som modsætter sig dette. To eller tre personer har en forhåndsgodkendelse til anvendelse af alarmsystemer (GPS). Ellers forekommer magtanvendelse ifølge chefteamet hovedsageligt, når beboere vil gøre skade på sig selv eller på medarbejdere i forskellige situationer, herunder kan en situation, hvor der er fare for personskade opstå i forbindelse med gennemførelse af en hygiejnesituation. Det bekræftes af medarbejderne:

”Vi gør det kun, hvis de vil øve magt på os eller på dem selv.” (Medarbejder)

Adspurgt om eksempler på gråzonetilfælde beskriver medarbejderne særligt hygiejnesituationerne som eksempler på situationer, hvor der kan opstå et dilemma mellem omsorgssvigt og ulovlig magtanvendelse. Andre eksempler er situationer, hvor beboere udsætter sig selv for fare ved at bevæge sig væk på egen hånd:

”Vi har jo også brugere, som bare kører et eller andet sted hen. Så kan man jo sige til ham, at han skal lade være, men det er magtanvendelse. Så vi prøver at foreslå dem et alternativ...” (Medarbejder)

Medarbejderne beretter, at indgreb i selvbestemmelsesretten altid indberettes, og at der er en god arbejdskultur omkring det, hvor kollegerne drøfter sagen med den pågældende medarbejder. Ifølge et statusnotat fra 2002 er der i OPUSS-konceptet indarbejdet en fast procedure for brugerinddragelse efter en magtanvendelsessituation, hvor situationen drøftes med brugeren og eventuelt pårørende, at der udarbejdes en handleplan sammen med brugeren, som forelægges den socialpædagogiske fagleder, at sagen drøftes på førstkommende personalemøde, og at sagen indgår som obligatorisk punkt på det årlige status- og handleplansmøde.

22.10 **Medicinhåndtering**

22.10.1 *Procedurer og retningslinier*

Chefteamet oplyser, at medicinskabene findes individuelt i beboernes hjem, hvor medicinhåndteringen også foretages af det sundhedsfaglige personale. Andre faggrupper kan give allerede doseret medicin. En medarbejder fortæller, at medicinhåndteringen pga. pladsproblemer er nødt til at foregå, *”der hvor der nu lige er plads”*. Chefteamet og faglederne fortæller, at den sygeplejefaglige leder i samarbejde med den tilsynsførende læge har ansvaret for at kontrollere, at procedurerne omkring medicingivning er på plads. Ifølge medarbejderne kontrollerer personalet på afdelingerne, at medicinen er den rigtige, fx nævner en medarbejder, at ufaglærte på den pågældende afdeling skal *”tælle piller”*, og det bog-

føres, hvilken person der giver medicinen. På nogle afdelinger har man indført en ekstra procedure, hvor *"Den sidste, der er på vagt, skal tjekke om al medicin er givet, og om der er nogle problemer."* (Medarbejder)

P.n. medicin er, ifølge medarbejderne, ordineret til den enkelte beboer og forefindes i deres medicinskab. Det er altid en uddannet social- og sundhedsassistent eller sygeplejerske, som skal vurdere, om det skal gives. Det er noteret i medicinskemaer, hvor meget, beboerne må få. Medarbejderne fortæller, at assistenterne skal kende de almindelige bivirkninger, og at der altid er mulighed for at rådføre sig med den ansvarshavende sygeplejerske eller andet sundhedspersonale. Medarbejderne fortæller også, at der tidligere i Daghjemmet kunne være rod omkring medicinbehandlingen i forhold til de eksterne brugere. De eksterne brugere medbragte egen doseret medicin, som ofte ikke svarede overens med det, der fremgik af deres medicincardex. Medarbejderne fortæller, at der efterfølgende er blevet ansat sygeplejersker på Lions Kollegiet, og at disse gennem kontakt til hjemmesygeplejen har fået bragt orden på tingene.

22.10.2 *Medicinhåndtering*

Medarbejderne fortæller, at der uundgåeligt sker fejlmedicinering.

"Men så har vi nogle retningslinier for, hvad man gør. Det er jo typisk, at nogen har fået en anden beboers medicin. Så skal vores sygeplejerske vide det, og vi skal ringe til lægen og få at vide, hvad der skal ske. Så vi skal give ansvaret videre. Give det det rette sted hen, så der kan handles om nødvendigt. Og så skal vi dokumentere det." (Medarbejder)

"Det er også mit indtryk, at der er så god kultur i huset, at folk tør komme at sige det, hvis der sker noget forkert frem for at forsøge at skjule det." (Medarbejder)

Medarbejderne fortæller videre, at fejlmedicinering er sjælden, men kan opstå omkring vikarerne. Vikarerne har dog alle fået træning af sosu-assistenterne og er aldrig alene på arbejde.

22.10.3 *Indsatser for minimering af forkert medicinbehandling*

Ifølge chefteamet arbejder den sygeplejefaglige leder under tilsyn af læge med et kompetenceudviklingsprogram for medarbejderne. Sundhedsfremmekurser er en del af kollegiets kursuskatalog, og der skal altid være en sundhedsfaglig person til stede i huset. Desuden gennemfører den sygeplejefaglige leder løbende stikprøvecheck på afdelingerne, hvilket bekræftes af medarbejderne, som også fortæller, at der er supervision. Medarbejderne fortæller desuden, at den tværfaglige kommunikation omkring handleplanerne i OPUSS-konceptet fungerer kvalitetssikrende i forhold til medicineringen. Fx er pædagogerne opmærksom-

me på, om medicinen virker som forventet, og skriver i statusrapporterne, hvis det ikke er tilfældet, hvilket det sygeplejefaglige personale så kan følge op på.

22.11 **Fysiske forhold**

Lions Kollegiet er med sine seks afdelinger og Daghjemmet et stort sted med mange boliger og flere fællesarealer. Værelserne og de tilhørende badeværelser fremstår små og utidssvarende, men boligerne er individuelt indrettede og lyse med udgang til gårdarealerne. Afdelingernes køkken og fællesarealer er af rimelig størrelse og stand. Kollegiets størrelse har gjort det muligt at have nogle meget store og velholdte fælles faciliteter, som efter evaluators opfattelse giver gode rammer for beboernes fælles adfærd og individuelle, specialiserede genoptræning.

Afdelingerne deler to og to en flisebelagt gård, og alle gårdarealer fremstår lyse, indbydende og nyrenoverede med mulighed for at samles i større grupper eller placere sig mere afsides i mindre grupper eller enkeltvis. Der er pt. en sansehøve under opbygning i en af gårdene, mens der ikke er decideret grønne fællesarealer. Indendørs er der stor, lys og stemningsfuld 'vinterhave' med tilstødende café/spiseareal og biblioteksmiljø. Stedet råder over et aktivitetsrum, som benyttes til bl.a. musik og teater, og hvor der er en bowlingbane, der kan benyttes af to parallelle hold. Genoptræningsfaciliteterne består bl.a. af et varmtvandsbassin, et stort og lyst motionsrum og sanserum med forskellige redskaber.

Medarbejdernes kontorfaciliteter er mere spartanske, fx har neuropsykologien ifølge faglederne været nødsaget til at låne plads hos fysioterapien.

Faglederne og medarbejderne på stedet er enige om at udpege de trange boliger som dens største udfordring, når det gælder om at optimere beboernes trivsel og implementeringen af målsætningerne om en tværfaglig indsats med brugerne i centrum. De hævder samstemmende, at beboerne ønsker mere plads, og værelserne er ifølge en fagleder kun lige store nok til, at man kan være der med en elkørestol. Det går ud over den faglige tilgang, som i mange tilfælde kræver, at der er plads omkring beboerne:

"Man kunne drage meget nytte af de udviklingstiltag, der ville kunne tilbydes med fx større værelser. (Fagleder)

Vi har i vores fagteam fantastiske faciliteter fagligt [Der refereres til fællesfaciliteterne, red.]. Men vores syn på rehabilitering/genoptræning ligger ikke nødvendigvis i et center, men i beboerne hverdag. Fx morgensituationer, spisesituationer, det at spille computer. Vi vil gerne træne dem i kontekster, men så er der igen meget lidt plads. Vores hjælpemidler – dyner, puder osv. – fylder." (Fagleder)

Fællesarealerne kan ikke kompensere for dette, fordi nogle beboere ikke trives i store, sociale sammenhænge, og fordi man ikke kan spise alene eller i små grupper. En medarbejder mener, at forholdene kan skyldes, at stedet ikke er beregnet til at være en permanent løsning, men at virkeligheden ser anderledes ud. Fagledere og medarbejdere fremhæver fælleslokalerne, men enkelte kunne godt tænke sig endnu mere:

”Det er dejligt, at vi har et bowlingrum, men jeg ville gerne have mere. Der er jo træningsfaciliteterne, men der kan vi jo ikke bare gå hen, der skal man jo igennem administrationen.” (Medarbejder)

Specifikt på Daghjemmet er der ifølge personalet for få toiletter, og medarbejderne kan være nødt til at stå på sengene, når de skal skifte beboere, fordi der er for lidt plads.

Forstanderen gør opmærksom på, at der er indsendt en anmodning om at ombygge boligerne til halvanden- eller toværelses boliger, men at man stadig venter på svar.

22.12 **Administration af økonomiske midler**

Chefteamet gør opmærksom på – og evaluator har set dokumentation for – at der på kollegiet er iværksat en formidling til brugere og pårørende om, hvad man betaler for, og hvilke ydelser, man kan vælge til og fra. Evaluator har tillige fået udleveret de lokale retningslinier for personalets administration af beboernes midler. Dokumentationen i forbindelse med administrationen af disse midler godkendes af statsautoriseret revisor. Medarbejderne giver udtryk for, at der ikke er nogen større problemer, og at de største udfordringer knytter sig til beboere, som låner penge til hinanden, eller når pårørende værger styrer beboernes økonomi for stramt.

23. MUSVÅGEVEJ

23.1 Faktuelle oplysninger og datagrundlag

Bostedets navn og adresse:	Bo- og dagtilbuddet Musvågevej Musvågevej 24, 2400 Kbh. NV
Navnet på lederen:	Anne Damgaard
Antal afdelinger:	7 boafdelinger (50 personer) og 2 dagtilbudsafdelinger (23 brugere)
Målgruppe:	Voksne med varig nedsat psykisk og fysisk funktionsevne eller med varig nedsat psykisk funktionsevne og autisme.
Dato for besøg:	29. maj 2008

Denne caserapport bygger på observationer fra en rundvisning på Musvågevej, et interview med forstander og stedfortræder og et fokusgruppeinterview med 3 medarbejdere.

Rapporten er primært af beskrivende karakter, idet den redegør for oplevelser og erfaringer blandt de interviewede. I det første afsnit nedenfor opsummeres evaluators indtryk på baggrund af det foreliggende datagrundlag. Det skal dog bemærkes, at egentlige konklusioner udelukkende foretages i Hovedrapporten, hvor datagrundlaget er mere omfattende.

23.2 Opsummering og samlet indtryk

Det er evaluators oplevelse, at både ledere og medarbejdere har godt styr på retningslinjerne for og håndteringen af både magtanvendelse og medicinering. Dette understøttes dels af et afholdt kursusforløb om magtanvendelse, dels af et tæt samarbejde med en tilknyttet sygeplejerske, som har været med til at nedsætte omfanget af medicineringen. Det betyder, at der er et stort fokus på det pæda-

gogiske arbejde for at begrænse omfanget af magtanvendelse og medicingivning.

Der gives ligeledes udtryk for, at der er et stort fokus på arbejdet med brugerinddragelse, om end beboernes funktionsniveau har bevirket, at der ikke er blevet oprettet beboerråd. Det er således evaluators oplevelse, at der i høj grad lyttes til beboernes ønsker, i det omfang det er muligt.

Til gengæld har de seneste nedskæringer ifølge ledere og medarbejdere ført til dårligere aktiveringstilbud til beboerne og hårdere arbejdsvilkår for medarbejderne. Det har medført en stigning i personaleomsætningen. Samtidig oplever ledelsen problemer med at rekruttere nye medarbejdere, ligesom det faglige niveau hos de nye medarbejdere ikke er tilstrækkeligt. Ledelsen vurderer derfor, at behovet for intern efteruddannelse er stigende, samtidig med at ressourcerne hertil er faldende.

Organisatorisk fungerer botilbuddet, ifølge ledelsen og medarbejdere, rigtig godt, blandt andet med oprettelsen af en teamlederfunktion. Medarbejderne giver dog udtryk for, at de gerne så, at ledelsen havde inddraget dem mere i processen forud for etableringen af ordningen. I to teams fungerer ordningen imidlertid ikke optimalt for medarbejderne, idet der ikke har været råd til at ansætte særskilte teamledere til disse.

Endelig fremstår de fysiske rammer overordnet set meget tidssvarende, når der ses på beboernes egne lejligheder, der alle har eget bad. Dette vurderes at udgøre et positivt bidrag til beboernes trivsel og velfærd. På trods af, at byggeriet er fra 2001, er der alligevel nogle forhold ved byggeriet, som giver anledning til kritik. Det gælder især for fælleslokalerne og medarbejdernes personalefaciliteter, hvor førstnævnte er for små og snævre, mens sidstnævnte slet ikke eksisterer.

23.3 **Generelle forhold**

Ledelsen angiver, at de økonomiske rammer for botilbuddet opleves som utilstrækkelige. De har fået skåret i deres budget stort set hver eneste år, fortælles det, hvilket har givet yderligere udgifter til sygefravær og medarbejderflugt.

23.3.1 *Organisering af bostedet*

Bo- og dagtilbuddet Musvågevej har en forstander og en stedfortræder. Ledelsen fortæller, at de forsøger at dele opgaverne. Forstanderen står primært for det økonomiske, kontakten til forvaltningen og de pårørende, mens stedfortræderen særligt forholder sig til magtanvendelser og indberetninger herpå.

Bo- og dagtilbuddet er opdelt i syv boafdelinger og to dagtilbudsafdelinger, hvor hver enkelt afdelings medarbejdere udgør medstyrende teams. Som noget nyt er

der udnævnt teamledere for hver afdeling, som deltager i ledermøderne. Ledelsen beskriver, at teamlederne fungerer som dagligdags ledere og har ansvaret for alle aspekter af teamets arbejdsområder, herunder omsorgssamtaler med medarbejderne. En teamleder har afsat 50 % af sin tid til ledelsesarbejde og 50 % til pædagogisk arbejde. Medarbejderne fortæller, at der ikke kræves nogen særlig uddannelse for at blive teamleder, men at det typisk er en medarbejder, som har været særligt aktiv i teamet, der vælges, eller en der kommer udefra.

Det er ledelsesteamet, der udstikker de overordnede strategier, mens teamlederne implementerer det på teamniveau. Teamet fastlægger indsatsområder for teamets arbejde i forhold til de enkelte beboere/brugere. Teamet har indflydelse på de overordnede strategier via bl.a. værksteder og udvalg. Herudover er mange traditionelle uddelegeret til medarbejderne, hvorved de eksempelvis kan have ansvar for arbejdsplan, vikardækning, mødeledelse etc.

Ledelsen fortæller, at der for to afdelingslederopgaver af teams'ne ikke har været økonomi til at udnævne teamledere, hvorfor forstander og stedfortræder hver har påtaget sig teamlederrollen i et team, uden dog at deltage i det daglige pædagogiske arbejde. I disse teams efterlyser medarbejderne en teamleder til at tage sig af økonomiske udskrivninger og andre daglige beslutninger.

23.3.2 *Målsætninger og målgruppe*

Ifølge ledelsen er den overordnede målsætning at fremme brugerindflydelsen mest muligt blandt beboere og brugere samt at implementere neuropædagogik i det pædagogiske arbejde.

Ledelsen finder, at beboernes funktionsniveau er sammenligneligt på de enkelte afdelinger på nær én afdeling. I både Nordfløjen og i dagtilbuddet er målgruppen personer med varig nedsat psykisk funktionsevne og autisme, mens det i Sydfløjen er personer med varig nedsat fysisk og psykisk funktionsevne. Blandt medarbejderne er oplevelsen dog, at beboernes funktionsniveau varierer betydeligt. Dette stiller, ifølge medarbejderne, store krav til deres faglige viden, idet de skal forholde sig til mange forskelligartede og komplekse problemstillinger i forhold til personer med bl.a. epilepsi, psykiatriske lidelser, udadreagerende adfærd og/eller synshandicap.

23.3.3 *Personalerelaterede forhold*

Musvågevej har 77 ansatte ekskl. timelønnede, hvoraf de 71 er pædagogisk personale. Lederen fortæller, at de ikke har råd til uddannede pædagoger op til normeringen, men at de generelt vurderer, at normeringen er ok.

Under rundvisningen og medarbejderinterviewet giver medarbejderne derimod gentagne gang udtryk for kritik over de ressourcemæssige nedskæringer på ste-

det, der har ført til en lavere normering. De ser det som en stressfaktor, der har øget risikoen for, at medarbejderne siger op. De ser det således som et problem at være et tilbud, hvor man er startet med en meget høj normering for så efterfølgende at blive skåret ned. Det har skabt en forfaldshistorie, som særligt de erfarne medarbejdere har svært ved at abstrahere fra. De forringede økonomiske forhold kommer således til at fylde meget i medarbejdernes oplevelse af stedet.

Ledelsen fortæller, at de oplever problemer med at rekruttere nyt personale og skaffe kvalificeret arbejdskraft. Ledelsen oplever konkret en nedgang i de uddannede pædagogers faglige niveau i forhold til for 10 år siden, hvilket bevirker, at de i høj grad selv skal sørge for at opkvalificere medarbejderne. Det drejer sig dels om et manglende fagligt kendskab til de handicap, de arbejder med, dels om problemer med skriftligheden; det gælder både udarbejdelse af handleplaner, indberetninger på magtanvendelser og breve til myndighederne. Ledelsen mener, at pædagogerne mangler faglige refleksioner, som de ikke nødvendigvis har med fra seminaret, idet de ikke undervises i området, ligesom problematikken forstærkes af, at de studerende ikke har lyst til at komme i praktik på området.

Som det ser ud lige nu, har ledelsen svært ved at finde ressourcerne til den nødvendige videreuddannelse. I mangel på ressourcer til videreuddannelse fortæller ledelsen, at de i stedet har valgt at fokusere på satsningsområder. Sidste år var der fokus på arbejdet med neuropædagogik.

23.4 **Indsatsen på bostedet**

23.4.1 *Målsætninger og metoder*

Ledelsen fortæller, at de overordnet set er ved at implementere neuropædagogik som rammen for det pædagogiske arbejde. De pædagogiske metoder er derfor individuelt tilrettelagt i forhold til beboernes/brugernes behov for støtte, udvikling og omsorg, og tager afsæt i individuelle handleplaner for den enkelte. I Nordfløjen og i dagtilbuddet, hvor beboerne og brugerne har autisme, arbejdes der særligt med visualisering og teach inspirerede støttesystemer. I Sydfløjen arbejdes omvendt med bl.a. alternative kommunikationsformer som tegn til tale med kommunikationssvage beboere eller jeg-støttende relationer overfor svage og udsatte beboere.

Herudover fortæller ledelsen, at der arbejdes på at få indført et etisk kodeks kaldet ”Etikos”, som skal ligge til grund for det faglige arbejde. Lederne beskriver det som et meget spændende projekt, hvor der arbejdes med mange svære men relevante dilemmaer.

Medarbejderne oplever, at der er mange forskellige procedurer (brand, håndhygiejne, medicinering etc.) og politikker (miljøledelse, rygepolitik, sexchikane

politik etc.), som de skal forholde sig til, og ikke altid kan overskue eller finde tid til at sætte sig ordentlig ind i.

”Vi har mange politikker. Ikke alle kendes og følges til punkt og prikke, men de fungerer.” (Medarbejder)

Oplevelsen blandt både medarbejdere og ledere er, at de mange tilsyn, der følger med, og det omfangsrige dokumentationsarbejde, tager tid fra det faglige udviklingsarbejde, herunder afvikling af udviklingsprojekter, som de tidligere har haft mange af. Medarbejderne fortæller bl.a., at de har haft fem tilsyn alene i år, hvoraf de tre var inden for samme uge.

23.4.2 *Tilbud og aktiviteter*

Til dagligt er beboerne i dagtilbuddet, der tilbyder aktiviteter som keramik- og maleværksted, ture ud af huset, musik og sang, cafe, billedlotteri, udendørsaktiviteter, boldspil, ture til VIKA, ture i skoven samt kage hver fredag.

Beboerne har hver en hjemmedag i løbet af ugen, der i høj grad går med hjemlige aktiviteter såsom tøjvask. I weekenden prøver de så vidt muligt at komme ud med stedets bus. Der nævnes bl.a. ture til Langelinie, Sjællandsfestival og Tivoli. Aktiviteterne varierer dog på tværs af afdelingerne i lyset af beboernes forskellige handicap. For beboere med autisme skal aktiviteterne således være mere strukturerede og fastlagte end for de andre beboere.

Både ledelse og medarbejdere fortæller, at beboernes individuelle mål for det kommende år fastlægges på handleplansmøderne. Eventuelle aktiviteter kan udspringe af disse mål. De neuropædagogiske screeninger hjælper også med at pege på indsatsområder for de svagest fungerende beboere. Nye tiltag bliver ifølge medarbejderne afprøvet i perioder på ca. tre måneder, hvorefter der tages stilling til, hvorvidt det har været succesfuldt.

Ledere og medarbejdere oplever generelt, at de ressourcemæssige nedskæringer har betydet en forringelse af beboernes tilbud. Især er det blevet sværere at finde tid til tilbud og ture i weekenderne, hvor normeringen i dag lyder på to medarbejdere til otte beboere.

23.4.3 *Samarbejde om indsatser*

Afdelingerne tager selv stilling de fleste sager, men i forbindelse med tvivlsspørgsmål, særlige problemer og økonomiske anliggender, henvender medarbejderne sig til ledelsen. Medarbejderne mener dog ikke, at de ser nok til ledelsen. Ledelsen selv oplever, at de har en god fornemmelse for, hvad der sker, og at de kender alle medarbejdere og beboere, bl.a. fordi de efter eget udsagn går rundt i

huset og snakker. Ledelsen fortæller, at det skifter alt efter behov, hvilke afdelinger de er mest med i.

Ledelsen fortæller, at afdelingerne hovedsagligt fungerer som små selvstændige enheder, hvor der i dagligdagen ikke er det store samarbejde. Medarbejderne angiver også selv, at de er meget adskilt de forskellige teams imellem. De fortæller dog, at de på teammøderne er gode til at støtte hinanden og opbygge en atmosfære omkring det at få det til at fungere. Ledelsen oplever også, at medarbejderne efterhånden er blevet bedre til at hente hjælp og erfaringer på tværs af afdelingerne.

I relation til samarbejdet mellem medarbejderne, oplever medarbejderne selv, at det gode samarbejde opstår ved positive samtaler og diskussioner om, hvordan forskellige ting kan gribes an.

”Så længe man kan tale sammen, kan man få det til at fungere. Hvis vi ikke kan behandle hinanden ordentligt, kan vi ikke få andet til at fungere.” (Medarbejder)

Det betragtes ligeledes som positivt at have en kollega eller to i nærheden som støtte i situationer med beboere, hvor man på forhånd ved, at det kan gå galt. Til gengæld fungerer samarbejdet ikke, når der er *”personligt fnidder mellem medarbejderne”*, eller når de ikke får set hinanden. Samlet set vurderer medarbejderne derfor også, at det er utrolig vigtigt, at man får snakket om, hvordan tingene kan eller bør fungere, ligesom der skal snakkes om de ting, der ikke fungerer. Det gælder om at tage tingene i opløbet, inden uoverensstemmelser udvikler sig.

Foruden afdelingerne er der oprettet tværgående ”værksteder”, som medarbejderne er organiseret i. Der er bl.a. a) et sundhedsværksted, der står for temaer relateret til beboernes sundhed og arbejdsmiljø for medarbejderne, b) et kulturværksted, der står for kommunikation, fester og andet socialt, samt c) et neuropædagogisk værksted og d) et praktikværksted for studerende og deres vejledere. Som udgangspunkt er der én medarbejder fra hver afdeling i hvert værksted, der således kan forestå tværgående funktioner. De uddannede pædagoger på hvert værksted får særlig indføring i området og arbejder herefter med de andre medarbejdere om at udvikle området.

Adspurgt om forholdet til forvaltningen fortæller ledelsen, at de oplever, at medarbejderne i forvaltningen er venlige og imødekommende. De har derfor et godt forhold til dem, men de har det svært med de hyppige omorganiseringer.

23.5 **Medarbejdernes trivsel**

Generelt set finder medarbejderne, at det er en god arbejdsplads. En enkelt afdeling er dog lidt hårdere spændt for pga. voldelige beboere.

”Det afhænger meget af, om man kan lide denne type arbejde, og om man bliver set.” (Medarbejder)

Medarbejderne oplever dog, at en stor personaleudskiftning på botilbuddet har gjort det svært at bevare en god rutine i lyset af den lave normering. Det bliver især svært for de nye, hvis der ikke er erfarne at støtte sig op ad, ligesom værdigrundlaget skrider i svinget, hvis medarbejderne, der udviklede det, forsvinder.

Endelig oplever flere medarbejdere, at ledelsen har igangsat den nye struktur med teamledere uden på forhånd at have taget medarbejderne med på råd, ligesom ledelsen efterfølgende selv har udpeget de teamledere, de fandt egnede. Dette bevirker, at medarbejderne ikke oplever at have haft medindflydelse på rollefordelingen mellem dem selv og de nyindsatte teamledere.

23.6 **Brugerindflydelse på bostedet**

Brugerinddragelse er, ifølge både medarbejdere og ledelse, generelt det helt overordnede tema på Musvågevej, og de har det som fast dagsordenspunkt på handleplansmøderne. Indgangsvinklen til brugerinddragelsen er, ifølge ledelsen, arbejdet med neuropædagogik, der er med til at understøtte og øge beboernes mulighed for indflydelse og selvbestemmelse.

Der er ikke oprettet et beboerråd på botilbuddet, men i stedet et pårørenderåd, jf. nedenfor. Medarbejderne vurderer, at beboerne vil have svært ved at overskue et helt bo- og dagtilbud, hvorfor et pårørenderåd er mere relevant. Brugerinddragelsen vedrører derfor mere dagligsting, som beboerne kan forholde sig til.

23.7 **Pårørendes indflydelse på bostedet**

Der er etableret et pårørenderåd på botilbuddet, som afholder møde hvert kvartal. På afdelingsniveau afholdes yderligere to pårørendemøder om året, hvor det ifølge ledelsen diskuteres med de pårørende, hvordan det går på afdelingen.

Ledelsen fremhæver samarbejdet med de pårørende som en meget vigtig del af deres arbejde, ligesom det også beskrives som en udfordring at få samarbejdet til at fungere, idet nogle få pårørende skaber meget splid og problemer, som tager tid fra det pædagogiske arbejde. Det skyldes bl.a., at de pårørende er meget sårbare og kan være usikre ved at skulle aflevere deres børn, ligesom de pårørende ikke altid har respekt for medarbejdernes faglighed.

23.8 **Beboernes trivsel og dagligdag**

Medarbejdere og ledere vurderer begge, at beboerne i det store hele trives rigtig godt.

”... der har været problemer med enkelte beboere, der mistrives. Når det sker, bliver der taget hånd om det. Medarbejdernes førsteprioritet er beboerne. Medarbejderne er kærlige og omsorgsfulde.” (Leder)

I dagtilbuddet bruger langt de fleste beboere ikke hinanden. Det bliver af medarbejderne fortalt, at beboerne kan se hinanden som en kilde til potentiel uro, og da brugerne er glad for rutiner, kræver det meget stor organisering for at få beboerne til at være sammen. På botilbuddet gør det sig ligeledes gældende, at nogle få beboere på de enkelte afdelinger ikke kan sammen. Konflikterne skyldes bl.a. misforståelser, da det især for de autistiske beboere gælder, at de kan komme til at opfange en ting på en bestemt måde og få den forkerte mening ud af det sagte.

Når der opstår konflikter, bevirker det, ifølge medarbejderne, at de kan blive nødt til at aflyse aktiviteter, da de skal bruge tid på at løse konflikten. Igen er det især for de autistiske beboere, at dette kan skabe uro, da de især har brug for meget faste rutiner og strukturer. Medarbejderne angiver igen den lave normering som en medvirkende faktor. Samtidig bliver aktiviteterne ofte den *”laveste fællesnævner, fordi vi må sylte dem, der er bedst fungerende”* (medarbejder).

Generelt oplever medarbejderne, at beboernes forskellige funktionsniveauer bevirker, at nogen kræver meget opmærksomhed, hvilket går ud over tiden til de beboere, der er bedre fungerende.

23.8.1 *Konflikthåndtering*

Konflikthåndtering – hvad enten det er mellem beboerne eller mellem beboerne og personalet – tager ifølge ledelsen udgangspunkt i de pædagogiske handleplaner for de enkelte beboere. Disse beskriver, hvordan medarbejderne skal forholde sig til beboerne i konfliktsituationer.

Ifølge ledelsen er udgangspunktet også, at de altid har en ikke-konfronterende tilgang til beboerne, ligesom de ikke opstiller ”krav” i beboernes daglige aktiviteter. Hvis en beboer en dag ikke ønsker at tage i dagtilbud, accepterer medarbejderne dette. De forsøger derfor, ifølge ledelsen, at følge beboernes ”dagsform” frem for den standardstruktur, som er udstukket.

Medarbejderne fortæller selv, at de langt hen ad vejen kan forebygge konflikterne ved generelt at have fået erfaring med, hvem der kan være sammen, og hvem der bør være adskilt. Det kræver dog også løbende kontakt mellem medarbej-

derne at kunne holde enkelte beboere fra hinanden, så de hele tiden kan kommunikere om, hvor de enkelte beboere opholder sig.

"Hvis én har det dårligt, så spreder det sig som en hvirvelvind, så man skal være på forkant med problemerne. Det kræver meget." (Medarbejder)

23.9 **Indgreb i selvbestemmelsesretten (magtanvendelse)**

23.9.1 *Procedurer og retningslinjer*

Alle medarbejderne udviser kendskab til procedurerne og retningslinjerne for magtanvendelse, og ledelsen fortæller, at alle nye medarbejdere skal læse retningslinjerne ved ansættelse.

Medarbejderne oplever heller ikke at være i tvivl om, hvor grænsen mellem lovlig og ulovlig magtanvendelse går. Til gengæld synes de, at der mangler erkendelse i samfundet af, at magtanvendelse sker.

"Det er godt, at der nu bliver talt om det, for det er en del af virkeligheden." (Medarbejder)

Medarbejderne beskriver, at der er tale om lovlig magtanvendelse ved nødværge, selvskadende adfærd eller accept fra beboeren selv. Hvis beboeren stritter imod er det ulovlig magtanvendelse. Man skal således kunne forudsige, at der vil ske en grov forulempelse/væsentlig personskade for at kunne gå imod beboerens ønsker.

Medarbejderne fortæller, at det især har hjulpet på deres kendskab, at der på bo- og dagtilbuddet har været afviklet et kursus i magtanvendelse. Temadagen har været god til at give en mere konkret forståelse af emnet, da retningslinjerne i sig selv opleves som meget omfattende.

Medarbejderne fortæller, at når der har fundet en magtanvendelse sted, forsøger de at snakke med beboeren om det. Der bliver skrevet en indberetning, som sendes til stedfortræderen, der følger op med de involverede medarbejdere for at høre, hvad der skete, og hvordan de har det. Efterfølgende sender stedfortræderen indberetningen til forvaltningen. Samtidig er der udarbejdet en beredskabsplan, som bl.a. foreskriver, at alle medarbejdere skal udpege tre kollegaer, der skal følge op, hvis man har været ude for noget alvorligt. De tre kollegaer skal følge op uanset, at medarbejderen siger, at hun har det godt, hvilket understreges som meget vigtigt.

23.9.2 *Magtanvendelse*

Ledelsen beskriver, at magtanvendelse oftest sker i forbindelse med vold mellem beboere og mod personalet.

”Ikke bare tjatteri, men alvorlig vold. Det kan ofte være i få sekunder – f.eks. X, der rykker i hår.” (Leder)

Ledelsen fortæller ligeledes, at der er sket et skred i opfattelsen af, hvad der er magtanvendelse, hvorfor flere ting i dag opleves som magtanvendelse. De har derfor i år udfyldt markant flere indberetninger end tidligere. Ifølge medarbejderne ville de bl.a. tidligere have hjulpet og ført en beboer ud på toilettet, hvis vedkommende havde tisset i sofaen, selvom beboeren ikke umiddelbart var indstillet herpå. I dag fører de ikke længere beboeren, men arbejder i højere grad med andre pædagogiske metoder for at overtale beboeren til at gå med. Eksemplet understøtter medarbejdernes oplevelse af, at der er en svær balance mellem magtanvendelse og omsorgssvigt. Et yderligere dagligt eksempel herpå er, ifølge medarbejderne, tandbørstning, som ikke alle beboere velvilligt vil have gennemført.

”Er det magtanvendelse at sikre, at vedkommende børster tænder? Er det omsorgssvigt at lade være?” (Medarbejder).

23.9.3 *Indsatses for minimering af magtanvendelse*

Både medarbejdere og ledere beretter om, at den afholdte temadag i vinterhalvåret 2007/2008 har virket forebyggende i relation til antallet af magtanvendelser. Medarbejderne har via diskussionerne fået en større forståelse for, hvad der er magt, hvilket har ført til færre magtanvendelser og et større fokus på det pædagogiske arbejde for at undgå magt.

23.10 **Medicinhåndtering**

23.10.1 *Procedurer og retningslinier*

Bo- og dagtilbuddet har udarbejdet sin egen medicinhåndteringsinstruks, som er udarbejdet på grundlag af sundhedsstyrelsens instruks.

Medarbejderne vurderer, at der er rigtig godt styr på medicinhåndteringen på botilbuddet. De finder procedurerne klare og kendte og forholdene velorganiserede. Ledelsen fortæller samtidig, at de fik meget stor ros fra embedslægens tilsynsførende sygeplejerske ved det seneste besøg.

23.10.2 *Medicinhåndtering*

Ledelsen fortæller, at beboerne gennemgår et lægetjek hvert år i forbindelse med handleplansmøderne, hvilket sikrer, at de ikke får ordineret den samme medicin år efter år uden tanke på, om den stadig er relevant og nødvendig. Selve doseringen, fortæller medarbejderne, er det særlige medicinansvarlige, som tager sig af, om end alle medarbejdere bliver introduceret til procedurerne, som noget af det første, når de kommer til stedet. Som hovedreglen gives medicinen efterfølgende af de faste medarbejdere, selvom det en sjælden gang sker, at det er en

vikar, der gør det. Ved medicinuddeling krydses af på et skema, hvor man tjekker for, om datoen og indholdet i doseringsæskerne er rigtig.

Medarbejderne fortæller, at der er udarbejdet lokale instrukser for p.n.-medicinering. Der er således bl.a. udarbejdet skemaer for beboerne, hvor det står beskrevet, hvad der skal gøres i relation til deres p.n.-medicin. I tvivlsspørgsmål kan medarbejderne kontakte en læge, men de finder det oftest meget klart, hvad situationen og behovet er. Medarbejderne fortæller også, at de i samråd med en psykiater kan være med til at observere, hvordan en beboer reagerer på sin p.n.-medicin med henblik på en klarere fastlæggelse af, hvilken medicinering beboeren har brug for.

”Der gøres meget ud af tilpasning af medicinering. Der medicineres mindre og mere præcist i dag.” (Medarbejder)

Med hensyn til det sundhedsfaglige tilsyn mener ledelsen, at der er alt for mange ting, der skal observeres, som for eksempel kredsløb og afføring, hvilket giver unødigt meget administration. Blandt andet skal beboerne give samtykke til alle sundhedsfaglige behandlinger, hvilket ledelsen efterspørger klarere retningslinjer for fra forvaltningens side.

23.10.3 *Indsatser for minimering af forkert medicinhandling*

Medarbejdere og ledelse nævner samstemmende, at samspillet mellem en mere omhyggelig lægeordning og en tilknyttet sygeplejerske, som de beskriver som meget grundig, i høj grad har bidraget til en generel reduktion af medicinforbruget.

Medarbejderne føler sig godt informerede gennem hyppige medicinkurser og sygeplejersken, som de roser for at sætte sig ned og forklare, hvis der er tvivl. Medarbejderne vurderer, at sygeplejersken er vigtigere for medicineringen end beboernes egne læger, da hun har bedre erfaring med deres specifikke behov.

Ved de årlige handleplansmøder er der lægetjek, hvilket ifølge ledelsen bruges aktivt til at sikre, at samme medicin ikke ordineres år efter år uden, at man tænker over, om det stadig er nødvendigt.

23.11 **Fysiske forhold**

Bygningen er fra 2001, og fremstår stadig forholdsvist ny og pæn. Beboernes lejligheder har eget bad og en sådan størrelse, at det er muligt at komme rundt som kørestolsbruger. Medarbejderne fortæller, at boligen opleves som et stort fremskridt for de beboere, der tidligere har boet på små værelser uden toilet og bad. De fremviste lejligheder (hvor beboerne havde givet deres tilladelse) fremstod ligeledes med mulighed for et individuelt præg.

Fællesfaciliteterne fremstår også pæne og ryddelige, og der er gjort et fint forsøg på at tilnærme en hjemlig stemning på trods af det institutionelle behov. Til gengæld har fællesfaciliteterne en række problemer, som pointeres af ledelsen og medarbejderne.

For det første er køkkenerne for små. En kørestol blokerer f.eks. for bevægelse rundt i køkkenet, hvorfor det er svært at have beboerne til at hjælpe til. For det andet er funktionsrummene for små og for få. Derfor er der ikke plads til individuelle aktiviteter uden for lejlighederne. For det tredje er mange detaljer ikke indrettet efter brugernes behov. Bl.a. er der vinduer langs gangene, men man kan ikke kigge ud af dem fra en kørestol på grund af en lav mur hele vejen på tværs af vinduerne. Endelig viser rundgangen, at personaleforholdene er utilstrækkelige, idet der ikke er nogen mødefaciliteter eller andre fælles forhold til medarbejderne.

24. MØLLEHUSET

24.1 Faktuelle oplysninger og datagrundlag

Bostedets navn og adresse:	Møllehuset Ved Sporsløjfen 2, 2100 Kbh. Ø
Navnet på lederen:	John Mühlerwirth
Antal afdelinger:	1
Målgruppe:	Udviklingshæmmede med psykisk diagnose
Dato for besøg:	25. juni 2008

Denne caserapport bygger på observationer fra en rundvisning på Møllehuset, et interview med forstander og den pædagogiske leder samt et fokusgruppeinterview med fem medarbejdere.

Rapporten er primært af beskrivende karakter, idet den redegør for oplevelser og erfaringer blandt de interviewede. I det første afsnit nedenfor opsummeres evaluators indtryk på baggrund af det foreliggende datagrundlag. Det skal dog bemærkes, at egentlige konklusioner udelukkende foretages i Hovedrapporten, hvor datagrundlaget er mere omfattende.

24.2 Opsummering og samlet indtryk

På bostedet Møllehuset bor der tretten udviklingshæmmede beboere – mange med psykotisk diagnose og meget svage. Bostedets beboere har hver et værelse til rådighed, og de må dele toilet og bad med hinanden.

Møllehuset fremstår overordnet set som et velfungerende botilbud. Beboerne synes at trives og have en del medbestemmelse i hverdagen på bostedet. Medarbejderne på Møllehuset efterlader et indtryk af høj faglighed og engagement, og de har hver især et ansvarsområde på bostedet, som fx kost og ernæring, medicinhåndtering mv.

Alle bostedets faste medarbejdere er et par dage om året på personalekursus, hvor der er fokus på forskellige pædagogiske metoder. Både medarbejdere og

ledelse sætter i høj grad pris på denne lejlighed til at udvikle på en fælles pædagogiske referenceramme ved hjælp af teori og konkrete eksempler.

Alle beboerne har i deres handleplaner fået opstillet klare og realistiske mål, som ifølge medarbejderne skal være lette at leve op til. Således er der altså ikke tale om medarbejdere, som har urealistisk høje ”ambitioner” på beboernes vegne.

Møllehusets beboere er, ifølge medarbejderne, på meget forskellige udviklingsniveauer, hvorfor aktiviteterne i huset er meget forskellige og tilpasset den enkeltes niveau. Medarbejderne er også meget opmærksomme på, at en beboer ikke har *for* mange aktiviteter, da botilbuddet er beboernes hjem, hvor de skal have mulighed for at slappe af. Mange af beboerne går i forvejen til både dagtilbud og aktiviteter uden for Møllehuset.

Ledelsen i Møllehuset bemærker, at samarbejdet med forvaltningen fungerer rigtig godt, når det drejer sig om administrative spørgsmål, men at der godt kunne savnes en decideret pædagogisk konsulent, der ville kunne drøfte avancerede pædagogiske problemstillinger med ledelse og medarbejdere.

Kun en af medarbejderne på botilbuddet er medicinsk uddannet, og medarbejderne udtrykker stor motivation for at komme med medicinhandteringskursus. Ifølge medarbejderne har det dog ikke kunnet lade sig gøre, da kurserne ikke længere bliver udbudt i kommunens regi.

Endelig skal det bemærkes, at der blandt personalet herskede en vis usikkerhed om, hvornår en magtanvendelse skulle indberettes. Tvivlen gik bl.a. på, om magtanvendelsesepisoder uden for huset skulle indberettes og om fastholdelse i forbindelse med en beboers selvskadende adfærd skulle indberette. Møllehusets forstander har efterfølgende oplyst, at man nu vil sikre sig, at alle botilbuddets medarbejdere er helt inde i regler og gråzoner på magtanvendelsesområdet.

24.3 **Generelle forhold**

24.3.1 *Organisering af bostedet*

Møllehusets ledelse har også ansvaret for bostedet Kigkurren, der ligger på Islands Brygge. Ledelsen består ud over forstanderen af en souschef, der også er pædagogisk leder, samt af en personale- og procesleder.

Basen for ledelsen er i Møllehuset, men efter behov kan ledelsen også arbejde i Kigkurren, fx i forbindelse med planlægnings- eller orienteringsmøder. I Møllehuset er pladsforholdene for personalet dog væsentligt bedre end i Kigkurren.

I Møllehuset arbejder man med værdibaseret ledelse, hvor det er værdierne, frem for reglerne, som er vigtige. Ved værdibaseret ledelse skabes et fælles værdigrundlag, der kan fungere som en fælles referenceramme for alle medarbejdere. En medarbejder udtaler dog, at selv om den værdibaserede ledelse søges efterlevet i huset, er det ikke altid sådan, virkeligheden er.

Hvert hus har tilknyttet sin egen medarbejderstab, der varetager den daglige drift og den pædagogiske kontakt til beboerne. I Møllehuset har medarbejderne forskellige ansvarsområder. Fx har en medarbejder ansvaret for ernæring og indkøb, og afholder i den forbindelse bl.a. temadage for at give beboerne viden om ernæring og kost. Andre ansvarsområder er medicinhandling, IT og vedligeholdelse af huset. I praksis i den daglige drift forekommer det dog ofte, at medarbejderne kommer til at "rage ind over" hinandens ansvarsområder, fortæller en medarbejder.

"Går en opvaskemaskine ned, må man jo ringe til firmaet." (Medarbejder)

Det beskrives af medarbejderne som positivt, at strukturen med ansvarsområder eksisterer i organisationen. Det betyder, at den enkelte medarbejder føler sig værdsat, fordi hver enkelt medarbejder har mulighed for at vælge det ansvarsområde, som han/hun har en oprigtig interesse for.

24.3.2 *Målsætninger og målgruppe*

Bostedets i alt 13 beboere er udviklingshæmmede med en psykotisk diagnose, og de betegnes som meget svage.

Målsætningen er, bredt formuleret, at beboerne skal have det så godt som muligt, og at personalet skal trives. Målsætningen er så vidt muligt den samme som på Kigkurren, dog med forbehold for kulturforskelle og forskelle i beboergrupperne.

24.3.3 *Personalerelaterede forhold*

På Møllehuset og Kigkurren er der ansat omkring 30 medarbejdere, heraf 25 som fagpersonale, og af dem er 15 faglærte. Herudover kommer et ikke angivet antal timelønnede vikarer. Møllehuset har ved afrapporteringen også en praktisk tilknyttet.

Der er flere medarbejdernes, som har været mange år i Møllehuset og generelt er der mange med stor pædagogisk erfaring.

Møllehusets forstander udtaler, at der ikke er problemer med at få eller fastholde medarbejdere. Men huset har som døgninstitution et stort forbrug af vikarer, da der blandt det fastansatte personale afspadsres meget. Der arbejdes med en ny

model for ansættelsen af vikarer, hvor man forsøger at anvende færre vikarer, men hvor den enkelte vikar til gengæld arbejder flere timer. Det giver ifølge ledelsen mere ro i huset, når det er de samme vikarer, der anvendes. Ansættelsesmodellen udspringer af EU lovgivning, der foreskriver institutioner at fastansætte vikarer, hvis de på ugebasis arbejder mere end et vist antal timer, fortæller ledelsen.

I Møllehuset er der normalt kun to medarbejdere på vagt, da der ikke er ressourcer til mere. Det har ifølge personalet haft en uheldig indvirkning på kontakten mellem medarbejderne og den enkelte beboer, da der ikke altid er det fornødne personale til en-til-en kontakt. Ledelsen har dog ikke en opfattelse af, at dette er et alvorligt problem, om end de erkender, at de med den lave bemanning er sårbare ved sygemelding, og når medarbejdere stopper. Det er også kun i disse perioder, at ledelsen modtager klager over mangel på personale.

Som en del af de faste procedurer ved ansættelse af nye vikarer, informerer ledelsen om de gældende retningslinjer som fx medicin håndtering. Ledelsen fortæller, at det dog ikke altid kan være en fastansat, som forestår den konkrete introduktion, hvor en ny vikar første gang skal prøve at uddele medicin. Nye medarbejdere har desuden pligt til at læse handleplanerne for beboerne, fortælles det.

24.4 **Indsatsen på bostedet**

24.4.1 *Målsætninger og metoder*

Hver beboer har en pædagogisk handleplan og et dagsprogram. Således er skriftligt materiale tilgængeligt for både kortsigtede og langsigtede målsætninger. Handleplanerne opdateres typisk en gang om året og sendes ud til beboernes pårørende, hvorefter de pårørende har mulighed for at kommentere på handleplanen.

De mål for beboeren, der opstilles i handleplanerne, skal være realistiske. Den overordnede målsætning for beboerne er at sikre livskvalitet, og delmålene må gerne være mere jordnære. Som en medarbejder udtrykker det, skal delmålene i højere grad være udtryk for livskvalitet end for færdigheder. Som en del af denne pædagogiske tilgang handler det for medarbejderne om at have en individuel tilgang til beboerne, at møde dem på deres eget niveau og derudfra at opstille realistiske mål. Der er altså ikke tale om medarbejdere, som har urealistisk høje "ambitioner" på beboernes vegne.

Souschefen er ansvarlig for arbejdet med at skrive en pædagogisk referenceramme på baggrund af drøftelser med medarbejderne. Den pædagogiske referenceramme kan fx inkludere eksempler på forskellige pædagogiske tilgange til

beboerne, således at også nye medarbejdere, ved at læse dette materiale, kan få en opfattelse af, hvordan specifikke problemer løses.

24.4.2 *Tilbud og aktiviteter*

Beboerne deltager efter evne og lyst i de daglige gøremål. I fællesstuen hænger en tavle, hvorpå der står skrevet, hvilke beboere der har hvilke pligter. Det kan fx være borddækning eller madlavning. Dette er planlagt i hverdagene, men i weekenden spørges beboerne om, hvem der har lyst til at hjælpe til. Beboerne tvinges ikke til at deltage og støttes af personalet - både når de siger ja og nej til at hjælpe til.

Alle beboerne benytter sig af dagtilbud, men har også en ugentlig hjemmedag. Her vaskes sengetøj og gøres rent på værelset. Ellers vælger mange beboere på deres hjemmedag at foretage sig ting såsom at gå i butikker eller spise café-frokost med kontaktpersonen. Som oftest er det kun beboeren og dennes kontaktperson, der deltager i disse ture ud af huset.

Hvis flere beboere har hjemmedag sammen, betyder det også flere medarbejdere (kontaktpersonerne). Sammen kan der så arrangeres udflugter, fx til Zoologisk Have, Planetarium eller Bakken.

Temadage afholdes omkring temaer som kost og ernæring, venskab, kærlighed eller dyr. En medarbejder interesserer sig meget for kost og ernæring, og en del af denne viden forsøges videreformidlet til beboerne ved "hands-on" oplevelser.

Det bemærkes af medarbejderne, at beboerne er på meget forskellige udviklingsniveauer, hvorfor aktiviteterne i huset også er meget forskellige og tilpasset den enkeltes niveau. Som en følge heraf kan man som medarbejder risikere, at et projekt bliver til "medarbejderens projekt".

Det bemærkes også, at Møllehuset er beboernes hjem, hvorfor de heller ikke skal beskæftiges i Møllehuset, da de alle har dagtilbud og andre aktiviteter uden for huset. Medarbejderne er meget opmærksomme på, at en beboer ikke har *for* mange aktiviteter, og personalet har desuden opfattelsen af, at beboerne har rig mulighed for aktivitet internt i huset, hvis de skulle ønske det.

24.4.3 *Samarbejde om indsatser*

Ledelsen vurderer, at de har et godt samarbejde med Socialforvaltningen på det administrative niveau, mens det halter mere, når emnerne får en mere faglig pædagogisk karakter.

"Når man ringer og beder om hjælp eller administrativ sparring, bliver man altid positivt mødt. Dog ville en pædagogisk konsulent være guld værd, når man

tænker på det store ansvar og de komplicerede problemstillinger, som man står over for på bostederne. (Leder)

Når en beboer har det psykisk svært, ville det være rart, om man kunne henvende sig og få at vide, hvad man mere kunne gøre.” (Leder)

24.5 **Medarbejdernes trivsel**

Medarbejdernes beskriver deres forhold til ledelsen som positivt og fortæller, at der er en gensidig respekt. Ledelsen betegnes som lydhør over for medarbejderne, og forstanderen tager sig den fornødne tid, hvis en medarbejder henvender sig med et problem. Flere medarbejdere mener dog ikke, at ledelsen altid er nok til stede, men forstår også, det kan være svært, når ledelsen har ansvaret for to institutioner (og forstanderen derudover også er leder af en tredje institution).

Man opererer med værdibaseret ledelse på bostedet, hvor det er værdier frem for regler, som definerer udviklingen. Her uddelegeres en del af ansvaret og løsning af problemer til medarbejderne. Medarbejderne er således selv med i formuleringen af politikker og den pædagogiske referenceramme.

På personalemøder evalueres, hvorvidt de pædagogiske redskaber tages i anvendelse i det daglige arbejde, og hvad der eventuelt kan forbedres. Ligeledes er der en intention om at evaluere efter endt vagt i et overlap med den/de medarbejdere, som møder ind til næste vagt. I denne forbindelse har medarbejderne tre stikord, der skal hjælpe til at få samtalen i gang. Stikordene er trivsel, kommunikation og samarbejde.

Medarbejderne har supervision af en ekstern samarbejdspartner. Desuden superviseres og evalueres pædagogik og konflikter på personalemøder, og medarbejderne tilbydes i et vist omfang også relevante kurser. Det kan være kurser omkring magtanvendelse eller pædagogik. Kurserne tilbydes kun til de fastansatte og ikke til vikarerne.

Ingen fra personalet har dog været på medicin håndteringskursus. Medarbejderne beklager selv dette, og mener at det skyldes, at Københavns Kommune ikke udbyder tilstrækkeligt med kurser inden dette område.

24.6 **Brugerindflydelse på bostedet**

Beboerne på Møllehuset nyder en vis grad af indflydelse på deres dagligdag. Der er ikke etableret et egentligt beboerråd. Som en medarbejder udtaler:

”Nej, beboerne er et andet sted. Det ville være en floskel at have et beboerråd. Vi vil så hellere være i daglig dialog med beboerne.” (Medarbejder)

Det bemærkes af medarbejderne, at det her gælder om at have realistiske forventninger til, hvad beboerne kan magte. Derimod er der beboermøder, hvor forskellige emner diskuteres. Det kan være emner såsom ønsker til menu og indkøb, det kan være konflikter i huset mellem beboerne, aktiviteter eller sommerferieønsker. Beboernes deltagelse i disse møder er frivillig, om end de af personalet opfordres til at deltage. Nogen af beboerne er meget aktive på beboermøderne og udviser stor interesse herfor.

Der afholdes også kostmøder, der er specifikt rettet mod planlægningen af den mad, som laves i huset. Disse møder er kønsopdelte, da der i beboergruppen er flere meget dominerende kvinder, som, ifølge medarbejderne, kan "tryne" nogen af de mandlige beboere.

Det har tidligere været forsøgt at give beboerne en vis grad af ansvar i privatlivet ved at tillade beboerne at sove sammen med hinanden. Dette tiltag måtte dog stoppes, da det skabte for mange konflikter blandt beboerne, primært pga. jalousi. Her kom det til fysiske konfrontationer imellem beboere, og medarbejderne havde dårlige oplevelser med at være på arbejde, når beboere sloges.

"Når det kommer til beboernes indflydelse, handler det om at finde en balance mellem selvbestemmelse og omsorgssvigt. Hvornår giver vi los, og hvornår hjælper vi og giver omsorg." (Medarbejder)

Beboerne har, ifølge medarbejderne, som udgangspunkt også indflydelse på, hvor meget de vil hjælpe til i dagligdagen. De tvinges ikke til at hjælpe til, men tilbydes at melde sig til at udføre de forskellige pligter. Beboerne har også indflydelse på deres mødetidspunkt på det dagtilbud, de er tilknyttet.

24.7 **Pårørendes indflydelse på bostedet**

Generelt er forholdet mellem Møllehusets personale og beboernes pårørende godt. Medarbejderne nævner dog, at der et par "besværlige" pårørende.

"Jeg tror, at de besværlige pårørende ofte er forældre, som har en form for skyldfølelse over for deres barn, der er anbragt på en institution." (Medarbejder)

Problematikken omkring de besværlige pårørende handler ofte om meget praktiske ting, fx påklædning eller manglende hygiejne eller tandbørstning. Det kan for de pårørende være svært at slippe kontrollen med beboeren." (Medarbejder)

Som noget nyt er der oprettet et råd for pårørende, der mødes halvårligt. Dette betegnes af medarbejderne som et positivt tiltag, da de pårørende kan indgå i et netværk med hinanden. Ligeledes styrkes samarbejdet mellem Møllehuset og de pårørende.

De pårørende inddrages ikke direkte i udarbejdelsen af handleplaner for beboerne, da dette varetages af medarbejderne på Møllehuset. Handleplanerne præsenteres dog for de pårørende, hvorefter de har mulighed for at bidrage med kommentarer.

Omkring medicineringen af beboerne, holdes der fra tid til anden oplæg herom for de pårørende.

24.8 **Beboernes trivsel og dagligdag**

Ledelsen betegner beboernes trivsel på Møllehuset som generelt værende rigtig god, og ledelsen vurderer, at beboerne omgives af et respektfuldt personale.

En beboers dagligdag starter med vækning om morgenen. Dette foregår på forskellige tidspunkter for hver beboer. Derved undgås den værste trængsel på badeværelserne, og der er generelt mere ro i huset på den måde. Herefter spiser beboerne morgenmad i fællesstuen, og de bliver så hentet i bus for at blive transporteret til deres dagtilbud. Beboerne har også hjemmedage, hvor værelserne rengøres, der vaskes tøj, eller hvor der kan arrangeres shoppetur, café-frokost, udflugt eller lignende. Mange beboere benytter sig også af fritidstilbud såsom SUKA, der er et undervisningstilbud til udviklingshæmmede unge og voksne. Det er et tilbud om fx dans, musik eller sport.

Beboerne har hver deres værelse i huset, med undtagelse af én beboer, som efter aftale med Københavns Kommune er etableret i en skurvogn i haven. Dette er en frivilligt indgået ordning fra beboerens side. Det har som nævnt tidligere været forsøgt at give beboerne en vis grad af selvbestemmelse i privatlivet ved at lade dem sove sammen, hvilket dog blev stoppet.

Generelt fungerer beboerne godt sammen, men da der ifølge medarbejderne er tale om en meget uhomogen beboersammensætning fører dette ofte til konflikter. Der er blandt andet fire meget markante kvinder, som kan skabe konflikter. Det er ofte mindre ting, der udløser konflikterne, fortæller medarbejderne.

Medarbejderne kan i høj grad gardere sig imod konflikter beboerne imellem, da de kender beboerne og kan mærke deres humør. I sådanne tilfælde placeres bestemte beboere fx ikke ved siden af hinanden til aftenmaden. Det kan dog være svært på grund af den meget uhomogene beboersammensætning, og flere af medarbejderne udtrykker forundring over Københavns Kommunes visitering af nogle af bostedets beboere.

Der er ifølge medarbejderne løbende en del konflikter på bostedet, og som oftest er det beboere imellem. Enkelte konflikter har ført til magtanvendelse fra medarbejderne, hvilket i indeværende år har været sket i fem tilfælde. Det er typisk

konflikter beboere imellem, hvor en medarbejder har måttet træde imellem de stridende parter, hvorefter vreden er blevet vendt mod den pågældende medarbejder. Medarbejdernes indblanding sker for at undgå, at beboerne udøver vold mod hinanden.

24.9 **Indgreb i selvbestemmelsesretten (magtanvendelse)**

24.9.1 *Procedurer og retningslinjer ved magtanvendelse*

I Møllehuset er der i indeværende år blevet indberettet fem magtanvendelser. Når der forekommer en episode, hvor magtanvendelse har været nødvendig, bliver der lavet en skriftlig indberetning, som læses og kommenteres af ledelsen. Herefter sendes den til Københavns Kommune.

Episoden evalueres efterfølgende mellem medarbejder og beboer, medarbejdere imellem, medarbejder og ledelse, og hvis det skønnes nødvendigt, mellem den involverede medarbejder og psykolog. Her er det sikkerhedsrepræsentantens opgave at rette henvendelse til den involverede medarbejder med henblik på tilbud om psykologbistand. Dette indgår i en fast handleplan, ligesom der også er en såkaldt ambulanceplan, hvor det specificeres, hvem der skal ringes til i tilfælde af alvorlige hændelser.

Som en ny praksis skal der ved en påregnelig risiko for magtanvendelse søges om forhåndsgodkendelse hos Københavns Kommune. Da dette skal ske 3 måneder i forvejen, er det dog ifølge lederen ikke altid, dette kan nås, og hvis det ikke kan nås, klares indberetningen efterfølgende.

Under interviewet kom det frem, at ikke alle medarbejdere var klar over de gældende retningslinjer for indberetning af episoder med magtanvendelse. En medarbejder var således af den opfattelse, at episoder uden for huset ikke skulle indberettes.

En anden medarbejder var efter et magtanvendelseskursus blevet klar over, at også episoder, hvor man har lavet fastholdelse i forbindelse med en beboers selvskadende adfærd, skal indberettes. Dette var nogle af de øvrige medarbejdere dog klar over og mente også, at det var praksis på bostedet. Oven på interviewet er det nu de deltagende medarbejders intention at diskutere praksis omkring hvilke tilfælde af magtanvendelse, der skal indberettes.

24.9.2 *Indsatser for minimering af magtanvendelse*

En del af bostedets interne evaluering omhandler en vurdering af, hvorvidt situationer, fx i forbindelse med magtanvendelse, kunne have været håndteret anderledes. Dette betragtes af medarbejderne som læring. Internt i huset arkiveres alle indberetninger, så der kan læres af gjorte erfaringer. Dette kan desuden også

benyttes til at spore mønstre blandt medarbejdere og beboere i relation til magtanvendelse.

”Ved tvivlsspørgsmål kan man også rette henvendelse til ledelsen. Og hellere en gang for meget end en gang for lidt. Så kan man få godkendt sine handlinger.”
(Medarbejder)

Nogle af de gråzoner og tvivlsspørgsmål, som kom frem i samtalerne med medarbejderne, vidner dog om, at ikke alle forhold bliver drøftet med ledelsen. Fx var der stor uklarhed, om magtanvendelser uden for bostedet samt magtanvendelser ved beboernes selvskadende adfærd.

Der er skriftligt materiale omkring magtanvendelse tilgængeligt i huset, og dette materiale, samt emnet som helhed, diskuteres også på personalemøder. Der er blandt medarbejderne kendskab til magtanvendelseskurser arrangeret af Københavns Kommune, og disse kurser er meget eftertragtede. Dog har kun to fra staben været på dette kursus. De vigtigste pointer blev her noteret og kommunikeret videre til resten af medarbejderne, fortælles det.

For at minimere magtanvendelser gives nu længere line til beboerne i Møllehuset, end tilfældet var førhen. I stedet for de små konflikter satses der i højere grad på et langsigtet pædagogisk perspektiv.

24.10 **Medicinhåndtering**

24.10.1 *Procedurer og retningslinjer for medicinhåndtering*

I Møllehuset er der en medarbejder, som er ansvarlig for medicinhåndteringen. Medarbejderen er dog ikke medicinsk uddannet. I medarbejderstaben er der ingen andre med medicinsk baggrund. Det er kun den medicinansvarlige, der har været på kursus i medicinhåndtering. Medarbejderne udtrykker stor motivation for at komme på medicinhåndteringskursus, men da man rettede henvendelse til Sundbyvang med henblik på at komme på kursus, fik de at vide, at kurset var nedlagt.

Den medicinansvarlige har udarbejdet materiale, som er vedlagt medicinkardex, omkring hvad, de forskellige præparater gives for. Desuden findes på stedet en medicinmappe og en medicinhåndbog, hvor yderligere information kan indhentes. Medicineringen vurderes ofte af sygeplejefagligt personale udefra, hvilket af medarbejderne betegnes som tilfredsstillende.

Praksis i Møllehuset er, at nattevagten doserer medicinen, og at dagvagterne udleverer medicinen. Dette foregår ved at medicinen stilles frem et kvarter før medicineringen, og at det sikres, at beboerne rent faktisk tager deres medicin. Institutionen har et medicinkardex, som tjekkes ofte. Medicinbakkerne opbeva-

res i et aflåst skab på medarbejderkontoret. På hver medicinæske står beboerens personnummer og pilleform. På medicinbakken står foruden beboernes navne, at bakken aldrig må efterlades i stuen.

I det aflåste medicinskab er der en kurv med medicin til hver beboer, og skabet er generelt meget velordnet. På skabslågen er der desuden en oversigt over retningslinjer.

Ved mistanke om fejlmedicinering bruger kollegerne hinanden til sparring. Der har ikke været tilfælde af decideret fejlmedicinering på bostedet, fortælles det. Det eneste tilfælde er en situation, hvor en beboer fik sin medicin for sent, da beboeren var til en aftenaktivitet. Praksis i forhold til denne beboer er nu rettet efter kontakt med lægefaglig ekspertise, så beboeren får sin medicin efter aktiviteten.

Hvad angår p.n. medicin, noteres det i p.n. skemaer, når denne medicin gives. En beboer får beroligende medicin som gives efter personlig vurdering, og dette sker meget sjældent. En anden beboer får i nogle perioder en beroligende pille hver aften. Dette sker i samråd med psykiater.

På medicinskabsdøren står en plan for medicinering, og ved tvivlspørgsmål og uklarheder ringes der til vagtlægen.

24.11 **Fysiske forhold**

Generelt betegnes Møllehuset som et rart sted at være, dog med plads til forbedringer af de fysiske rammer. Her ligger den største kritik i toilet- og badeforholdene, der ikke passer til antallet af beboere. Medarbejdere mener generelt, at der er for mange beboere husets størrelse taget i betragtning.

Møllehuset består af tre etager og en kælder. I kælderen og i stueetagen er der personalefaciliteter, der – med undtagelse af toiletforholdene – vurderes som passende til personalets størrelse. Beboerværelserne ligger primært på første og anden etage, mens der også er et enkelt i stueetagen. I stueetagen er der et køkken og i forlængelse af det ligger spisestuen, hvorfra der er adgang til en stor terrasse. Derudover er der på etagen en fjernsynsstue.

På hver etage (stue, 1. og 2. etage) er der til deling mellem beboerne to toiletter, hvoraf det ene er med bad. Køkkenfaciliteterne kunne også være bedre, da mange af faciliteterne er i for dårlig stand, og ovnen vurderes af medarbejderne som decideret farlig at anvende for beboerne. Der er dog ikke økonomiske ressourcer til at rette op på det.

Psykisk fungerer beboerne godt under de givne rammer, men en medarbejder påpeger, at værelserne i nogle tilfælde kunne være bedre. Flere medarbejdere påpeger, at Møllehuset halter bagefter i forhold til, hvad Københavns Kommune foreskriver omkring de indendørs fysiske rammer.

De udendørs faciliteter roses dog af medarbejderne. Huset har en stor terrasse, der er nem adgang til samt en have, der bruges til fx sommerfester.

24.12 **Administration af økonomiske midler**

Hver beboer får et fast beløb overført hver måned. Ud af dette beløb trækkes en del til de faste udgifter, og resten overgår til beboeren. Således har hver beboer to bankkonti: en til de faste udgifter, og en der er til beboerens egen disposition.

Beboernes kontaktpersoner har ansvaret for, at beboerens økonomi forvaltes ansvarligt, således at beboeren fx kan komme på de ferier han/hun gerne vil. Det kræver, at kontaktpersonen holder øje med beboerens økonomiske dispositioner. Retningslinjerne for forvaltningen af beboernes økonomi er ikke nedskrevne på bostedet, men dette har for nyligt været diskuteret i Møllehuset.

Et dilemma i forbindelse med forvaltningen af beboernes økonomi kan være, hvis en kontaktperson ikke er opmærksom på en beboers overforbrug. I sådanne tilfælde skal de andre medarbejdere træde til og påpege dette forhold over for den pågældende kontaktperson. Blandt andet af denne grund overvejes det at oprette en ferieopsparing for hver beboer.

Enkelte af beboerne er under økonomisk værgemål, hvilket fungerer problemfrit.

25. KIGKURREN

25.1 Faktuelle oplysninger og datagrundlag

Bostedets navn og adresse:	Kigkurren Kigkurren 6-8, 2300 Kbh. S
Navnet på lederen:	John Mühlerwirth
Antal afdelinger:	1
Målgruppe:	Beboere med spiseforstyrrelser – heraf er der tre med Prader Willi Syndrom
Dato for besøg:	25. juni 2008

Denne caserapport bygger på observationer fra en rundvisning på Kigkurren, et interview med forstander og den pædagogiske leder samt et interview med to medarbejdere.

Rapporten er primært af beskrivende karakter, idet den redegør for oplevelser og erfaringer blandt de interviewede. I det første afsnit nedenfor opsummeres evaluators indtryk på baggrund af det foreliggende datagrundlag. Det skal dog bemærkes, at egentlige konklusioner udelukkende foretages i Hovedrapporten, hvor datagrundlaget er mere omfattende.

25.2 Opsummering og samlet indtryk

Bostedet Kigkurren har seks beboere, hvoraf halvdelen er diagnosticeret med Prader-Willi Syndrom, hvilket bl.a. betyder, de ikke har sult- eller mæthedssførelse. Beboerne er meget forskellige med hensyn til deres funktionsniveau.

Besøget på Kigkurren efterlader et indtryk af et yderst velfungerende botilbud, hvor beboerne trives, og hvor personalets arbejde er præget af faglighed og respekt for den enkelte beboer.

Medarbejderne på Kigkurren arbejder ud fra en klar defineret pædagogisk tilgang, som en pædagogisk konsulent har været med til at udvikle, og de er meget bevidste om at have faglige argumenter for holdninger og adfærd. Der arbejdes

med planer for hver enkelt beboer, og en del af målsætningen med disse planer er at give beboerne så høj en grad af indflydelse på egen hverdag som muligt. Medarbejderne er desuden meget opmærksomme på, at de ikke presser egne værdier ned over hovedet på beboerne.

Derudover er der udviklet en god evalueringskultur på Kigkurren, hvor man efter endt arbejdsdag diskuterer konkrete episoder fra dagen og vurderer, hvad der er gjort godt, og hvad der kunne have været bedre. På botilbuddet er man også begyndt at føre en slags logbog, hvor vigtige aftaler, problemstillinger og lignende bliver påført efter endt arbejdsdag. Gennem logbogen kan medarbejderne således overlevere viden til deres kollegaer, hvilket kan forhindre mange misforståelser og potentielle konflikter mellem beboerne og medarbejderne.

Ifølge medarbejderne har man oplevet, at der inden for medicinhåndtering er forskel på de retningslinjer, som Sundhedsstyrelsen (det sundhedsfaglige tilsyn) og Københavns Kommune (det pædagogiske tilsyn) har håndhævet. De interviewede medarbejdere finder det problematisk, at der er forskellige retningslinjer, og efterspørger en mere ensartet linje fra tilsynsmyndighederne fremover.

De fysiske rammer er visse steder mangelfulde. Der er både fugtskader og giftige svampesporer. Dog er beboerværelserne store, lyse og har højt til loftet.

25.3 **Generelle forhold**

25.3.1 *Organisering af bostedet*

Kigkurrens ledelse har også ansvaret for bostedet Møllehuset, der ligger ved Svanemøllen. Ledelsen består ud over forstanderen af en souschef, der også er pædagogisk leder, samt af en personale- og procesleder.

Basen for ledelsen er i Møllehuset, men efter behov kan ledelsen også arbejde i Kigkurren, fx i forbindelse med planlægnings- eller orienteringsmøder. I Møllehuset er pladsforholdene for personalet dog væsentligt bedre end i Kigkurren.

I Møllehuset (og Kigkurren) arbejder man med værdibaseret ledelse, hvor det er værdierne, frem for reglerne, som er vigtige. Ved værdibaseret ledelse skabes et fælles værdigrundlag, der kan fungere som en fælles referenceramme for alle medarbejdere.

Hvert hus har tilknyttet sin egen medarbejderstab, der varetager den daglige drift og den pædagogiske kontakt til beboerne. En medarbejder i Kigkurren har en koordinerende rolle - i forhold til forstander og souschef, der har kontor på Møllehuset - og har arbejdsdage i løbet af ugen, hvor vedkommende udelukkende beskæftiger sig med administrativt arbejde. Dog har medarbejderen ikke ledel-

sesbeføjelser. I en periode arbejdede medarbejderen på fuld tid som administrativ medarbejder, men indgår nu også i det pædagogiske arbejde i huset.

25.3.2 *Målsætninger og målgruppe*

Kigkurren har seks beboere, hvoraf tre er diagnosticeret med Prader-Willi Syndrom, hvilket bl.a. betyder, de ikke har sult- eller mæthedsfornemmelse. Af ledelsen af Møllehuset og Kigkurren betegnes beboergruppen i Kigkurren som den bedst fungerende og mest ressourcestærke.

Målsætningen er, bredt formuleret, at beboerne skal have det så godt som muligt, og at personalet skal trives. Målsætningen er så vidt muligt den samme som i Møllehuset, dog med forbehold for kulturforskelle og forskelle i beboergrupperne.

25.3.3 *Personalerelaterede forhold*

På Møllehuset og Kigkurren er der ansat omkring 30 medarbejdere, heraf 25 som fagpersonale, og af dem er 15 faglærte. Herudover kommer et ikke angivet antal timelønnede vikarer.

Kigkurrens forstander udtaler, at der ikke er problemer med at få eller fastholde medarbejdere. Men huset har som døgninstitution et stort forbrug af vikarer, da der blandt det fastansatte personale afspadseres meget. Der arbejdes med en ny model for ansættelsen af vikarer, hvor man forsøger at anvende færre vikarer, men hvor den enkelte vikar til gengæld arbejder flere timer. Det giver ifølge ledelsen mere ro i huset, når det er de samme vikarer, der anvendes.

På Kigkurren er der normalt to medarbejdere på vagt i huset, som har seks beboere. Det har ifølge personalet haft en uheldig indvirkning på kontakten mellem medarbejderne og den enkelte beboer, da der ikke altid er det fornødne personale til en-til-en kontakt. Ledelsen har dog ikke en opfattelse af, at dette er et alvorligt problem, om end de erkender, at de med den lave bemanning er sårbare ved sygdomsmedling, og når medarbejdere stopper. Det er også kun i disse perioder, at ledelsen modtager klager over mangel på personale.

25.4 **Indsatsen på bostedet**

25.4.1 *Målsætninger og metoder*

Kigkurrens medarbejdere arbejder ud fra en klar overordnet pædagogisk målsætning om social inklusion, der bl.a. giver plads til forskellighed. Hertil er begreberne etik og omsorg tæt tilknyttet. Ligeledes er den meget strenge og strukturerede tilgang, som herskede før i tiden, på vej ud, og beboerne får nu mere og mere indflydelse på egen hverdag

Medarbejderne har orienteret sig i en del faglitteratur, og her nævnes lektor i pædagogisk sociologi, Bent Madsen, flere gange, når den pædagogiske tilgang omtales. Der kan dog ikke sættes en bestemt teoretiker på den pædagogiske tilgang, fortælles det.

Kigkurren har haft et samarbejde med en ekstern pædagogisk konsulent for at udarbejde en pædagogisk referenceramme. Medarbejderne mener, det er vigtigt, at den pædagogiske tilgang til beboerne er i overensstemmelse med den overordnede pædagogiske referenceramme, og at medarbejderne ikke presser egne værdier ned over hovedet på beboerne.

Igennem det sidste år er der på Kigkurren blevet arbejdet med planer for hver enkelt beboer. En del af målsætningen med disse planer er at give beboerne så høj en grad af indflydelse på egen hverdag som muligt. Det er forskelligt fra beboer til beboer, om der er tale om kort- eller langsigtede målsætninger. De mål, som den enkelte kontaktperson formulerer for en beboer, skrives ind i handleplanen.

”Kigkurrens beboere er meget forskellige. Det er deres hjem, så der er plads til, at de kan være, som de er. Derfor tages der højde for den enkelte beboers udviklingsniveau, når der skal laves aftaler. Beboeren skal tages på sit eget niveau.”
(Medarbejder)

Medarbejderne på Kigkurren har erfaret, at de i deres kommunikation og ageren over for beboerne er nødt til at være 100 % tydelige - både verbalt og non-verbalt. Det betyder i praksis, at når man som medarbejder har tilkendegivet en holdning over for en beboer, skal man stå ved den. Hvis ikke dette efterleves, bliver beboerne utrygge, fordi de så ikke ved, hvor de har medarbejderne. I forhold til den konkrete kommunikation mellem beboere og medarbejdere, kan medarbejderne, på baggrund af deres kendskab til beboerne, forstå alle beboerne - verbalt såvel som non-verbalt.

Når der engang imellem opstår konflikter mellem medarbejdere og beboere, er medarbejderne meget opmærksomme på at tackle dem, så beboeren kan komme ud af en konflikt med værdigheden i behold. Ifølge medarbejderne selv, lægges der også en stor indsats for at forebygge konflikter. En af metoderne er, medarbejderne noterer vigtige oplysninger under 'sidste nyt' for hver medarbejder. Når en medarbejder møder på arbejde, vil denne altid starte dagen med at orientere sig i denne aktuelle status på hver beboer. Det giver medarbejderne et godt indblik i, om der er noget, de skal være særligt opmærksomme på i forhold til en beboer.

Hver beboer er tilknyttet en kontaktperson. Dette medfører for kontaktpersonen en række pligter. Kontaktpersonen har ansvar for en fornuftig forvaltning af beboerens økonomi, heriblandt overførsel af penge til ferieopsparing. Kontaktpersonen er også inde over planlægningen af ture ud af huset for den pågældende beboer. Her er det ikke altid nødvendigt, at kontaktpersonen er med. Kontaktpersonen står også for udarbejdelse af handleplaner for den enkelte beboer, hvor kort- eller langsigtede målsætninger formuleres. Kontaktpersonen har også kontakt til beboerens pårørende. Beboerne har selv haft indflydelse på tildelingen af kontaktpersoner, hvilket blev modtaget meget positivt af beboerne.

Som en følge af beboernes kostrelaterede lidelser er dette også et område, der i Kigkurren er fokus på. Her udtaler de interviewede, at de efterhånden er blevet gode til at varetage kost- og ernæringsrelaterede udfordringer. En medarbejder i huset læser på Suhr's Seminarium, og har qua sin viden taget ansvar for ernæring og kostplanlægning. Tidligere var en kok ansat i huset, men dette blev dog overflødigt, da beboerne selv begyndte at hjælpe til i køkkenet.

25.4.2 *Tilbud og aktiviteter*

Beboerne deltager efter evne og lyst i de daglige gøremål. De har alle en ugentlig hjemmedag, hvor mange praktiske gøremål ordnes, som fx rengøring og personlige indkøb. Det er også på denne dag, at medarbejderne har plads til noget en-til-en samvær med beboeren.

Idrætsaktiviteter fylder meget for beboerne, der næsten alle sammen går til en eller anden form for idræt. Medarbejderne går også dagligt en lang tur med de beboere, som har lyst, når de er kommet hjem fra deres dagtilbud.

25.5 **Medarbejdernes trivsel**

Medarbejdernes forhold til ledelsen beskrives som positivt. Der sættes pris på at ledelsen lytter, og er villige til at satse penge på et højt fagligt niveau hos personalet. Ledelsen har ressourcer til denne satsning, fordi der ikke er ansat en afdelingsleder, men en medarbejder med en koordinerende funktion i stedet.

I modsætning til Møllehuset finder medarbejderne det ikke problematisk, at ledelsen opererer eksternt. En medarbejder, som også har en administrativ/koordinerende i Kigkurren, fungerer som forbindelsesled til ledelsen. Det er dog ikke kun den koordinerende medarbejders ansvar at have kontakt til ledelsen, men alle medarbejders ansvar.

”Den koordinerende medarbejder er hurtigere til at ringe. Det er positivt med en medarbejder, som har gode forbindelser til ledelsen, da ledelsen ellers ville gå glip af mange informationer, i og med den ikke er fysisk til stede i huset.”
(Medarbejder)

Det eneste negative aspekt, der nævnes, er i forbindelse med personalesager, hvor ledelsen ikke ved selvsyn kan vurdere samarbejdet medarbejderne imellem, eller mellem beboere og medarbejdere.

Man opererer som nævnt med værdibaseret ledelse på bostedet, hvor det er værdier frem for regler, som definerer udviklingen. Her uddelegeres en del af ansvaret og løsning af problemer til medarbejderne. Medarbejderne er således selv med i formuleringen af politikker og den pædagogiske referenceramme. Det giver medarbejderne både flere udfordringer og flere muligheder.

”Ledelsesformen stiller større krav og giver større udfordringer til personalet, men jeg kan godt lide det. Det giver muligheder og frihed under ansvar. (Medarbejder)

”Mere ansvar, som bliver håndteret godt, er lig positiv energi til personalet.” (Medarbejder)

På personalemøder evalueres ofte, hvordan de pædagogiske redskaber tages i anvendelse i det daglige arbejde, og hvad der eventuelt kan forbedres. Ligeledes er der en intention om evaluering efter endt vagt. I denne forbindelse har medarbejderne tre stikord, der skal hjælpe til at få samtalen i gang. Stikordene er trivsel, kommunikation og samarbejde. Denne evaluering tager ikke lang tid, og foregår i praksis i vagtskiftets overlap. Der er en positiv og anerkende tilgang til denne form for feedback, og ideen er, at også nye medarbejdere skal ind i vanen med feedback.

Medarbejderne har supervision med en ekstern samarbejdspartner. Desuden superviseres og evalueres pædagogik og konflikter på personalemøder, og medarbejderne tilbydes i et vist omfang også relevante kurser. Det kan være kurser omkring magtanvendelse eller pædagogik.

Medarbejderne mener, at det, der kendetegner en god arbejdsplads, er faglighed, engagement, mulighed for udvikling og en følelse af ansvar. Faglighed er i denne sammenhæng, at man som medarbejder ikke bare følger sin mavefornemmelse, når man gør tingene, men at man får feedback, og rent faktisk reflekterer over sine erfaringer. Medarbejderne synes, det er meget tilfredsstillende, at der er en gensidig forventning mellem kollegaerne om, at man som medarbejder skal udvikle sig pædagogisk.

Endelig betegnes stedet som en fleksibel arbejdsplads, hvor der er mulighed for at lave aktiviteter og få fri, når det er nødvendigt.

25.6 **Brugerindflydelse på bostedet**

Der er på Kigkurren en rangordning af beboernes mulighed for indflydelse på forskellige emner. De er rangordnet i farverne grøn (høj grad af medbestemmelse), gul (nogen grad af medbestemmelse) og rød (ingen medbestemmelse). Beboerne har eksempelvis en vis grad af indflydelse på kosten (gul), mens de pga. deres sygdom ikke har nogen indflydelse på fx portionsstørrelser (rød).

Før i tiden var tilgangen på stedet og den generelle institutionskultur meget streng og struktureret, mener medarbejderne. Nu får brugerne mere og mere indflydelse på deres eget liv. Beboerne var fx med til at vælge deres egen kontaktperson, og de kan til- og fravælge diverse fritidstilbud, såsom aftenskole og klubtilbud.

Der er ikke et beboerråd i Kigkurren. Hertil har beboerne, ifølge medarbejderne ikke de fornødne ressourcer, men til gengæld har beboerne husmøde en gang om ugen og aftenmøde efter aftensmaden. Beboerne har også indflydelse på feriedestinationer, og de råder selv over deres lomme penge.

25.7 **Pårørendes indflydelse på bostedet**

Ifølge medarbejderne fungerer samarbejdet med beboernes pårørende generelt meget godt. Der afholdes engang imellem møder for pårørende, men der eksisterer ikke et råd for pårørende eller lignende fora, da de pårørende ifølge personalet ikke besidder de ressourcer, som det kræves. Beboernes kontaktpersoner er i særlig grad ansvarlige for kontakten til de pårørende. Holdningen på bostedet er, at kontaktpersonerne ikke presser på for kontakt mellem beboer og pårørende, men kommer en beboer og vil ringe hjem, får vedkommende hjælp af medarbejderne.

Medarbejderne kan kun nævne enkelte dilemmaer, hvor det kan være svært at vide, om de pårørende skal inddrages. De pårørende inddrages kun, hvis beboeren er vidende om det.

”De pårørende melder klart ud, hvis der er noget, som de er utilfredse eller tilfredse med. Flere af forældrene kommer også selv forbi huset for at besøge deres børn. Men der er ikke nogen af de pårørende, som fylder for meget og vil bestemme.” (Medarbejder)

25.8 **Beboernes trivsel og dagligdag**

Trivslen på Kigkurren beskrives af ledelsen som generelt værende god. Dog forekommer en del konflikter beboerne imellem, bl.a. på grund af jalousi.

”Beboerne fungerer lidt som søskende. De er gode til at trøste hinanden, hvis de er kede af det, men de kan også være ret modbydelige mod hinanden.” (Medarbejder)

Beboerne er i stand til at udvise empati, om end nogle dog i højere grad end andre. Ifølge medarbejderne, ved beboerne godt, hvilke små drillerier, der kan gøre de andre beboere sure. Og det er ikke altid, at medarbejderne kan opfange de her små provokationer.

”Det er dog svært at sige, hvad der skyldes deres sygdom, og hvad der udspringer af at bo sammen i så lang tid med nogle, de ikke har valgt.” (Medarbejder)

Konflikter mellem beboere kan opstå på baggrund af småting, såsom at en beboer ved borddækningen har givet en anden beboer en lille ske, når beboeren plejer at få en stor ske. De kan også opstå ved, at en beboer stjæler fra en anden beboer. Det skal her tilføjes, at der i huset er en beboer, som lider af kleptomani. Ellers opstår mange konflikter i forbindelse med, at der fra personalet bliver sat grænser eller krav til beboerne.

Beboerne har brug for tid alene, og tilbringer derfor meget tid på værelserne. Ligeledes er de på et udviklingsniveau, hvor de godt kan beskæftige sig selv.

Alle beboere er om dagen af sted på dagtilbud, undtagen når de har en hjemmedag. Efter endt arbejdsdag kommer beboerne hjem omkring 15.30. Herefter er der kaffe og frugt til beboerne. På hjemmedagene gør beboerne rent på deres værelser, og bruger ellers dagen på at hygge sig. Før i tiden hjalp beboerne også til med at gøre rent i huset på deres hjemmedage. Denne praksis blev dog afskaffet, da man ikke anså det for rimeligt, at beboerne skulle bruge hele deres hjemmedag på rengøring, men hellere burde bruge tiden på mere fornøjelige aktiviteter. Beboerne hjælper til med fx at vaske op, købe ind eller dække bord.

”Beboerne har ikke behov for decideret træning i, hvordan man klarer dagligdags gøremål, da det ikke er meningen, at beboerne skal videre til egen bolig. Det er mere fordi, det er rart at være fælles om tingene.” (Medarbejder)

Tirsdag, torsdag og lørdag har beboerne aktiviteter uden for huset med fysisk aktivitet og bevægelse som omdrejningspunkt. Det kan fx være dans, bowling eller svømning. Om sommeren lukker mange af disse tilbud dog ned, og her tager pædagogerne så over. Så kan de i stedet finde på at gå lange ture, ofte på 1-2 timers varighed. Nogle beboere benytter sig om aftenen også af klubtilbud (Lavuk) og aftenskole. Lavuk er Dansk Handicap Forbunds fritids- og ungdomsklub. Klubben samler alle uanset den fysiske og/eller psykiske funktionsnedsættelse i alderen 10 til 50 år. Om aftenen, efter aftensmaden, er der beboer-

møde, hvor det ofte er beboernes interne relationer, der diskuteres. Medarbejderne udtaler, at disse møder sommetider fungerer godt og andre gange mindre godt.

”Der er generelt tilbud om aktiviteter til de, som kan og vil - både i og uden for huset. Nogen gange er det endda nødvendigt at sørge for, at en beboer ikke bliver for travlt med aktiviteter.” (Leder)

Personalsituationen gør dog, at der ikke er så mange individuelle aktiviteter med en-til-en kontakt mellem beboere og personale. Og medarbejderne beskriver det som lidt af en luksus, når der er personale til den form for aktivitet.

25.9 **Indgreb i selvbestemmelsesretten (magtanvendelse)**

25.9.1 *Procedurer og retningslinjer*

I Kigkurren er der i indeværende år blevet indberettet to magtanvendelser. Når der forekommer en episode, hvor magtanvendelse har været nødvendig, bliver der lavet en skriftlig indberetning, som læses og kommenteres af ledelsen. Herefter sendes den til Københavns Kommune.

Episoden evalueres efterfølgende mellem medarbejder og beboer, medarbejdere imellem, medarbejder og ledelse, og hvis det skønnes nødvendigt, mellem den involverede medarbejder og psykolog. Her er det sikkerhedsrepræsentantens opgave at rette henvendelse til den involverede medarbejder med henblik på tilbud om psykologbistand. Dette indgår i en fast handleplan, ligesom der også er en såkaldt ambulanceplan, hvor det specificeres, hvem der skal ringes til i tilfælde af alvorlige hændelser.

Som regel gives der p.n. medicin i situationer med magtanvendelse, og dette noteres efterfølgende i p.n. skemaet.

Københavns Kommunes nye retningslinjer for magtanvendelse ligger altid fremme og blev læst af alle medarbejdere. I forbindelse med de nye retningslinjer var der blandt vikarerne undren over, hvor lidt de måtte anvende magt – også i selvforsvar. De faste medarbejdere forstår og anerkender behovet for retningslinjerne.

”Men fra tid til anden opleves det som om, man må gøre mere på gaden, end man må for at forsvare sig her.” (Medarbejder)

25.9.2 *Magtanvendelse*

Der er kun få eksempler på magtanvendelser i Kigkurren, og typisk udspringer de af en konflikt beboerne i mellem. Medarbejderne føler nogen gange, det kan være svært at vide, hvornår det er ok med magt at forhindre beboerne i at kræn-

ke hinanden. Man er nået til den erkendelse, at beboerne skal gå ret langt, før medarbejderne er nødt til at gribe

Der er blandt medarbejderne kun få øvrige eksempler på gråzoner for magtanvendelse. Typisk er det situationer, hvor medarbejderen er i tvivl om, hvorvidt man må forsvare sig i nødværge.

”Man kan ikke stå med et cirkulære i hovedet, hvis man står overfor en voksen mand med en genstand i hånden.” (Medarbejder)

25.9.3 *Indsatser for minimering af magtanvendelse*

Medarbejderne laver altid en intern evaluering af, om en situation kunne have været håndteret anderledes. Internt i huset arkiveres alle indberetninger, så der kan læres af gjorte erfaringer. Dette kan desuden også benyttes til at spore mønstre blandt medarbejdere og beboere i relation til magtanvendelse.

For at minimere magtanvendelse i huset gives der, ifølge medarbejderne, længere line til beboerne, end tilfældet var førhen. Den pædagogiske proces omkring beboerne tager lang tid, men dette accepteres af personalet. Man tager ikke konfrontationer ved små konflikter, men satser i stedet på langsigtet pædagogisk arbejde. I et konkret eksempel er medarbejderne på Kigkurren også begyndt at inddrage en beboer mere, og dermed forberede beboeren på, hvad der skal ske i forskellige situationer, da det gør beboeren mere tryk. Samtidigt fordrer det større tryk blandt personalet, da de på den måde ved, hvor konflikterne ligger og kan imødekomme dem før, de opstår.

Da medarbejderne gør meget ud af at observere beboerne og deres humør og derefter nedskrive det, kan mange konflikter tages i opløbet, fordi medarbejderne kender beboernes reaktionsmønstre. Sker det alligevel, at en beboer hidser sig op, er medarbejderen opmærksomhed altid på at give beboeren en mulighed for at slippe væk og aldrig at afspærre vejen. Derudover søger personalet altid for at bevare roen, så konflikten ikke optrappes.

Efter en konflikt er det gængs praksis blandt personalet altid at afslutte konflikten ved at få den talt igennem med beboeren.

”Det kan godt være, at konflikten ikke bliver afsluttet samme dag, men afsluttet bliver den altid. Dette er også af hensyn til beboerne, der ofte bliver kede af det og angrer oven på en konflikt.” (Medarbejder)

25.10 **Medicinhåndtering**

25.10.1 *Procedurer og retningslinjer for medicinhåndtering*

Praksis omkring medicinhåndtering på Kigkurren er, ifølge medarbejderne, at alle må give medicin - dog ikke uden at have konsulteret medicinkardex først. Hvis en beboer er meget urolig og derfor ikke har det godt, får vedkommende beroligende medicin/p.n. medicin, hvis vedkommende ønsker det. Information på alle præparater printes ud fra medicinhåndbogen, og de interviewede medarbejdere kender virkning og bivirkning på alle typer medicin i huset.

Ligesom ved Møllehuset har medarbejderne ikke oplevet tilfælde af fejlmedicinering, men det er dog i sjældne tilfælde sket, at medicinering er blevet glemt. Sommetider udskydes medicineringen, da dette er blevet vurderet som hensigtsmæssigt, fx i forbindelse med at en beboer har været til et arrangement, hvor det ikke har været et godt signal at sende at sidde åbenlyst med piller. Dette har dog ikke udgjort nogen risiko, da der her er tale om depotmedicin.

Medicinen doseres af apoteket og for en sikkerheds skyld tjekkes dette efter af medarbejderne. En af medarbejderne har erfaring med medicinering og har været på medicinhåndteringskursus. Denne medarbejder er også husets medicinansvarlige og står derfor for at ajourføre beboernes medicinjournaler.

De interviewede medarbejdere finder det problematisk, at der er forskellige retningslinjer fra forskellige tilsynsinstanser, hvad angår medicinering. Således har Sundhedsstyrelsen (det sundhedsfaglige tilsyn) og Københavns Kommune (det pædagogiske tilsyn) forskellige retningslinjer ifølge medarbejderne.

På bostedet benytter man sig af kommunens psykiater, men er ikke særlig tilfreds, da denne psykiater, ifølge medarbejderne, er for lidt til stede og har for travlt. For at kompensere for psykiaterens manglende tilstedeværelse bruger personalet beboernes praktiserende læger og reagerer, hvis de mærker, at der er noget, som skal ændres omkring medicinering.

25.11 **Fysiske forhold**

Der er generel tilfredshed med beboernes værelser, som er store og lyse og med højt til loftet. Beboerne skal dog deles om toilet- og badeværelser.

Derimod er der ikke megen tilfredshed med fællesarealerne, hvilket bl.a. begrundes i, at de er spredt over to etager. Medarbejderne er dog tilfredse med beliggenheden, da de har både Islands Brygge med den store promenade, samt Amager Fælled med store grønne områder, som nabo. Dette er af stor betydning, da beboere og medarbejdere ofte går ture sammen.

Huset er ramt af en del fugtskader og ved besøget var et af fællesrummene spærret af på grund af giftige svampesporer.

25.12 **Administration af økonomiske midler**

Som på Møllehuset har hver beboer to forskellige konti. Den ene er til de faste udgifter, og den anden er til beboerens egen disposition. Dog står kontaktpersonen som ansvarlig for, at beboernes økonomiske situation er fornuftig. De interviewede udtaler, at alle beboere har en fornuftig økonomi. På Kigkurren er der udarbejdet skriftlige retningslinjer for administrationen af beboernes økonomiske midler, men disse ligger ikke fremme. Det er dog, ifølge medarbejderne, planen, at retningslinjerne for fremtiden skal ligge fremme. Praksis er, at en bestemt medarbejder har fuldmagt til at hæve på beboernes konti - en fuldmagt som også banken er i besiddelse af. Denne medarbejder fører regnskab over alle udlæg.

I forbindelse med at en beboer ønsker at tage på ferie, skal beboerens kontaktperson sørge for, at der overføres penge til en opsparing hertil. Der føres regnskab med beboernes økonomi, og ordningen fungerer uden problemer.

26. SOLSTRIBEN

26.1 Faktuelle oplysninger og datagrundlag

Bostedets navn og adresse:	Solstriben Tomatvej 1 (7 beboere), Irlandsvej 41 (8 beboere), Persillevej 12 (5 beboere), Røde Mellemvej 50 (5 beboere), 2300 Kbh. S
Navnet på lederen:	Karin Damhus
Antal afdelinger:	5
Målgruppe:	Voksne handicappede
Dato for besøg:	21. maj 2008

Denne caserapport bygger på observationer fra en rundvisning på Solstriben, et interview med leder og mellemlider og et fokusgruppeinterview med fem medarbejdere.

Rapporten er primært af beskrivende karakter, idet den redegør for oplevelser og erfaringer blandt de interviewede. I det første afsnit nedenfor opsummeres evaluators indtryk på baggrund af det foreliggende datagrundlag. Det skal dog bemærkes, at egentlige konklusioner udelukkende foretages i Hovedrapporten, hvor datagrundlaget er mere omfattende.

26.2 Opsummering og samlet indtryk

Solstriben er et bosted for voksne handicappede og huser 25 beboere fordelt på fem afdelinger.

På grundlag af det foreliggende datamateriale er det evaluators vurdering, at Solstriben er et velfungerende bosted for både medarbejdere og beboere. Medarbejderne lader til at sætte pris på hinanden, på ledelsen og på beboerne. Mange medarbejdere har kendt beboerne i flere år og synes at have et nært forhold til dem. Det er dog evaluators vurdering, at det tværfaglige samarbejde internt og

eksternt med fordel kan udvikles, ligesom rummet for pædagogiske diskussioner i medarbejdergruppen kan styrkes.

Interviewene med ledere og medarbejdere efterlader indtryk af, at der er en række udfordringer/udviklingsmuligheder, der knytter an til bostedet:

For det første er der stor brug af vikarer på Soltriben, hvilket skaber en del turbulens og usikkerhed, da det er relativt ressourcekrævende at oplære disse. Der bruges mange tidsmæssige og mentale ressourcer hos de faste medarbejdere, når den anden person på vagt er en vikar. Desuden er der sjældent mulighed for at indarbejde faste rytmer og rutiner i det daglige samarbejde med vikarer. Det slås dog af lederen fast, at man på Soltriben er meget tilfredse med bostedets tilknyttede vikarer.

For det andet er de fysiske rammer ikke optimale, hvilket har stor indflydelse på både medarbejderen og beboeres trivsel. Soltriben kunne efter alt at dømme trænge til en ombygning. Planer herom er dog netop skrinlagt, hvilket har skabt frustration blandt medarbejderne. Endvidere skaber forventningen om en forestående omorganisering, som vil dele bostedet i to en vis utryghed blandt nogle medarbejdere

For det tredje oplever medarbejderne det som en udfordring, at beboergrupperne er forskellige fra afdeling til afdeling fx i forhold til udviklingstrin. Medarbejderne giver desuden udtryk for, at de savner mere viden omkring medicin og bivirkninger. De har dog aktuelt mulighed for at blive, og bliver, løbende opdateret via ambulatoriet.

Det skal slutteligt bemærkes, at bostedet ved at inddrage en række p-pladser har skabt gode udendørsarealer for beboerne og udvidet hver beboers kvadratmeter væsentligt. Hver beboer har således egen udgang til eget havestykke/terrasse samt til fælleshave, hvor der kan grilles mv. Dette er et stort plus i forhold til de fysiske rammer.

26.3 **Generelle forhold**

26.3.1 *Organisering af bostedet*

Bostedet består af fem boafsnit på hhv. Tomatvej 1 og Irlandsvej 41 og er beliggende på Handicapcenter Irlandsvej. Irlandsvej 41 har siden 1. maj 2007 været delt i tre boafsnit, idet nogle beboere er genhuset på Persillevej. Tomatvej 1 er delt på to adresser, da den ene afdeling er genhuset på Røde Mellevej.

Bostedet Soltriben har en forstander, to afdelingsledere (heraf er en afdelingsleder stedfortræder), 1½ kontorstilling samt ca. 40 faste medarbejdere.

26.3.2 *Ledelsen og samarbejde på tværs*

På bostedet er der nedsat en række udvalg: udviklingsgruppe, sikkerhedsgrupper og et samarbejdsudvalg, som går på tværs af afdelingerne. Medarbejdere og ledere kommer med udspil, som drøftes i grupperne. Grupperne er ifølge leder og medarbejdere med til at sikre åbenhed og videndeling.

Lederen oplever det som følge af økonomiske begrænsninger tiltagende svært at sende medarbejderne af sted til kurser mv.. Tidligere var det muligt at samle medarbejderne til temadage mv. Nu er der ifølge ledelsen kun råd til tre timers personalemøde på hver afdeling hver 14. dag samt 1-2 temadage årligt. Dette betyder, at mellemlederne skal deltage i tre personalemøder samtidig, hvilket opleves som utilstrækkeligt og ikke tilfredsstillende, og ønsket om at udvide samarbejdet og den faglige udvikling på tværs af bostedet begrænses ved den manglende mulighed for at mødes på temadage og fælleskurser.

Det er ifølge lederen frustrerende, at der ikke er en sammenhæng mellem forventninger, arbejdsopgavernes omfang og nødvendige tidsforbrug og den økonomiske ramme. Hun oplever, at forvaltningens fokus flyttes, alt efter hvad aktuelt ”brænder på”.

26.3.3 *Målsætninger og målgruppe*

Beboerne på Solstriben er meget forskellige. På Tomatvej er beboerne delvist selvhjulpne og kommunikerer verbalt og/eller med tegnsprog eller kropssprog. På Irlandsvej har beboerne brug for omfattende hjælp og vejledning i alle situationer. Det gælder for alle beboere, at de i høj grad bruger deres sanser. Beboerne er udviklingsmæssigt som børn - nogle omkring 6 måneder.

Flertallet af beboerne er mellem 50 og 70 år gamle. Ingen beboere er under 40 år og enkelte er over 70 år. Beboerne er forsøgt samlet i afdelinger, hvor de udviklingsmæssigt er tæt på hinanden. Det er dog medarbejdernes opfattelse, at ikke alle beboere passer ind.

Omdrejningspunktet for indsatsen er ifølge udviklingsplanen livskvalitet opfattet som opfyldelse af forskellige behov: fysiske behov, behov for tryghed og omsorg, sociale behov, behov for præstation og anerkendelse samt behov for udvikling. Dette betyder ifølge medarbejderne, at de i forhold til livskvalitet kan arbejde med, at der fx er mere ro, at beboerne udtrykker større glæde eller er mindre udadreagerende.

26.3.4 *Personalerelaterede forhold*

Medarbejdergruppen består af pædagoger og omsorgsmehjælpere med forskellig uddannelses- og erfaringsmæssig baggrund. Otte af medarbejderne er vågne nattevagter. Der er p.t. ansat ca. 30 vikarer, og en del af disse er tidligere studerende fra Solstriben.

Ifølge lederen er der ikke økonomi til at have pædagoger i alle stillinger. I stedet bruges medhjælpere. Nogle er meget unge, andre kommer med meget forskellige baggrunde og livserfaringer. Ifølge lederen bidrager alle ansatte dog konstruktivt med forskellige kompetencer, og det ses således ikke som et problem, at der er medarbejdere med andre baggrunde end en pædagogisk. Lederen giver endvidere udtryk for, at hun finder det vigtigt, at alle medarbejdere føler sig værdsat.

Lederen oplever ikke at have rekrutteringsproblemer. De studerende bliver ifølge lederen oftest glade for at være på bostedet, og mange vender tilbage, når de er uddannet. Bostedet får ansøgninger til opslåede stillinger. Der er ifølge lederen generelt ikke stor udskiftning i personalegruppen.

Lederen nævner som medarbejderne, at der nødvendigvis må bruges mange vikarer, hvilket kan være forbundet med problemer, da det fx er ressourcekrævende at introducere vikarer. Lederen slår dog fast, at leder såvel som medarbejdere oplever, at vikarerne er dygtige og at man på Solstriben er meget opmærksomme på at introducere vikarerne grundigt og at fastholde dem. Således har flere vikarer været på Solstriben gennem en årrække. En fordel ved brugen af vikarer er ifølge lederen endvidere, at vikarer ofte har mere tid til at være sammen med beboerne end de faste medarbejdere.

Medarbejdernes roller bestemmes ifølge lederen af deres kompetencer. Der er nedsat en udviklingsgruppe, hvor alle medlemmer skal være pædagoger. Alle uanset baggrund er kontaktpersoner for beboerne, ligesom det i samarbejdsudvalget ikke er af betydning, hvilken uddannelse man har.

26.4 **Indsatsen på bostedet**

26.4.1 *Målsætninger og metoder*

Indsatsen på bostedet er ifølge medarbejderne målrettet den enkelte beboer. Der arbejdes på Solstriben med neuropædagogik.

Der er udarbejdet en mappe for hver beboer, hvoraf det fremgår, hvad de kan lide og ikke lide, hvilke medicin vedkommende får, om vedkommende kan klæde sig selv på mv. Denne mappe bruges blandt andet til vikarer og er en del af deres introduktionsforløb. Mappen udarbejdes i princippet af kontaktpersonen, men diskuteres også på teammøder og revideres løbende.

De fleste beboere har et dagtilbud og en hjemmedag om ugen. På bostedet har man indrettet rum med massagebænk og hængekøje til beboerne.

26.4.2 *Samarbejde om indsatser*

Samarbejdsrelationerne internt på bostedet er ifølge medarbejderne gode.

Forholdet mellem lederen og medarbejderne er ifølge både ledere og medarbejdere generelt godt. Medarbejderne giver udtryk for stor glæde over lederen og frygter en mulig organisatorisk deling af bostedet – en deling som dog ifølge lederen giver god mening, da beboerne er meget forskellige. Dog rettes der af enkelte medarbejdere en kritik af kommunikationen fra mellemliderniveauet og nedad. Denne opleves som forvirrende. Det skal dog bemærkes, at ledelsen ved personalepolitisk regnskab, som gennemføres hvert andet år, scorer over gennemsnittet for Københavns Kommune.

Lederen fortæller desuden, at der blandt medarbejderne er stor efterspørgsel efter, at lederne bevæger sig mere rundt ude blandt beboerne. I den forbindelse gør lederen opmærksom på, at ledelsen generelt har meget travlt og derfor ikke kan bevæge sig så meget ude blandt beboerne som ønsket.

Uoverensstemmelser personalet imellem knytter sig primært til det praktiske, ikke til det pædagogiske. Den pædagogiske retning bestemmes på teammøder, og det er medarbejdernes indtryk, at alle følger denne. På nogle afdelinger er medarbejdergruppen meget forskellige internt. Dette forsøger man at tage højde for i vagtplanlægningen, således at alle på afdelingen er på vagt sammen over fire uger.

Medarbejderne oplever, at det kan være krævende at arbejde med skiftende vikarer og studerende. Dette skyldes ifølge medarbejderne, at det at være på vagt med en vikar slider, idet man som fastansat føler sig alene om ansvaret. Medarbejderne understreger, at trygheden er vigtig for gode samarbejdsrelationer, og det kan være svært at indarbejde faste rutiner og rytmer med vikarer. Medarbejderne har desuden oplevet, at vikarerne ”udfordrer” deres måde at gribe arbejdet an på fx i forbindelse med medicinering – dette er ifølge medarbejderne ikke berettiget og opleves som en stressfaktor set i lyset af de sager, der har været på andre bosteder i kommunen.

Medarbejderne fortæller i relation til de forskellige måder at gribe arbejdet an på, at der generelt skal være alvorlige kritikpunkter, før man påtaler andres måde at arbejde på. Når man undrer sig, spørges typisk til, hvorfor den pågældende medarbejder gør, som vedkommende gør. Det er generelt opfattelsen i medarbejdergruppen, at alle har deres egen måde at gøre tingene på, ligesom det fremhæves, at kemien med beboeren også spiller ind. Lederen bemærker desuden, at de tætte bånd mellem mange medarbejdere og beboere betyder, at måden man tiltaler beboeren kan være en anden, end den man som udefrakommende nor-

malt ville benytte sig af, idet kommunikationen ifølge lederen er kendetegnet ved mange års tæt relation, tillid og kendskab til hinanden.

I relation hertil nævnes det af medarbejderne, at pædagogiske teorier mv. ikke diskuteres tilstrækkeligt i medarbejdergruppen. Dette skyldes dels, at arbejdet er relateret "*meget her og nu med beboerne*" (medarbejder) og dels at medarbejderne har forskellige uddannelser og dermed ikke har samme faglighed.

26.5 **Medarbejdernes trivsel**

Samlet set giver medarbejderne udtryk for, at de er glade for deres arbejdsplads, for deres kolleger og for beboerne. Afgørende for deres tilfredshed er det gode kollegiale forhold, relationen til beboerne og arbejdets karakter, herunder uforudsigeligheden i jobbet.

I forbindelse med genhusningen af flere beboere og den ekstra plads dette har givet på bostedet, har flere medarbejdere oplevet en markant forbedring af trivsel blandt beboerne såvel som medarbejdere.

Medarbejderne giver dog udtryk for at visse forhold forstyrrer deres trivsel. Her er de fysiske rammer, herunder vandskade og svamp, og flytning af beboere som følge heraf, en væsentlig faktor ligesom beslutningen om *ikke* at renovere bostedet skaber frustration.

Dertil kommer, at medarbejderne oplever, at det trods dygtige vikarer kan være en arbejdsmæssig belastning, at der benyttes mange vikarer, da det tager tid at introducere disse.

Flere medarbejdere på Irisvej har oplevet at blive slået af beboere, dog fremhæver medarbejderne, at der eksisterer et særligt forhold blandt mange medarbejdere og beboere, da mange har arbejdet samme sted med de samme beboere i mange år.

26.6 **Brugerindflydelse på bostedet**

Givet beboernes udviklingsstadier er der ikke nedsat et beboerråd. På nogle af afdelingerne holdes månedlige beboermøder, hvor der fx tales om mad, herunder hvad beboerne kan lide at spise.

Meget af kommunikationen og beboernes indflydelse på Solstriben er baseret på medarbejdernes tolkning. Som denne medarbejder fortæller:

"Beboerne kan ikke udtrykke ønsker, så det bliver os, der vælger at gå en tur med dem." (Medarbejder)

Nogle beboer kan i det daglige træffe beslutning mellem to valgmuligheder fx kaffe med mælk eller kaffe uden mælk, og det handler derfor ifølge medarbejderne om at vejlede beboerne.

26.7 **Pårørendes indflydelse på bostedet**

Der har siden 2005 været nedsat et pårørenderåd på Solstriben. Formanden sidder endvidere i bostedets byggegruppe.

Det skal dog bemærkes, at beboergruppen er ældre, og at mange derfor ikke har pårørende.

26.8 **Beboernes trivsel og dagligdag**

Generelt er det lederens opfattelse, at beboerne trives bedst i mindre grupper, idet de her bedre kan slappe af. Beboerne kan i nogle tilfælde være bange for hinanden.

26.8.1 *Dagligdagen*

Dagen starter for beboerne med et bad. Morgenmaden spises to ad gangen, da dette ifølge medarbejderne giver mest ro.

Beboere i dagtilbud hentes af busser ml. kl. 8.30 og 10.00. Alle beboere med dagtilbud har én hjemmedag om ugen. Hjemmedagen bruges til hygge samt til fx frisørbesøg, negleklipping, fysioterapi mv. Hver anden onsdag er næsten alle beboerne ude af huset – denne dag bruges derfor til medarbejdermøder.

Aktiviteterne på dagtilbudene er meget forskellige afhængig af blandt andet beboernes funktionsniveau. Der er uenighed blandt medarbejderne om, hvorvidt standarden er tilstrækkelig. En medarbejder siger således: "*Det er ikke andet end kaffedrikning og småkagespisning*", mens en anden siger: "*Hos os har de nogle flotte ting med hjem*".

Der er stor forskel på beboernes motivation og ønsker. Nogle finder primært glæde ved busturen til dagtilbudet frem for selve aktiviteterne i dagtilbudet, mens indtrykket blandt medarbejderne er, at mange beboere har glæde af at komme sted. Vedrørende enkelte beboere synes der dog at være enighed om, at de ville have bedre af at blive hjemme. Dette er dog ikke ressourcemæssigt muligt, da det kræver flere personaleressourcer på bostedet.

Beboerne er typisk hjemme ved 14.30-tiden.

Madlavning sker på Irlandsvej med lukkede og låste døre (sidstnævnte dog kun i spidsbelastninger) til køkkenet pga. hygiejne- og sikkerhedshensyn. I andre afdelinger kan enkelte beboere nogle gange hjælpe med at dække bord. De beboe-

re, der kan og har lyst, deltager i tømning af opvaskemaskinen. Medarbejderne giver udtryk for, at det er svært at motivere beboerne til at hjælpe til.

26.8.2 *Sociale relationer og konflikter*

Mange af beboerne har boet sammen i mange år. De sociale relationer på bostedet er dog ifølge medarbejderne præget af, at beboerne befinder sig i et tvunget fællesskab. Dertil kommer, at der på visse af afdelingerne er stor forskel på beboernes problemstillinger på trods af, at man forsøger at matche beboerne. På én afdeling forsøger man at løse konflikter mellem beboerne ved at lære dem at undgå hinanden og fx lade dem spise i to grupper eller alene, som en enkelt beboer ønsker.

Der findes dog også venskaber mellem beboerne på bostedet. Nogle venskaber er stabile, mens andre mere har karakter af et had/kærlighedsforhold, fortæller medarbejderne.

Både medarbejdere og ledere gør opmærksom på, at beboernes trivsel er væsentligt forbedret, efter at fem beboere er blevet genhuset. Forklaringen er ifølge medarbejdere og ledere, at de flere kvadratmeter har gjort beboerne mindre stressede og givet mindre fysisk kontakt mellem beboerne. Normalt skal den enkelte beboer kunne rumme mange mennesker – dels andre beboere og dels medarbejdere på lidt plads. Dette gælder særligt på Irlandsvej, hvor fællesrummet ikke er så stort som på Tomatvej.

Medarbejderne giver udtryk for, at det er svært at få flyttet en beboer til et andet bosted, hvis først vedkommende er flyttet ind på en afdeling. De har oplevet konkrete situationer, hvor det har været meget svært at komme igennem til kommunen med ønsket om at få beboere flyttet.

26.9 **Indgreb i selvbestemmelsesretten (magtanvendelse)**

26.9.1 *Procedurer og retningslinier*

I hver afdeling ligger en mappe med vejledninger til skemaer, skemaer til udfyldelse mv. Disse ligger også i køkkenerne. Vikarer får udleveret brochurer med retningslinier, samt henvises til disse mapper.

Hver beboer har et faneblad med indberetning, handleplan samt svar fra kommunen. Medarbejderen er ansvarlig for, at de øvrige kender den og for at tage sager op på teammøder.

Generelt er det på bostedet indstillingen, at man hellere indberetter for meget end for lidt.

Lederen gør opmærksom på, at der er instrukser fra kommunen, som ikke forekommer logiske. Hun giver et eksempel med information om antallet af magtanvendelser, der skal sendes en oplysning til pårørende om antallet af magtanvendelse. Der er dog uklarhed om, hvem de pårørende er. Dette krav er dog senere trukket tilbage.

Lederen finder det svært at nå forvaltningens krav, da der hele tiden sker nye ting. Mange krav er meget ressourcekrævende fx udviklingsplan, miljøledelse, arbejdsskadeanmeldelse, arbejdet med etik, problemstillinger vedr. magtanvendelser mv. Generelt mener lederen, at det overordnede problem er, at der ikke er sammenhæng mellem omfanget af arbejdsopgaver og de tidsmæssige ressourcer. Dog understreger lederen, at samarbejdet med forvaltningen er godt, og at medarbejderne i forvaltningen er meget imødekommende. Hun mener, at problemet grundlæggende er, at der konstant kommer nye tiltag, der skal implementeres.

26.9.2 *Magtanvendelse*

Magtanvendelse på Solriben relaterer sig ifølge medarbejderne ofte til hygiejnesituationer eller beboer-beboervold, frigørelse ved overfald på medarbejder, tandlæge eller lægebesøg mv. Endvidere har de fysiske rammer og stressniveauet ifølge medarbejderne stor betydning for beboernes trivsel og dermed også for tilfælde af magtanvendelse.

Ved magtanvendelse afleveres indberetning til en leder, som tager en snak med medarbejderen.

Lederen nævner, at det altid er relevant at tale om magtanvendelse, men at det nogen gange kan være svært at få reglerne til at passe til virkeligheden: Det at beboerne er myndige gør det svært ressourcemæssigt at leve op til reglerne. Fx oplever man på bostedet behov for at låse nogle døre, for at beboere ikke uset forlader stedet.

26.9.3 *Indsatser for minimering af magtanvendelse*

Både ledere og medarbejdere gør opmærksomme på, at pladsforholdene har betydning for beboernes trivsel, herunder behovene for magtanvendelse.

Hvert halve år afholdes et møde i sikkerhedsudvalget, hvor der samles op på gråzonetilfældene i forhold til magtanvendelse.

Hvert enkelt tilfælde af magtanvendelse diskuteres ifølge lederen så vidt muligt med medarbejderne både ved formuleringen af indberetningen, og når svaret fra forvaltningen kommer. Samtidig opfordrer ledelsen til, at magtanvendelser er et fast punkt på dagsordenen på personalemøder.

26.10 **Medicinhåndtering**

26.10.1 *Procedurer og retningslinier*

Medarbejderne fortæller, at den medicin som gives er meget stærk, og man derfor er meget opmærksom på ikke at fravige reglerne for medicinhåndtering.

”Det er stærke sager, så vi har meget respekt for det.” (Medarbejder)

2-3 medarbejdere er udpeget medicinansvarlige. I hvert afsnit på Solstriben er der et medicinskab. Der er navn på låget af medicinæsken. Når man giver medicinen tjekker man navn, antal og tidspunkt. Alle faste medarbejdere giver medicin. Det samme gør vikarer. Vikarer og nye medarbejdere giver i nogle af afdelingerne medicin fra første dag. Så vidt muligt er det dog de faste medarbejdere, der giver medicinen.

Medarbejderne indstilles til medicineringskursus, som holdes 1-2 gange om året. Stort set alle medarbejdere har ifølge medarbejderne selv været på dette kursus. Dog giver medarbejderne udtryk for, at de savner et større kendskab til den medicin beboerne modtager, hvilket ifølge lederen skal ses i lyset af den megen fokus på medicinhåndtering, der har været fx i pressen.

Der gives ind i mellem et brush-up kursus (efter behov), hvor sygeplejerskerne og psykiateren fortæller om medicinen. Dette betyder, at medarbejderne løbende kan holde sig opdateret om medicinens virkninger mv.

Der er instrukser for PN medicin for hver beboer, ligesom der ifølge medarbejderne udfyldes PN skemaer. Man følger på bostedet anvisningen for det antal gange, der dagligt må gives PN medicin. Hvis man i en periode har givet meget PN medicin til en beboer, kontaktes læge med henblik på at ændre den daglige dosis. Al PN medicinering registreres. Medarbejderne oplever, at der i denne forbindelse er en god gensidig kontakt mellem psykiateren og bostedet. Der er på bostedet oplevet et fald i PN medicinen, efter der er blevet mere plads.

26.10.2 *Medicinhåndtering*

En medarbejder præsenterer et dilemma omkring PN medicinering: Medarbejderen føler behov for ofte at forklare praksis omkring medicinering overfor vikarer, idet nogle vikarer *”er præget af medierne”* (medarbejder) og opfatter al PN medicinering og for nogens vedkommende medicinering i det hele taget som overgreb. Medarbejderen fortæller desuden at have oplevet vikarer, som har valgt *ikke* at give PN medicin.

Lederen slår fast, at den faste medarbejdergruppe har en velovervejet og velbegrundet indstilling til hvorfor, hvornår og hvordan PN medicin gives til den enkelte beboer. Hun mener, at problematikken består i, at vikarer ikke altid kan

have samme viden som de faste medarbejdere, og at de derfor i visse situationer vil være tilbøjelige til at undgå brug af PN medicin ud fra en betragtning om, at PN medicin pr. definition er dårligt. Dette er dog, ifølge lederen, ikke hensigtsmæssigt for beboere, der har behov for medicinen.

Medarbejderne giver udtryk for, at de savner tryghed i det, de gør i forhold til at give medicin. De savner således mere viden om den medicin, beboerne får og om eventuelle bivirkninger. Som en medarbejder siger: ”*Det er vigtigt at huske, at beboerne jo ikke selv kan sige, at de oplever en bivirkning.*”

Medarbejderne giver desuden udtryk for ønske om flere lægefaglige vurderinger af beboernes medicin og efterlyser evne til at indgå i mere sparring med fx kommunens psykiater.

26.11 **Fysiske forhold**

Solstriben ligger i Sundbyvang-området, i atriumhuse og har afdelinger på både Tomatvej og Irlandsvej. Derudover er fem beboere genhuset på Røde Mellemsvej, som følge af svamp efter en vandskade. Fem beboere fra Irlandsvej er genhuset på Persillevej. Årsagen hertil har været en forventet renovering af Solstriben, som dog p.t. er sat i bero.

Solstribens fysiske rammer bærer præg af dels at være bygget for en del år siden, og dels ikke at være vedligeholdet tilstrækkeligt. Ifølge lederen har man de sidste 2-3 år, som følge af den forventede renovering, ikke prioriteret løbende vedligeholdelse ud over det allermest nødvendige. En renovering, som nu igen er udsat, da man ifølge lederen af Solstriben fra kommunens side ligger op til en masterplan for hele området.

Solstriben er delt i fire boafsnit med 4-7 beboere i hver. Hver afdeling har et selvstændigt køkken.

26.11.1 *Værelser, toilet- og badeforhold*

Alle beboere har eget værelse på ca. 12m². Værelserne er meget forskelligt indrettet – hos nogle beboere er der et tydeligt personligt præg, mens der hos andre er tomt på væggene, da beboerne ikke kan håndtere udsmykning. Hos andre beboere er gulvet slidt og flosset.

Værelserne ligger afdelingsvist på en fælles gang, hvorpå der findes to toiletter/bad til deling (også på tværs af køn) beboerne i afdelingen i mellem. Dette bevirker ifølge lederen og medarbejderne, at der forekommer en del ventetid om morgenen blandt andet for kørestolsbrugere, som tager lang tid om at bade og derfor må vente med at komme på toilet og i bad til de øvrige beboere er færdige. Lederen påpeger endvidere, at det som følge af slitage på toiletter og bad er

svært at rengøre disse steder – der lugtede da også en del herfra om formiddagen efter morgenrutinen. Der var ingen vinduer på toiletterne.

En medarbejder fortæller, at nogle af beboerne er autistiske og derfor har det for dem stor betydning, at tingene forløber som de plejer og på samme tidspunkt, som de plejer. Dette betyder, at det er vigtigt med en struktureret morgen, hvilket de fysiske forhold omkring toilet og bad vanskeliggør.

26.11.2 *Udendørsarealer*

Fra værelserne er der egen udgang til fælles, lukket have. Haven er blandt andet lavet ved at inddrage parkeringspladser tilhørende bostedet. Beboerne har mulighed for at præge havestykket i forbindelse med deres værelse. Dette har flere benyttet sig af – én beboer har fx fået opstillet en kasse til de pantflasker, han samler. En anden beboer ynder ifølge lederen at flytte alle sine ejendele ud, når vejret er godt. Haven indgår således som en udvidelse af boligarealet for mange af beboerne. Der er ligeledes områder i haven, der fungerer som fællesområder med haveborde og stole. Dette bruges ifølge lederen meget om sommeren.

26.11.3 *Fællesarealer*

Fællesarealerne består af køkken og opholdsrum/spisestue. På Tomatvej er køkken/opholdsrum/spisestue åbne og forholdsvist store. På Irlandsvej er køkken og opholdsrum/spisestue adskilt grundet sikkerheds- og hygiejnehensyn. Opholdsrummet her forekommer derfor noget mindre og mere mørkt end på Tomatvej og er noget sparsomt møbleret pga. sikkerhedshensyn.

Størrelsen på fællesarealerne har ifølge ledere og medarbejdere betydning for beboernes trivsel. Dette har særligt kunne mærkes efter genhusningen af fem beboere på Irlandsvej. Beboerne er ifølge medarbejderne blevet mærkbart rolligere – mængden af PN medicin er faldet, og omfanget af vold beboerne imellem ligeså.

Det har som følge af genhusningen været muligt at indrette et værelse med en hængekøje til beboerne, ligesom der i et lokale brugt som personalerum (hvortil beboerne dog også har adgang) er opstillet en massagebænk, således at medarbejderne kan give beboerne massage.

Rengøringen er generelt ikke optimal på bostedet, og der er støv i hjørner mv. Dette hænger delvist sammen med bostedets dårlige stand, som gør rengøringen svær.

26.11.4 *Medarbejderlokaler*

For at have kontorpladser mv. er en gang opdelt i flere rum. Dette betyder, at der er megen gennemgang gennem kontorerne – dog ikke af beboerne. Lederen gør

opmærksom på, at et elektronisk cardex-system ville være en hjælp ift. dokumentering.

27. **VERAHUS**

27.1 **Faktuelle oplysninger og datagrundlag**

Bostedets navn og adresse:	Verahus Veras allé 28, 2720 Vanløse
Navnet på lederen:	Lita Trantel
Antal afdelinger:	4
Målgruppe:	Handicap, døgn, voksne
Dato for besøg:	26. maj 2008

Denne caserapport bygger på observationer fra en rundvisning på Verahus, et dobbeltinterview med leder og souschef samt et fokusgruppeinterview med tre medarbejdere.

Rapporten er primært af beskrivende karakter, idet den redegør for oplevelser og erfaringer blandt de interviewede. I det første afsnit nedenfor opsummeres evaluators indtryk på baggrund af det foreliggende datagrundlag. Det skal dog bemærkes, at egentlige konklusioner udelukkende foretages i Hovedrapporten, hvor datagrundlaget er mere omfattende.

27.2 **Opsummering og samlet indtryk**

Det virker som om, at der er en god stemning på bostedet blandt personalet og i forholdet mellem personale og beboere. Det virker også, som om at beboerne – trods meget svære lidelser – trives og har det relativt godt.

De fysiske rammer er generelt gode: Beboerne bor i to-værelses lejligheder med eget bad og toilet, men køkkenfaciliteter i fælleslokalerne er ikke optimale i forhold til beboersammensætningen.

På Verahus opfattes det som et problem, at man får visiteret en del beboere, som ikke tilhører den egentlige målgruppe, og som derfor har lidelser, der ligger på kanten i forhold til medarbejdernes kompetencer og ikke passer godt ind i forhold til den øvrige beboergruppe. Det kan fx handle om fysisk handicappede

beboere med en psykiatrisk overbygning, beboere med autisme eller beboere med svær hjerneskade.

Problemet skal blandt andet ses i lyset af, at Verahus primært har sundhedsuddannet personale ansat. I alt otte medarbejdere har en pædagogisk uddannelse ud af i alt 53 ansatte. På baggrund af interviewene er det evaluators indtryk, at der i det daglige arbejde ikke skelnes mellem faggrupperne, og at der i praksis ikke sondres mellem faglært og ufaglært arbejdskraft.

Man har gjort en del ud af at opdatere medarbejdernes viden vedr. magtanvendelse på bostedet. Men det er evaluators vurdering, at der ligger en udfordring i at sikre, at reglerne, som medarbejderne giver udtryk for at kende, også følges i praksis. Det virker, som om der er et gab mellem kendskabet til reglerne og en 100 % efterlevelse heraf i praksis. I en dagligdag med mange gråzoneproblematikker kan formalia nemt blive glemt til fordel for ”sund fornuft” (medarbejder).

Evaluator har fået viden om et tilfælde, som kan fortolkes som anvendelse af magt, men hvor medarbejderne ikke kategoriserer hændelsen som sådan. Der er ikke lavet nogen indberetning på sagen. Evaluator kan ikke afdække sagen til bunds, men det er umiddelbart vurderingen, at der er grund til at rette fokus på magtanvendelsesproblematikken blandt medarbejderne.

27.3 **Generelle forhold**

27.3.1 *Organisering af bostedet*

Verahus er organiseret på fire etager, der fungerer som selvstændige enheder. Personalet overlapper dog på afdelingerne. Der er en flad ledelsesstruktur uden teamledere eller pædagogiske ledere. Alle medarbejdere har ansvar. Man kan få ansvar efter ønske. Fx kan man være vagtplankoordinator eller medlem af samarbejdsudvalg.

Beboerne er ikke inddelt i grupper efter fx alder på afdelingerne.

27.3.2 *Målsætninger og målgruppe*

Målgruppen på bostedet er voksne med omfattende fysiske handicap og eventuelt med psykiske følger begrundet i det fysiske handicap. Aktuelt har man flere beboere med psykiatriske overbygninger. Der er også flere beboere med svær hjerneskade.

Ledelsen vurderer, at en del af beboerne ikke passer ind på bostedet, forstået på den måde, at de ikke passer til den formelle målgruppe. Ledelsen siger, at man på bostedet ikke er klædt på til at tage hånd om de beboere, der ligger udenfor målgruppen, men at man forsøger at få hjælp udefra. Fx har man i forhold til en

beboer med autisme kontaktet en ekstern person med viden om autisme. Det nævnes som et problem, at der ikke er budget til at afholde specifikke kurser i forhold til alle relevante emner.

Personalet nævner det som et problem, at der forekommer beboere, som ”*hvor man ikke ved noget om deres lidelse*”.

Der er meget stor forskel på beboernes behov, alder og funktionsniveau. ”*Nogle hører giro 413, andre vil gerne ud til koncerter*” (medarbejder). Personalet fortæller om en beboer, der har været utilfreds med, at beboer-massen generel er blevet dårligere, og at vedkommende derfor giver udtryk for at mangle nogen at snakke med. Personalet nævner også dette som et problem, at nogle beboere er meget dårlige pga. hjerneskade og derfor ikke kan deltage i det sociale liv med de andre beboere.

Det nævnes dog, at der er meget stor tolerance mellem beboerne. Mange har boet sammen i mange år. Personalet oplever et fællesskab i beboergruppen.

Aldersspredningen i den aktuelle beboergruppe er fra midt i 30'erne til 99 år.

Verahus har bl.a. som mål at give mulighed for identitetsbevarende og individuelle hjem, samt at bevare og styrke beboernes egne ressourcer i videst muligt omfang. Det kan dog være en stor udfordring for personalet at arbejde med denne målsætning i forhold til beboere, som egentlig ikke hører til målgruppen. Fx giver ledelsen udtryk for, at det kan være vanskeligt i forhold til beboerne med svær hjerneskade, da ”*der ikke er noget pædagogisk mål i forhold til disse beboere. Der er ikke megen udvikling, men ren omsorg og pleje*” (Leder)

27.3.3 *Personalerelaterede forhold*

53 medarbejdere (46 fagpersoner). Langt de fleste er sundhedsuddannet. Der er pt. ansat 8 pædagoger.

Både ledelse og medarbejdere fortæller, at der i det daglige arbejde ikke skelnes mellem faggrupperne. Man laver det samme, uanset om man er sundhedsfagligt uddannet eller pædagoguddannet. ”*I det daglige er vi alle ligeværdige. Alle laver det samme, der er ikke forskel på, om man er udlært*” (medarbejder). Dog er der defineret klare ansvarsområder. Som ufaglært medhjælper kan man fx ikke varetage alle opgaver omkring pleje som fx at give sondemad.

Man benytter relativt mange faste vikarer – typisk pædagog- eller sygeplejerske-studerende.

Man finder det ikke umiddelbart vanskeligt at rekruttere og fastholde medarbejdere. Alle medarbejder får ved ansættelse en lille folder med oplysninger og politikker, som synes relevant i forbindelse med ansættelsen.

27.4 **Indsatsen på bostedet**

27.4.1 *Målsætninger og metoder*

Ledelsen fortæller, at man ikke arbejder ud fra en overordnet pædagogisk målsætning, men at man er ved at udarbejde en sådan. Der har været pædagoger ansat på bostedet siden 2005.

Personalet fortæller, at man arbejder ud fra en pædagogisk tilgang, der handler om, at den enkelte beboer skal leve et liv på egne præmisser, og at personalet er gæster/hjælpere i beboernes liv. Dette er skrevet ind i et værdigrundlag, som personalet fortæller, hænger ved kontoret.

Personalet fortæller endvidere, at det af og til kan være en udfordring at afbalancere hensynet til den enkelte beboers ønsker med organisatoriske forhold. Det betyder fx, at den enkelte beboer ikke altid har fuld selvbestemmelse i forhold til, hvornår han eller hun vil i seng. Hvis en beboer fx vil hjælpes i seng, mens personalet er i gang med et vagtskifte, må beboeren vente til dette er foretaget.

På Verahus udarbejder man handleplaner i samarbejde med beboerne én gang om året. Beboerne bestemmer, om de vil have pårørende med til mødet. Ledelsen fortæller, at den er i tvivl om, hvordan handleplanerne inddrages i det daglige arbejde, men mener at medarbejderne synes, at handleplanerne er et godt redskab at samles om i forhold til at opnå fælles viden at handle ud fra. Medarbejderne fortæller, at de arbejder med meget små mål i det daglige og taler med beboerne om dem: ”*Kan du huske, at vi aftalte, at du gerne vil på dagcenter, og at du derfor skal tidligt i seng*” osv. Der er dog stor forskel på, hvor relevant handleplansarbejdet er for den enkelte beboer: ”*I forhold til de vegetabile er det ikke så relevant i forhold til målsætninger.*” (Medarbejder)

Ledelsen og medarbejderne peger på, at Københavns Kommune ikke har en fælles skabelon for, hvordan handleplanerne skal udfærdiges. Man har lånt et koncept fra et andet bosted, som man oplever, er for omfattende i forhold til behovene på Verahus.

27.4.2 *Tilbud og aktiviteter*

Flertallet af beboerne er på Verahus hele dagen. Nogle stykker er ude på dagcenter. På Verahus laves forskellige aktiviteter: Nogle beboere får besøg af fysioterapeut o.l. Nogle beboere er så dårlige, at relativt enkle dagligdags aktiviteter (som fx et bad) kan trætte dem så meget, at de må hvile sig, og at de derfor ikke har behov for yderligere aktiviteter i dagligdagen.

Det nævnes som et problem, at dagtilbud typisk varer hele dagen, men at mange beboere ikke kan klare en så lang dag. Man vil gerne kunne modtage et tilbud på fire timer, men det kan typisk ikke lade sig gøre.

27.4.3 *Samarbejde om indsatser*

Internt i huset er der informationsmøde hver tirsdag for det personale, der er på arbejde. Her sker videndeling om beboerne, og forskellige temaer tages op om fx sukkersyge osv.

I forhold til eksterne parter samarbejdes der med privatpraktiserende læger samt med Bispebjerg Hospital og Rigshospitalet. Det nævnes, at de praktiserende læger ikke er for gode til at komme på besøg på Verahus.

Man samarbejder også med en privat psykiater, som giver supervision hver 3. måned. Man tager det op, som man er enige om i personalegruppen. Pædagogiske aspekter tager man op internt, når man holder møder på de enkelte afdelinger. Her taler man fx også om, hvad man kan gøre for at forebygge magt-anvendelse i konkrete tilfælde.

Personalet nævner samarbejdet med pårørende generelt fungerer godt, men at der også er mindre gode eksempler. Fx når pårørende ikke sørger for, at beboeren har penge, får indrettet og møbleret sin lejlighed o.l. Så er der en svær situation at håndtere for personalet. Man har været på kursus i forhold til, hvordan man skal tackle konfliktsituationer – herunder konflikter med pårørende.

Både ledelse og personale nævner, at deres indbyrdes samarbejde fungerer rigtig fint. Personalet fortæller, at man ”*kan snakke om alt*”, og ”*at det er godt, at de [læs: ledelsen] kender til arbejdet selv – de giver et hånd med i det daglige*”.

Ledelsen nævner selv, at de har god føling med, hvad der foregår på de enkelte afdelinger, og at de kender alle beboerne.

I forhold til forvaltningen oplever ledelsen det som et problem, at der er meget stor udskiftning på kontorchefposten. Desuden ved man ofte ikke, hvem man skal henvende sig til i forvaltningen, når man skal have hjælp til et konkret problem. Forvaltningspersonalet opleves som meget venlige, men ”*man bliver kastet rundt, og må finde sine egne hovsa-løsninger*” (leder). Fx har man et konkret problem i forhold til, hvad man skal gøre i forbindelse med dødsboer, hvor på man oplever ikke at kunne få svar fra forvaltningen. På stedet har man også fornemmelsen af, at Verahus ikke har været særlig godt kendt i forvaltningen, hvilket måske er begrundet i, at Verahus oprindeligt har hørt til i Sundhedsforvaltningen.

27.5 **Medarbejdernes trivsel**

Medarbejderne udtrykker generelt stor tilfredshed med deres arbejde og arbejdsplads. Der er gode kolleger og en god ledelse.

Som det fremgår ovenfor, føler man sig dog ikke altid klædt godt nok på til at håndtere beboere med specielle lidelser, hvilket kan give utryghed i forhold til arbejdet med enkelte beboere.

27.6 **Brugerindflydelse på bostedet**

Beboerne på Verahus vælger i høj grad selv deres aktiviteter, og personalet fortæller, at de støtter beboerne i deres valg fx i forhold til at komme på ferie. Man har endvidere et beboerråd med en repræsentant fra hver afdeling, som varetager afdelingens interesse. I beboerrådet tages forskellige emner op, som fx bygnings manglende handicapvenlighed, samt kvaliteten af den mad de får leveret udefra. Personalet fortæller, at beboerne generelt ikke holder sig tilbage mht. at ytre kritik, og at de taler med beboerne om de ting, de måtte være utilfredse med. Det er dog ikke altid, kritikken kan efterkommes – fx hvis den handler om beboersammensætningen som tidligere nævnt.

Da der er stor forskel på beboernes funktionsniveau, er mulighederne for at inddrage dem i hverdagen og bostedets organisering også forskellige. Nogle beboere har fysiske handicaps men er normalt begavede, mens andre ikke har noget sprog. I forhold til sidstnævnte gruppe fortæller medarbejderne, at de tolker beboerens signaler ud fra kendskabet til den enkelte.

Generelt arbejdes der som nævnt ud fra, at personalet er gæst i beboernes eget hjem, og at medarbejderne hjælper med at imødekomme beboernes egne ønsker.

27.7 **Pårørendes indflydelse på bostedet**

Der er ikke et pårørenderåd på Verahus, da beboerne ifølge ledelsen ikke har ønsket et sådant. I stedet har man en venskabsforening. Nogle pårørende er en meget stor del af beboerne dagligdag og kommer meget i huset, som er kendetegnet ved en del unge mennesker med børn.

27.8 **Beboernes trivsel og dagligdag**

Beboerne er som nævnt meget forskellige, men man fortæller, at der er en oplevelse af et fællesskab, trods de store niveaumæssige forskelle.

En del beboere er meget dårlige. For deres vedkommende er udviklingsmulighederne yderst begrænsede.

Der forekommer stort set ikke konflikter mellem beboerne.

27.9 **Indgreb i selvbestemmelsesretten (magtanvendelse)**

Der har været en person fra forvaltningen ude og fortælle om magtanvendelse. Medarbejderne har skullet skrive under på, at de har modtaget kommunens retningslinjer for magtanvendelse.

Man har haft to indberetninger siden 2005. Én beboer har en ”sladremåtte”, som man har fået forhåndsgodkendelse til at bruge.

Personalet fortæller, at der er mange gråzoner i dagligdagen, hvor man kan blive i tvivl om, hvorvidt man reelt udøver magt. Fx kan en beboer være svær at hjælpe i tøjet, hvis man ikke tager fat i hans arm, som er stiv og bøjet ind mod kroppen og retter den ud.. I sådanne tilfælde agerer medarbejderne generelt på beboernes reaktion.

”Selvom nogle beboere ikke har noget sprog, kan de godt kommunikere, de skal nok selv gøre opmærksomme på, om man gør noget forkert.” (Medarbejder)

En medarbejder beretter endvidere om et konkret tilfælde, som medarbejderen kategoriserer som et gråzone-tilfælde. Det handler om en beboer, der helst ikke vil drikke, fordi vedkommende har lammelser i halsen. Beboeren drikker ikke på eget initiativ eller på opfordring, og medarbejderne ser det som et problem, at beboeren ikke drikker, eftersom vedkommende vil i modsat fald vil dehydrere. Medarbejderen fortæller, at man må være bestemt og signalere, hvem der bestemmer, for at få beboeren til at drikke. Derfor er praksis, at en medarbejder tager beboerens ene arm og fører den om bag ryggen, samtidig med at medarbejderen fører glasset med væske op til beboerens mund for at få denne til at drikke. Beboeren viser tydeligt ubehag i situationen og er svær at få til at drikke. Medarbejderen fortæller, at det ser voldsomt ud, og at man derfor informerer pårørende, som måtte være til stede om, hvorfor man gør det. Det fortælles endvidere, at beboeren ser glad og tilfreds ud bagefter, men at vedkommende ikke bryder sig om at synke, sandsynligvis fordi hun får kvælningssymptomer.

I en videre diskussion af ovenstående beretter medarbejderne, at alle har været på kursus i magtanvendelse, og at det er godt at få de formelle regler på plads. Man taler om, at man i dagligdagen ind imellem kan glemme, at de små konkrete situationer, der hurtigt bliver vane og som udføres ud fra et omsorgsperspektiv, kan være magtanvendelse. Hygiejnesituationer giver dog generelt ikke anledning til magtanvendelse:

”Hvis en beboer ikke vil have børstet tænder, lader vi bare være med at gøre det. Man kan ikke tvinge tandbørsten ind i munden på dem.” (Medarbejder)

Med udgangspunkt i gråzone-problematikken spørges til, hvad man gør i tvivls-tilfælde. Medarbejderen beretter, at man taler meget med kollegerne i dagligdagen, og at der er god opbakning til hinanden til de enkelte situationer.

Man taler om konkrete emner i forbindelse med afdelingsmøderne med henblik på at forsøge at undgå at skulle bruge magt.

Alle medarbejdere har været på et konfliktløsningskursus, som er afholdt i samarbejde med en ekstern konsulent.

27.10 **Medicinhåndtering**

En overvejende del af medarbejderne er sundhedsuddannet personale. Medarbejderne fortæller, at man er godt bekendt med procedurer og retningslinier.

I personalemappen ligger en medicininstruks, der fortæller hvem, der er ansvarlige for hvad. I beboermapperne i lejlighederne er der medicinstatus for beboeren. Når der er ændringer, skal det rettes to steder: i beboermappen og i en personalemappe på kontoret. Her skrives, hvem der har givet medicin. Al hertil uddannet personale giver medicin.

Det pædagogiske personale er blevet opdateret i forhold til medicingivning. Der er en 14 dages ”føl-periode” for nyansatte og vikarer.

Embedslægen har pålagt, at der skal være billede af beboerne ved medicinen, så man kan identificere beboerne, når man giver medicin.

PN registreres i den enkelte beboermappe. PN gives først og fremmest som smertebehandling – ikke i forhold til adfærd. Der er altid en ansvarshavende på vagt, som kan vurdere, om der skal gives PN. Når man er i tvivl, ringer man til lægevagten, så man er sikker på, at man lever op til sit ansvar.

Der registreres fejl og utilsigtede hændelser.

27.11 **Fysiske forhold**

Beboerne har alle store og lyse lejligheder.

Køkkenerne i fælleslokalerne er et problem, da de er for små, og der er for lidt komfurplads. Det er ikke muligt at lave mad til og sammen med beboerne, så den bestilles udefra. Morgenmad og frokost laves dog i huset.

Fællesarealerne begrænser sig til et udendørsareal med lejligheder til alle sider. Personalefaciliteterne vurderes til at være udmærkede – dog har man måtte indrette et kælderrum for at have et sted at holde møder. Dette lokale benyttes også

af beboerne til fx sangaftener o.l.. Generelt opholder personalet sig meget i fællesarealerne sammen med beboerne – fx i forbindelse med spisesituationer.

Generelt er det vurderingen, at der er flere små forhold, som – trods beboersammensætningen – ikke er handicapvenlige. Der er fx ofte svært for den enkelte beboer, at komme ud på sin egen altan. Desuden kan adgangen til fællesarealerne være problematisk. Fx ville elektroniske døråbner kunne være en fordel for mange beboere.

28. VIBEGÅRDEN

28.1 Faktuelle oplysninger og datagrundlag

Bostedets navn og adresse:	Vibegården Vibevej 8, 2400 Kbh. NV
Navnet på lederen:	Margaret Lodberg
Antal afdelinger:	4
Målgruppe:	Voksne med fysiske handicap (og psykiske følger)
Dato for besøg:	19. juni 2008

Denne caserapport er baseret på interview med forstander samt fokusgruppeinterview med fem medarbejdere, herunder tre gruppeledere og en koordinator. Disse refereres alle som "medarbejdere". Rapporten baseres også på en rundvisning på stedet v. forstander.

Rapporten er primært af beskrivende karakter, idet den redegør for oplevelser og erfaringer blandt de interviewede. I det første afsnit nedenfor opsummeres evaluators indtryk på baggrund af det foreliggende datagrundlag. Det skal dog bemærkes, at egentlige konklusioner udelukkende foretages i Hovedrapporten, hvor datagrundlaget er mere omfattende.

28.2 Opsummering og samlet indtryk

Vibegården er en selvejende institution for voksne handicappede i alderen 30 til 80 år. Bostedet bærer tydeligt præg af en række organisatoriske og ledelsesmæssige uoverensstemmelser og konflikter, der har udspillet sig i det forgangne år.

Medarbejdernes trivsel og arbejdsforhold har i høj grad lidt under den organisatoriske uro, som dog synes at være ved at stilne af. Medarbejderne er således optimistiske i forhold til Vibegårdens fremtid.

Den ledelsesmæssige turbulens har været anledning til en lang række konstruktive og fremadrettede tiltag på bostedet. Rent organisatorisk er der sat mere fokus på regelmæssige personalemøder, supervision og en klarere ansvarsfordeling mellem medarbejderne. Der er også kommet væsentligt mere fokus på arbejdet med pædagogiske handleplaner, på brugerinddragelse og på magtanvendelse – områder som der tidligere har manglet klare retningslinjer for. Disse tiltag vurderes at være til stor gavn for bostedet.

Både forstander og medarbejdere vurderer, at beboerne trives på Vibegården. Dog vurderer begge grupper også, at beboerne kunne have gavn af flere aktiviteter både på og uden for bostedet. Mangel på ressourcer og egnede dagtilbud opleves i den forbindelse som centrale barrierer for aktivitetsniveauet. Der arbejdes dog også på at ændre den eksisterende kultur på stedet, der i høj grad er præget af pleje og omsorg og i mindre grad af målrettet pædagogisk arbejde.

Endelig vurderes det også at kunne gavne såvel beboernes som medarbejdernes trivsel, at der etableres mere klare retningslinjer for håndtering af de mange beboere med misbrugsproblemer.

28.3 **Generelle forhold**

28.3.1 *Organisering af bostedet*

Vibegården er en selvejende institution, organiseret med hhv. en forstander og en kontorleder – samt fire gruppeledere (en for hver af de fire afdelinger).

På hver afdeling bor der 8-9 beboere, som gruppelederne således har ansvar for. De fire gruppeledere er rekrutteret internt, og fungerer ifølge forstanderen godt.

Der har i 2007 været store ledelsesmæssige uenigheder, der har resulteret i udskiftninger på ledelsesposter. På interviewtidspunktet var det fortsat ikke afgjort, præcist hvilken fremadrettet organisering, der vil tegne Vibegården.

Den ledelsesmæssige konflikt har, ifølge både forstander og de adspurgte medarbejdere, afspejlet sig i hele organisationen og medarbejdergruppen.

For at styrke organiseringen og ledelsen af Vibegården har der i den seneste tid været tilknyttet hhv. en forstander fra et andet botilbud og en psykolog til stedet for at aflaste og støtte såvel forstander som medarbejdere. Den tilknyttede forstander kommer næsten dagligt, fortæller forstanderen, som forklarer: ...”*han kommer for at hjælpe med at få styr på stedet igen. Han er en booster, der kommer med friske øjne*”. Psykologen kommer hver tredje uge og tilbyder supervision for medarbejderne.

28.3.2 *Målsætninger og målgruppe*

Vibegården er et tilbud til yngre fysisk handicappede. Der er 35 pladser og den aktuelle beboergruppe er fra 30 til 80 år. Man arbejder aktivt hen imod en yngre beboersammensætning.

De fleste af beboerne lider, ud over deres handicaps, også af psykiske følgevirkninger – og flere af alkoholisme og andre former for misbrug. Nogle få af beboerne er forholdsvis selvhjulpne, men hovedparten har brug for megen støtte og omsorg. Mange sidder i kørestol og har eksempelvis ufrivillige bevægelser og udadreagerende adfærd.

Beboerne er meget forskellige, men man forsøger på de fire etager at etablere forskellige referencegrupper for beboerne. I stuen bor eksempelvis de mest handicappede, mens der på anden sal bor alkoholikere og på 3. sal de ældste og mest rolige beboere.

Forstanderen fortæller, at Vibegårdens overordnede mål er ”*at rehabilitere den handicappede, så vedkommende kan flytte i egen bolig.*” For de beboere, der er så syge, at udflytning ikke giver mening, er målet, at de skal have en værdig livsafslutning. Forstanderen forklarer, at det er en bred målsætning, der går fra den ene yderlighed til den anden:

”Enten skal du herfra (red. ved død) i en værdig tilstand, eller også skal du ud i en beskyttet bolig.” (Forstander)

28.3.3 *Personalerelaterede forhold*

Hovedparten af de ansatte på Vibegården er social- og sundhedsassistenter, mens kun et fåtal har en pædagogfaglig profil.

Den overvejende sundhedsmæssige profil blandt medarbejderne skyldes, at Vibegården først i 2003 overgik fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningen til Socialforvaltningen.

Forstanderen vurderer, at balancen mellem de pædagogiske og de sundhedsfaglige kompetencer i medarbejderstaben i dag er fornuftige – og at de mange social- og sundhedshjælpere også er gearret til at arbejde mere pædagogisk. De har dog brug for lidt mere undervisning i det pædagogiske arbejde.

Modsat oplever forstanderen, at de ansatte pædagoger synes, at den fysiske pleje fylder meget. *”Det er ikke det, de er uddannede til.”* Forstanderen mener dog, at alle må tage del i alle arbejdsopgaver, idet man ikke kan skille pædagogik og den fysiske pleje ad.

Forstanderen oplever ikke de aktuelle rammevilkår som rimelige. Hun fortæller, at der i år for første gang er underskud på driftsregnskabet, blandt andet fordi, der skal betales til tre langtidssyge medarbejdere.

Herudover er det ressourcekrævende, at kun ganske få af beboerne har dagtilbud – og derfor kræver pleje og omsorg hele døgnet.

I stedet for at bruge de dyre vikarbureauer, har man på Vibegården gode erfaringer med at ansætte studerende med timeløn.

28.4 **Indsatsen på bostedet**

28.4.1 *Målsætninger og metoder*

Som en naturlig konsekvens af, at Vibegården først i de seneste år er blevet en del af Socialforvaltningen, er der ikke klart definerede pædagogiske mål for stedet. Stedet bærer således fortsat præg af, at det tidligere har været et rent plejecenter med hospitalslignende kendetegn. Hun forklarer:

”Der er stadig et klokkesystem, og det er lidt gammeldags. Nogle beboere bruger den stadig. Man falder nemt ind i, at det er et hospital.” (Forstander)

Der arbejdes på at skabe en ny kultur, som i højere grad er baseret på dialog end på eksempelvis kaldesystemer.

Medarbejderne forklarer, at målet er at give beboerne en så god og tålelig hverdag som muligt – og at dette vægtes i forhold til den enkelte.

”Vi anerkender og rummer deres forskellighed.” (Medarbejder)

En kærlig og tålmodig adfærd overfor beboerne vægtes højt, ligesom værdighed i kommunikationen understreges som centralt.

I forhold til det konkrete arbejde med beboerne er der stigende fokus på arbejdet med pædagogiske handleplaner, som eftersigende ikke har været udarbejdet og anvendt systematisk. I efteråret afvikles der eksempelvis et firedages kursus, som medarbejderne ser frem til.

”Vi har manglet viden om det (læs: at lave handleplaner) og redskaber – vi skal til at gøre det ensartet.” (Medarbejder)

Forstanderen forklarer endvidere, at de netop er gået i gang med at *”gennemgå beboerne fra A-Z”*, både i forhold til ernæringstilstand, medicin, boligforhold mv. Dette skal munde ud i udførlige beskrivelser af hver enkelt beboer, som kontaktpersonen kan anvende som grundlag til at få udarbejdet en plan for beboeren.

Forstanderen forklarer, at der bliver tale om ”en statusrapport som også har fremadrettede mål og indsatsområder. Det er både en handleplan og en plejetyngdemåling.”

Denne rapport skal lægges ind i beboerens bog og opdateres en gang om året. Der er indtil videre kun gennemgået to beboere, men det er et udviklingsprojekt, som forstanderen har store forventninger til.

28.4.2 *Tilbud og aktiviteter*

Der tilbydes forskellige aktiviteter for beboerne både på og uden for Vibegården. Eksempelvis har man på Vibegården forsøgt at etablere et volleyhold, ligesom man afholder en årlig idrætsdag. Herudover er der en syklub hver mandag aften, som også arrangerer andre kreative sysler for beboerne. Endelig fremhæves foreningen ”Vibegårdens venner”, der en gang om måneden arrangerer bankospil, film og foredrag mv.

Kun få af beboerne går som nævnt på dagtilbud. Der er dog flere, der går i aftenklub og som deltager i forskellige fritidsaktiviteter uden for bostedet (fx sang og musik, boccia, svømning, vandski).

Medarbejderne forklarer, at det kan være svært at få dagtilbud til beboerne, idet disse er for dårligt normerede til at håndtere de tidskrævende brugere.

Der er blandt forstander og medarbejdere enighed om, at udbuddet af sociale aktiviteter for beboerne ikke er tilfredsstillende – og at beboerne på Vibegården generelt mangler relevante tilbud og adspredelse.

”Det er svært at finde noget, der er passende til dem – der mangler tilbud til yngre handicappede!” (Medarbejder)

Endvidere fortæller de adspurgte medarbejdere, at beboerne mangler bedre muligheder for at komme ud med ledsager, og at det også kunne være gavnligt med flere aktiviteter internt i huset, fx en mandeklub med kortspil, billard mv.

”Der er ingen tvivl om, at de ville have gavn af flere aktiviteter – de kommer selv med mange gode ideer, men det er der bare ikke råd til.” (Medarbejder)

Man har i en periode kørt et udviklingsprojekt på stedet, som havde fokus på madlavning om aftenen sammen med beboerne. Dette var en stor succes og meget givende for relationsarbejdet.

”Det har været et fedt projekt at arbejde med at lave mad. Jeg er stolt af det, for det betød meget.” (Forstander)

Både pårørende, medarbejdere og brugerne deltog i projektet, men det viste sig at være for dyrt, da det kostede fire ekstra aftenvagter om ugen. Bostedet får derfor nu igen mad leveret udefra om aftenen.

28.4.3 *Samarbejde om indsatser*

Forstanderen beretter om meget blandede erfaringer med samarbejdet med Socialforvaltningen. Hun fortæller, at hun generelt har haft et fint samarbejde med tilsynet og med andre folk i forvaltningen, men at dette samarbejde i den seneste tid har været præget af store uoverensstemmelser. Disse omfatter, ifølge forstanderen, blandt andet uenigheder om, hvorvidt en række retningslinjer har været tilstrækkeligt implementeret på Vibegården eller ej.

Internt mellem *medarbejderne* på Vibegården, synes der i dag at være et fornuftigt samarbejde. Der er dog enighed om, at den ledelsesmæssige turbulens i en længere periode har givet anledning til mange frustrationer og manglende koordinering af arbejdet.

Med henblik på at styrke det interne samarbejde mellem ledere og medarbejdere oven på den megen turbulens, er der i den senere tid sket en række konstruktive tiltag. Eksempelvis har man etableret en mere fast mødestruktur, der ifølge forstanderen tidligere har ”været mere *laissez-faire*”.

Endvidere vil man indføre en overlapsperiode mellem vagterne på 15 minutter. Det sker med henblik på at sikre kontinuiteten i arbejdet og for at sikre, at alle informationer om beboerne overleveres til næste medarbejder. Overlap mellem vagterne er i dag et stort savn for de adspurgte medarbejdere.

Der er også for nyligt udpeget en koordinator blandt medarbejderne, der har overtaget nogle af de ledelsesmæssige arbejdsopgaver. Den nye koordinator fortæller, at hun blandt andet sørger for, at vagtplanen kommer til at hænge sammen og at de forskellige afdelinger bliver bedre til at samarbejde.

Medarbejderne er glade for den nye koordinatorrolle – og oplever denne som et skridt i den rigtige retning.

”Det har hjulpet rigtig meget! ... Det er vigtigt, at én nu tager ansvar og tager nogle beslutninger – det har før hen kørt alt for løst...” (Medarbejder)

Medarbejderne understreger, at de er glade for deres forstander, som de betragter som en god og dygtig leder. Deres kritik går således ikke direkte på hende, men på de mange uafklarede spørgsmål i det hele taget omkring organiseringen og ledelsen på stedet.

Medarbejderne fortæller, at også samarbejdet med eksterne aktører fungerer godt. Lægen kommer hver onsdag, og psykiateren kommer hver 4. uge, og gennemgår alle beboere.

”Han (læs: psykiateren) har virkelig styr på tingene. Han har været inde og snerer på medicinen - både på psykofarmica, vanddrivende medicin mv., så beboerne kun får det, de har brug for.” (Medarbejder)

Psykiateren får stor ros fra medarbejderne, der oplever denne som meget pædagogisk, grundig og fleksibel.

28.5 **Medarbejdernes trivsel**

Når der ses bort fra den seneste tids uro i ledelsen beskriver medarbejderne Vibegården som en god arbejdsplads. De fremhæver det eksempelvis som en fordel, at stedet ikke er så stort, og at man derfor kender kolleger og beboere rigtig godt.

Herudover fremhæves det, at man som medarbejder får meget ansvar og rum til forskellige ting fra ledelsen.

”Det er et hyggeligt sted med en god atmosfære. Vi bliver hørt.” (Medarbejder)

På trods af den turbulente tid er medarbejderne således generelt positive og optimistiske i forhold til fremtiden.

”Samarbejde har rigtig meget at sige. Vi skal skabe en positiv stemning og kultur. Vi har holdt møder om det – og vi har besluttet os for, at vi gerne vil det her og vil se fremad.” (Medarbejder)

28.6 **Brugerindflydelse på bostedet**

Der findes et Beboerråd på Vibegården, der holder møder ca. seks gange om året. Beboerrådet har en formand og en repræsentant for hver af de fire etager. På møderne frembringer repræsentanterne sine medbeboeres ønsker og forslag. Beboerrådsmedlemmer vælges for et år ad gangen – og alle beboere kan stille op.

Herudover holdes der beboermøder hver anden uge, hvor beboerne ifølge medarbejderne er gode til at komme med ideer, ønsker og forslag.

Der arbejdes også på at inddrage beboerne på handleplansmøder, hvor en kontaktperson og en gruppeleder taler med beboerne om dennes ønsker og mål. Forstanderen fortæller, at handleplansmøder ikke har været fast praksis, men at der her på det seneste er kommet mere fokus på det.

Hos de beboere, der ikke har noget verbalt sprog, forsøger medarbejderne at aflæse deres signaler. I den forbindelse fremhæves det som en stor fordel, at personalet har et meget stort kendskab til beboerne.

”Vi kender dem så meget, at vi godt ved, hvad de har lyst til. Vi har jo set dem i alverdens situationer, i festligt lag, på ferier osv., så vi kender dem rigtig godt.”
(Medarbejder)

Også de pårørende bruges som en kilde til at forstå beboerne – og til at sikre en høj grad af brugerindflydelse.

Generelt peger medarbejderne på, at beboerne har en stor grad af selvbestemmelse. Den høje prioritering af beboernes selvbestemmelsesret giver imidlertid anledning til nogle dilemmaer, hvilket beskrives nærmere i nedenstående afsnit.

28.7 **Pårørendes indflydelse på bostedet**

Omkring en tredjedel af beboerne har ingen pårørende. Herudover er der stor forskel på, hvor meget de pårørende deltager og kommer i huset.

Der findes dog et Bruger-Pårørende Råd og en forening for pårørende kaldet ”Vibegårdens Venner”. Sidstnævnte arrangerer banko-aftener, sommerfester og meget andet.

Medarbejderne vurderer således, at de pårørende har gode muligheder for at få indflydelse på bostedet og på beboernes hverdag.

28.8 **Beboernes trivsel og dagligdag**

Det synes at være en generel holdning blandt såvel forstander som medarbejdere, at beboerne på mange måde trives og har det godt på Vibegården.

Eksempelvis har alle beboere en fast hjemmedag, hvor der er tid til at tage beboeren med ud at handle eller på udflugt eller lign. Disse hjemmedage er ifølge medarbejderne meget vigtige for beboerne.

”På denne dag er beboeren i centrum. Det er en meget vigtig dag – det giver livskvalitet.” (Medarbejder)

Beboernes relationer til hinanden på de fire afdelinger beskrives som meget varierende. De fleste fungerer dog eftersigende godt sammen – og nogle hygger sig sammen og besøger hinanden på værelserne.

”De har omsorg for hinanden, selvom de er så handicappede – det er lidt rørende at se.” (Medarbejder)

Selvom beboerne på mange måder har det godt på bostedet, vurderer både forstander og de adspurgte medarbejdere, at der med fordel kunne stilles flere krav til beboerne.

”Måske bør personalet være mere opmærksomme på at stille krav, at komme lidt ind bag den skrøbelige krop. Man kan få så meget hjælp, at man ikke har det godt, hvis ikke der bliver stillet krav. Der skal være noget at stå op til.” (Medarbejder)

Generelt giver forstander og medarbejdere udtryk for, at beboerne kunne profitere af flere aktiviteter i hverdagen og et større socialt netværk.

Som en naturlig konsekvens af de tætte relationer mellem mange af beboerne, opstår der også ind imellem konflikter.

Medarbejderne forklarer, at de misbrugende beboere fylder meget, og at den ene afdeling reelt er en ”misbrugsafdeling”, hvor alle beboerne i en vis grad har et misbrug. Der findes dog hverken en alkoholpolitik eller en rygepolitik for Vibegården, fortæller medarbejderne.

Personalet forsøger at lave aftaler med beboerne om, at der kun må ryges og drikkes i egne boliger, men dette er vanskeligt at håndhæve.

Der opleves ofte et dilemma mellem respekten for beboernes selvbestemmelsesret på den ene side, og omsorgsplikten og hensynet til de øvrige beboere på den anden. Derfor savner medarbejderne generelt klarere retningslinjer for, hvad der er tilladt for beboerne, og hvad der ikke er.

”Det er jo deres egne hjem, de betaler husleje. Vi kan ikke bestemme over dem.” (Medarbejder)

Der findes ikke en decideret plan for konflikthåndtering, men medarbejderne fortæller, at de taler meget om, hvad man kan gøre og at de forsøger at lære af hinanden. I den forbindelse nævnes det imidlertid, at der savnes mere faste personalemøder, hvor sådanne ting kan drøftes.

Der tilbydes supervision, hvor medarbejderne får redskaber til, hvordan de kan takle forskellige situationer.

28.9 Indgreb i selvbestemmelsesretten (magtanvendelse)

28.9.1 *Procedurer og retningslinjer*

De adspurgte medarbejdere oplyser, at de har et rimeligt kendskab til de gældende regler og retningslinjer om magtanvendelse. Men da magt ikke er hyppigt forekommende på stedet, har der imidlertid ikke været så meget fokus på det før i tiden.

Forstanderen fortæller, at der i høj grad er *kommet* fokus på magtanvendelse i den seneste tid, og at medarbejderne efterhånden har fået et godt kendskab til retningslinjerne.

Såvel forstander som medarbejdere finder det dog vanskeligt, at få alt det fremsendte materiale læst og fordøjet. Materialet, som flere finder meget anvendeligt, bruges i stedet ofte som opslag.

28.9.2 *Magtanvendelse*

Som nævnt er der ikke mange forekomster af magtanvendelse på stedet. Når det sker, er det primært i forbindelse med hygiejnesituationer eller i forbindelse med afværagesituationer. Der har eksempelvis været tilfælde, hvor medarbejderne har måttet gribe ind over for beboere, der eksempelvis ikke vil tage bad eller som har udadreagerende adfærd. I disse tilfælde indberettes der, forklarer medarbejderne.

Medarbejderne oplever dog også en del gråzonetilfælde. Eksempelvis er det særligt svært at finde en balance mellem omsorgspligt og magtanvendelse for de beboere, der har alvorlige misbrug af alkohol eller lign.

”Det er svært med dem, som har misbrug – svært at hjælpe en mand, der ikke vil hjælpes – han kan jo drikke sig selv ihjel” (Medarbejder)

28.9.3 *Indsats for minimering af magtanvendelse*

Der er, som tidligere nævnt, i den seneste tid kommet stort fokus på forebyggelse og håndtering af magt. Forstanderen fortæller, at tilsynet har rådgivet bostedet om det.

En af medarbejderne fortæller, at hun for nyligt har været på kursus i magtanvendelse.

”Jeg har først nu lært at udfylde en magtanvendelse rigtig. Jeg har profiteret meget af det kursus, der har været her, som tog udgangspunkt i konkrete eksempler. Nu føler jeg mig helt sikker.” (Medarbejder)

I juli og august måned afvikles der endvidere et internt kursus i magtanvendelse, hvilket medarbejderne ser meget frem til. Bostedet har selv taget initiativ til at få en lektor fra den socialpædagogiske højskole til at komme og undervise i magt-

anvendelse og brugerinddragelse. Det indebærer, at hver medarbejder får fire lektioner i løbet af de to måneder. Undervisningen sætter også fokus på et nyt koncept for handleplaner, som ifølge forstanderen skulle være mere tidssvarende end de aktuelle handleplaner på bostedet.

Som noget nyt er der også udarbejdet klare nedskrevne retningslinjer for magt-anvendelse. Og indberetning af magt kan ske elektronisk.

Forstanderen fortæller, at der også er sat særligt fokus på at introducere nye medarbejdere til de lokale retningslinjer.

”Det er vigtigt, at nye medarbejdere får en god introduktion. Så de ved hvad de skal gøre, når der sker en magt, en ulykke mv. Der er et introduktionsprogram, som man nu får stukket i hånden.” (Forstander)

28.10 **Medicinhåndtering**

28.10.1 *Procedurer og retningslinjer*

Både forstander og medarbejdere fortæller, at personalet har et godt kendskab til procedurer og retningslinjer for medicinhåndtering. Dette beskrives som en naturlig konsekvens af, at Vibegården tidligere har været et plejehjem – og at der fortsat er overvægt af sundhedsfagligt personale på stedet.

”Du kan ikke finde en fejl hos os med medicin. Vi har jo vores faglighed.” (Forstander)

Medarbejderne vurderer tilsvarende, at det eksisterende system er velfungerende, og at der meget sjældent sker fejl.

”Nej, ikke rigtigt, vi har et virkelig godt system, hvor vi alle er gode til at gå ind og rette og notere.” (Medarbejder)

Der arbejdes med et elektronisk medicinsystem, der er fælles for alle de fire afdelinger. Det er social- og sundhedsassistenter, der *doserer* medicin – og som er medicinansvarlige, mens alle medarbejdere kan *give* medicin til beboerne.

Alle de adspurgte føler sig godt klædt på til at håndtere medicin og fortæller, at de efter tur kommer på kurser i medicinhåndtering.

Der gives også ind i mellem p.n. medicin til beboere, der har hovedpine, krampe mv. eller som er urolige. Brugen af p.n. medicin er dog forholdsvis begrænset, fortæller medarbejderne. Det er angivet i beboernes medicinkardex, hvilken p.n. medicin, de kan få, og det noteres, hvor meget der gives. P.n. medicin gives kun af de medicinansvarlige.

Medarbejderne vurderer, at de har et fornuftigt kendskab til virkninger og bivirkninger af den medicin, de giver. Disse ting bliver observeret og diskuteret.

Selvom medarbejderne i det store hele har et godt kendskab til medicin håndtering, kan der i sjældne tilfælde også ske fejl.

”Ja, det sker da – man kan komme til at give fra en forkert æske. Men vi er åbne omkring det, og så ringer vi til lægevagten og her får vi at vide, hvad vi skal holde øje med.” (Medarbejder)

For at forebygge fejl forklarer en medarbejder, at de er begyndt at tælle op en ekstra gang, når de giver medicin, så det stemmer overens med det, der står i oversigten. På denne måde vurderer medarbejderne, at håndteringen af medicin bliver meget præcis.

28.11 **Fysiske forhold**

Vibegården er opført i 1999 og består af 35 lyse og moderne 2-rums boliger med bad, køkken og altan. Beboerne har eget bad og toilet. På hver etage findes der et stort fællesrum med køkken, hvor der afholdes fællesspisning, hygge, fester mv. Endelig er der store og velholdte udendørsarealer, som efter sigende benyttes flittigt af beboerne.

Lejlighederne kan indrettes efter beboernes eget valg, hvilket tydeligt fremgår på rundvisningen. Lejlighederne fremstår rummelige, personlige og i god stand.

Såvel forstander som medarbejdere finder i store træk de fysiske rammer for velfungerende. Det største savn omfatter, ifølge medarbejderne, et stort fællesrum, hvor alle beboerne på de fire etager kan opholde sig sammen. Til dette formål er der i dag kun en stor festsal, som ikke egner sig til formålet.

Medarbejdernes lokaler fungerer i store træk fint. Dog er det på en af etagerne ikke muligt at holde møder for helt lukkede døre, da denne er lavet af glas. Det anses af enkelte medarbejdere for problematisk.

28.12 **Administration af økonomiske midler**

Medarbejderne forklarer, at nogle få af beboerne selv styrer deres økonomi, mens mange har værger. Alle der ønsker det, får hjælp af bostedet til at håndtere deres økonomi.

Det er kontorlederen, der har det administrative ansvar for håndtering af brugerens økonomi, mens kontaktpersonerne varetager den individuelle rådgivning og vejledning af beboerne. Nogle beboere får et beløb hver dag, nogle pr. måned. Det kører via individuelle aftaler som er beskrevet i ”beboerbogen”, forklarer forstanderen.

Der føres et præcist regnskab (kassekladde) med beboernes konti, som jævnligt sendes til de pågældende værger. Hver gang, der hæves på beboernes konti, skal der – for at undgå misbrug – underskrives af to ansatte.

Forstanderen forklarer, at netop tidligere tilfælde af misbrug blandt nu afskedsede medarbejdere, har givet anledning til at etablere et bedre system til håndtering af beboernes økonomi.

Endelig er der også uanmeldt revision af beboernes økonomi, idet Vibegården er en selvejende institution. Det er også med til at minimere omfanget af fejl og misbrug.

29. VIRKEFELTET – KVISTEN OG UNGBO

29.1 Faktuelle oplysninger og datagrundlag

Bostedets navn:	Virkefeltet: Ungbo (6 beboere) og Kvisten (32 børn/6 pladser) Projekt Tryggevældevej (2 beboere) + projekt Nærumgård (1 beboer)
Navnet på lederen:	Mads Boholdt Hansen
Antal afdelinger:	4 afdelinger
Målgruppe:	Børn/unge med udviklingsforstyrrelser og autisme
Dato for besøg:	10. og 11. juni 2008

Denne caserapport baserer sig på et gruppeinterview med hhv. forstander Mads Boholdt Hansen, afdelingsleder Martin Godske og afdelingsleder Jacob Auring Grimm. Herudover er der gennemført tre fokusgruppeinterview med medarbejdere fra hhv. Tryggevældevej, Kvisten og Ungbo. Endelig bygger rapporten på observationer fra en rundvisning på hver af de tre afdelinger, men ikke på Nærumgård, som derfor spiller en meget begrænset rolle i rapporten.

Rapporten er primært af beskrivende karakter, idet den redegør for oplevelser og erfaringer blandt de interviewede. I det første afsnit nedenfor opsummeres evaluators indtryk på baggrund af det foreliggende datagrundlag. Det skal dog bemærkes, at egentlige konklusioner udelukkende foretages i Hovedrapporten, hvor datagrundlaget er mere omfattende.

29.2 Opsummering og samlet indtryk

Kvisten (aflastningsinstitution), Ungbo, Nærumgård og Tryggevældevej er botilbud for børn og unge med udviklingsforstyrrelser og autisme.

Interview med både ledere og medarbejdere efterlader et samlet indtryk af tre velfungerende botilbud, der er kendetegnet ved en god og synlig ledelse og en række engagerede og kompetente medarbejdere. Der arbejdes på at give beboer-

ne en forudsigelig og tryk hverdag, og der arbejdes blandt andet med faste ugeskemaer og piktogrammer.

Det er evaluators indtryk, at der arbejdes med stor omsorg og respekt for beboerne – og der er meget fokus på anerkendende og positive kommunikationsformer.

Endvidere synes der at være stor bevidsthed omkring retningslinjer og procedurer for både medicinhåndtering og magtanvendelse, selvom der i forhold til sidst nævnte opleves en del gråzoner.

De fysiske rammer opleves af personalet som tilfredsstillende på Ungbo, men som meget uhensigtsmæssige på både Tryggevej og Kvisten. Det skyldes i høj grad, at rammer og faciliteter disse steder ikke understøtter det pædagogiske arbejde med målgruppen, og at de ikke tilvejebringer et sikkert og trygt arbejdsmiljø for medarbejderne.

På trods af utilfredsstillende fysiske rammer giver medarbejderne udtryk for at de trives og er glade for deres arbejde. Ikke mindst er de glade for deres ledelse og for stedernes organisering. Dog ønskes der på Kvisten en højere grad af fokus på fastholdelse og anerkendelse af medarbejdere, således at ”svingdørskulturen” kan brydes.

29.3 **Generelle forhold**

29.3.1 *Organisering og målgrupper*

Mads Boholdt Hansen er forstander for hhv. aflastningstilbuddet Kvisten, bostedet Ungbo samt projekterne Tryggevej og Nærumgård. Denne rapport beskriver dels fællestræk for de fire afdelinger, dels særlige forhold for de enkelte steder. Fokus på Nærumgård er dog meget begrænset.

Den daglige ledelse af Kvisten (ca. 25 medarbejdere) varetages af Jacob Auring Grimm, mens den daglige ledelse på hhv. Ungbo (ca. 25 medarbejdere) og de to projekter (i alt ca. 25 medarbejdere) i øjeblikket varetages af afdelingsleder Martin Godske.

Brugerne på alle de fire afdelinger har gennemgribende udviklingsforstyrrelser og autisme. Der er stor forskel på brugernes udviklingsniveau og deres behov for støtte, omsorg og hjælp i hverdagen. Nogle af brugerne har ikke noget verbalt sprog, har behov for hjælp til de fleste gøremål og er meget udadreagerende, mens andre har et udviklet sprog og en forholdsvis høj psykisk og fysisk funktionsevne.

På Kvisten er der 6 aflastningspladser til i alt 32 hjemmeboende børn i alderen 0 – 18 år. De aktuelle 32 brugere er mellem 4 og 17 år. Børnene bor det meste af tiden hjemme ved deres forældre, men kommer i varierende omfang i aflastning på Kvisten. Der er normeret ca. 15 medarbejdere til de normalt 6-8 brugere.

På Ungbo er målgruppen unge fra 16-24 år. De nuværende seks beboere er mellem 18 og 26 år og bor fast på Ungbo. Til de fleste af disse beboere er der normeret ca. en halv medarbejder, mens der til en enkelt beboer, der bor i en skærmet del af bostedet, er normeret to medarbejdere.

På projekt Tryggevældevej er der to faste beboere på hhv. 12 og 16 år. På Nærumgård bor der en enkelt ung mand. Til hver af disse beboere er der normeret to fuldtidsansatte medarbejdere, idet de har brug for megen støtte og omsorg og til tider reagerer voldsomt. Om kort tid flytter de to beboere fra Tryggevældevej ud til beboeren på Nærumgård.

29.3.2 *Personalerelaterede forhold*

Der har på alle de tre afdelinger været vanskeligheder med at rekruttere kvalificeret personale. Der har været stor udskiftning og mange vikarer i en længere periode. Særligt på Kvisten har dette været et stort problem.

På Kvisten fortæller de adspurgte medarbejdere, at der er opstået en form for ”svingdørs-kultur” blandt medarbejderne, som er meget uhensigtsmæssig. Der peges blandt andet på, at en mere anerkendende tilgang til medarbejderne samt en forventningsafklaring ved ansættelsen formentlig ville kunne afhjælpe denne problematik. Under alle omstændigheder ønsker medarbejderne, at ledelsen sætter fokus på, hvordan dygtige medarbejdere i højere grad kan fastholdes på Kvisten.

Nye medarbejdere og vikarer introduceres til stederne gennem en føl-ordning, hvor den nye er tilknyttet en erfaren medarbejder på de første to-tre vagter. Den erfarne medarbejder arbejder ud fra en huskeseddel / et afkrydsningsskema, således at den ny medarbejder kommer igennem alle de relevante ting på bostedet. Listen omfatter både daglige rutiner og procedurer på stedet og diverse praktiske informationer. De adspurgte medarbejdere er glade for denne ordning.

”Det er en god ide for alle parter. Det kan være grænseoverskridende at arbejde med drengene.” (medarbejder Tryggevældevej)

29.4 **Indsatsen på bostedet**

29.4.1 *Målsætninger og metoder*

Ifølge forstander og de to afdelingsledere er den overordnede målsætning for både Kvisten, Ungbo, Tryggevældevej og Nærumgård at give beboerne den bedst mulige livskvalitet og at sikre dem et værdigt liv.

”Vi skal gøre deres liv så tåleligt som muligt. Mange af dem har svært ved at eksistere. Vi skal gøre det lettere.” (Leder)

Dette overordnede mål har forskellige udtryk på de enkelte afdelinger, da brugerne er på forskellige udviklingstrin og har individuelle behov. Eksempelvis er Ungbo og de to projekter i høj grad pædagogiske projekter, mens Kvisten er et aflastningstilbud, der så vidt muligt forsøger at adoptere de strukturer og rammer, som børnene har vænnet sig til fra hhv. hjem, skole, dagtilbud mv. Af den grund arbejdes der meget på at sikre et godt samarbejde med forældre, skoler osv., så de samme piktogrammer osv. bruges.

”Vi forsøger at lægge os tæt op af det, som børnene er vant til hjemme og i skole – vi skal ikke være et helt tredje system, som børnene skal lære at kende. Så vi bruger mange kræfter på at finde ud af, hvad børnene er vant til.” (Medarbejder fra Kvisten)

På Nærumgård og Tryggevældevej er det primære mål at afdække beboernes behov og herigennem hjælpe dem til at blive i stand til at bo på et varigt botilbud. En leder forklarer:

”Meningen er ikke, at de skal bo her varigt. Vi skal afdække deres behov. Vi har fået dem hjemmefra, og deres handicap er ikke afdækket, når de kommer. Medicinen var ikke i orden. Når de får det bedre, vil de kunne flytte ind på en mere eller mindre normal boenhed. De vil dog nok altid bo i skærmede enheder.” (Leder)

Rent metodisk arbejdes der på alle afdelinger med elementer fra ”gentle teaching”. Forstanderen forklarer: *”Vi skal anerkende det, de gør rigtigt, og ignorere det, de gør forkert. Ikke råbe, ikke skælde ud.”*

En anden leder tilføjer, at det grundlæggende i arbejdet er en humanistisk og etisk tilgang til beboerne.

”Det er svært at sige, at vi bruger en bestemt metode. Vi må insistere på humanisering. Det er her udfordringen ligger. De (læs: beboerne) opfører sig på mange måder ”umenneskeligt”, når de fx kan finde på at spise deres egen afføring osv. Det er svært at anerkende, når man ikke kan genkende sig selv i den,

man ser på. ... Men man på insistere på, at det er et menneske, selvom de har en diagnose. ... Det er svært. Man er træt, når man er blevet spyttet på 10 gange. Det kræver meget disciplin.” (Leder)

De tre ledere arbejder målrettet med at skabe en kultur blandt medarbejderne, der afspejler en sådan menneskelig og etisk tilgang til brugerne og arbejdet. Eksempelvis er der et tydeligt fokus på kommunikation, og på hvordan brugerne italesættes.

”Vi skal insistere på at sige ”drengene”, ”ungerne” og ikke fx ”psykopaterne.” Man spreder denne kultur på alle måder: Man taler om det, tilpasser adfærden. Vi skal som ledere være rollemodeller. Vi kan ikke fortælle det, men vi kan selv gøre det! Det giver virkelig effekt at være det bedste eksempel. Vi lykkes godt med at sprede kulturen! Vi har søde og ordentlige folk ansat...” (Leder)

Mere konkret arbejdes der alle steder med piktogrammer for at tydeliggøre og strukturere brugernes hverdag. Foran brugernes private værelser hænger der en tavle, hvorpå dagsprogrammet visualiseres ved hjælp af simple billeder, som brugerne kender og er fortrolige med.

”De fleste beboere har været her mange år, så der er udarbejdet systemer, der er hensigtsmæssige for den enkelte.” (Medarbejder på Ungbo)

Der udarbejdes også handleplaner en gang om året for brugerne (dog ikke på Kvisten, som ikke er børnenes primære tilbud). På Kvisten forsøger man at få indsigt i børnenes handleplaner, som udarbejdes af hhv. skole eller dagtilbud, for bedre at kunne sikre en sammenhængende indsats. Samarbejdet med skoler og dagtilbud omkring indsatsen kunne imidlertid være bedre fortæller afdelingslederen.

Lederne forklarer, at de overordnede mål i handleplanerne skal være meget konkrete, før de reelt kan arbejde med dem – og at de enkelte delmål tager meget lang tid at realisere som følge af målgruppens karakter. Eksempelvis forklares det, at man i et halvt år har arbejdet med, at en beboer skal lære at børste tænder, og at man sikkert kommer til at arbejde med det et halvt år mere, før man tager fat på et nyt mål.

Det daglige arbejde med mere konkrete mål og delmål foregår dels via bostedsnet, dels via beboernes individuelle mapper. Heri indføres detaljerede oplysninger om brugernes daglige aktiviteter og adfærd, så den efterfølgende medarbejder er velorienteret.

Man har på Tryggevældevej kørt et særligt ambitiøst dokumentations- og målingsforsøg omkring en brugers tandbørstning. En leder forklarer: *”Der er et specielt sted (læs: på bostedsnet), hvor man kan rate, hvordan opgaven er udført i forhold til, hvordan den burde have været. Der gives point fra 1-10. ... Først laver man en meget klinisk vurdering, dvs. en objektiv beskrivelse af, hvad der skete, og derefter laver man sin egen vurdering.”*

Projektet har været givtigt for personalet, men vurderes også at være meget tids og ressourcekrævende. Derfor er der ikke planer om at indføre et så grundigt system på alle områder.

På Ungbo har man gode erfaringer med at bruge videooptagelser af beboere og personale for herigennem at blive mere opmærksomme på adfærds- og reaktionsmønstre. Ifølge lederen har dette været et meget givtigt redskab for stedet.

29.4.2 *Tilbud og aktiviteter*

På Ungbo og Tryggevældevej har alle beboerne dagtilbud eller går i specialskole. I de fleste tilfælde er disse tilbud velegnede. På Ungbo har der imidlertid i en længere periode ikke været velegnede tilbud til to beboere, der derfor har måttet opholde sig hele dagen i boligen. Det vurderes af medarbejderne at være meget uhensigtsmæssigt og kritisabelt, idet beboerne har behov for aktiviteter og adspredelse. Det har endvidere været ressourcekrævende for stedet og lagt pres på personalenormeringen. Medarbejderne fortæller, at der nu er fundet en løsning på problemet.

På Kvisten kommer børnene normalt ved 15-tiden, når de har været i skole eller på dagtilbud.

På alle afdelinger er medarbejderne bevidste om at inddrage de unge så meget som muligt i de daglige gøremål som fx madlavning, rengøring osv. Der tages i planlægningen hensyn til den enkeltes interesser og ressourcer.

”Nogle er med til at ordne køkken, nogle smører madpakker, gør rent, laver te ... Vi ved, hvad de kan magte, så vi kører faste rutiner. Ham der er god til at lave mad, får udleveret kartofler og gulerødder, og han gør det selv i stand.”
(Medarbejder på Ungbo)

Der arrangeres også på alle afdelinger mange udflugter og ture ud af huset, og personalet arbejder aktivt på at give beboerne indhold i deres tilværelse. Medarbejderne fra Kvisten fortæller, at de eksempelvis tager på legepladser og på bus-ture til zoologisk have, til stranden mv.

”Vi forsøger at komme ud af huset dagligt, særligt om sommeren – enten før aftensmad eller efter. Men det afhænger af, hvordan børnene har det.” (Medarbejder fra Kvisten)

Det store aldersspænd på Kvistens brugere kan være en udfordring, idet børnene har forskellige interesser og behov. En medarbejder forklarer:

”Der er da nogle dage, hvor de bedst fungerende børn måske ikke lige får det, de har mest behov for. Vi må ofte tage os af dem, der måske har det dårligt. ... Vi kan blive bedre til at tilgodese alles behov. Vi arbejder på i højere grad at få børnene ind, så de passer bedre sammen rent kompetencemæssigt” (Medarbejder på Kvisten)

29.4.3 *Samarbejde om indsatser*

Der synes at være et godt og konstruktivt samarbejde mellem forstander, afdelingsledere og medarbejdere på alle afdelinger. Lederne er glade for den faglige og personlige sparring, de kan få med hinanden i ledergruppen – og medarbejderne udtrykker generelt stor tilfredshed med deres respektive ledere.

”Der er en anerkendelse af, at vi kun er mennesker – at vores liv skal fungere ... Der er højt til loftet og mange muligheder” (Medarbejder på Tryggevældevej)

”Der bliver lyttet, uanset hvad du siger. Så man føler sig tryk ved at komme.” (Medarbejder på Ungbo)

Der er som noget nyt etableret et samarbejdsudvalg på tværs af de tre afdelinger bestående af en medarbejder og en tillidsrepræsentant fra hver afdeling, forstander og de to ledere. Udvalget skal holde møde hver 8. uge og drøfte eksempelvis økonomi, administrative ting, pædagogiske tiltag, miljøledelse osv. En medarbejder fra Ungbo fortæller, at repræsentanterne er valgt af personalet, og at diskussioner og beslutninger fra disse møder skal bringes videre til medarbejderne.

”Det er et godt tiltag. Man kommer tættere på ledelsen.” (Medarbejder fra Ungbo)

På Kvisten er medarbejderne også glade for ledelsen. Dog savnes der ind imellem en mere klar kommunikation omkring visioner, strukturer og rammer, ligesom der mere generelt ønskes en bedre kommunikation i form af informationer til de deltidsansatte medarbejdere.

”Deltidsansatte overses lidt – kommunikationen er ikke optimal, idet de ikke deltager på personalemøder.”

Der savnes eksempelvis faste procedurer for, hvordan de fastsatsatte skal kommunikere væsentlige oplysninger videre til de deltidsansatte.

Det interne samarbejde blandt medarbejderne synes også meget velfungerende. Der gives særligt på Tryggevældevej, men også på Ungbo udtryk for, at der er positive og anerkendende medarbejderkulturer, præget af høje professionelle standarder og ansvarsfølelse. På Kvisten gøres der også en meget stor indsats for brugerne, men medarbejderstaben er mindre stabil, og der opleves stor og uhenigtsmæssig udskiftning.

Der opleves generelt et konstruktivt samarbejde med beboernes dagtilbud og skoler. På Kvisten kunne det pædagogiske arbejde imidlertid, som tidligere nævnt, ifølge lederen optimeres gennem et tættere og mere koordineret samarbejde med børnenes dagtilbud omkring handleplaner, piktogrammer mv.

29.5 **Medarbejdernes trivsel**

De adspurgte medarbejdere fortæller samstemmende, at de trives og er glade for at gå på arbejde. Dette gør sig særligt gældende på Tryggevældevej og Ungbo, mens medarbejderne på Kvisten lider under den store personaleudskiftning.

”Det kan vende meget nemt – det kan blive det fedeste sted! Vi skal bare vende svingdørskulturen ... Råstoffet er her – søde ledere og godt personale.” (Medarbejder fra Kvisten)

Medarbejderne på Kvisten forklarer, at en højere grad af anerkendelse af den enkelte formentlig vil kunne afhjælpe ”svingdørskulturen”. Under alle omstændigheder savnes der en mere målrettet ledelsesmæssig indsats omkring medarbejderpleje og fastholdelse.

Generelt er der enighed om, at de fire afdelinger er gode arbejdspladser – når der ses bort fra fastholdelsesproblematikken.

”Der er øje for den enkelte medarbejder. Og så er vi en rigtig god personalegruppe. Vi har diskussioner, der brager, men vi har det godt sammen og et godt samarbejde.” (Medarbejder på Tryggevældevej)

Der er til deling mellem de fire afdelinger ansat en fuldtids supervisor. Dette er der stor tilfredshed med blandt medarbejderne, og forstanderen forklarer, at denne funktion har utrolig stor betydning for kvaliteten af deres arbejde, både i forhold til personaleledelse og i forhold til det pædagogiske arbejde.

På Tryggevældevej arbejdes der også med kollegial supervision.

29.6 **Brugerindflydelse på bostedet**

Beboerne på de fire afdelinger har alle brug for meget faste rammer og strukturer. Fælles for dem alle er det således, at de har meget svært ved at håndtere for stor indflydelse og for mange valg.

Medarbejderne tilgodeser derfor beboernes behov bedst muligt ved *ikke* at give dem for meget indflydelse og for mange valg. I stedet arbejdes der flere steder med ”prædefinerede valg”, hvor beboerne således kan vælge mellem fx et æble eller en banan, mellem at gå eller løbe osv. I nogle tilfælde visualiseres disse valg for brugerne.

”De får så mange valgmuligheder, de kan magte. ... Det handler om at finde en balance, hvor de får valgmuligheder, men så det stadig er trygt og sikkert.”
(Medarbejder på Tryggevældevej)

Der er hverken et beboerråd, beboermøder eller lign. som følge af beboernes begrænsede funktionsevne. De fleste ligger på et niveau svarende til alderstrin 2-3 år, forklarer en medarbejder fra Ungbo. I stedet arbejder medarbejderne løbende på at aflæse brugernes signaler, ønsker og behov.

29.7 **Pårørendes indflydelse på bostedet**

Ifølge forstanderen får de pårørende (der er i de fleste tilfælde er forældre), så meget indflydelse, som de gerne vil have ...”*så længe vi kan stå inde for pædagogikken og økonomien.*” Han forklarer endvidere, at der i 9 ud af 10 tilfælde er et godt og konstruktivt samarbejde med forældrene, selvom der er stor forskel på disses personlige ressourcer og involvering.

Medarbejderne oplever, at samarbejdet med de pårørende fungerer meget forskelligt, og at det tit er nogle resourcesvage forældre.

”Vi arbejder på at få et tættere samarbejde med forældrene, fx i form af flere forældremøder. Der har ikke været så tæt kontakt tidligere, som vi har nu – og som vi prøver at få.” (Medarbejder på Kvisten)

Afdelingslederen for de to projekter (Tryggevældevej og Nærumgård) har gode erfaringer med at give forældrene hans private mobilnummer, så de altid kan ringe til ham. Han oplever, at det giver forældrene en enorm tryghed, og at det forbedrer samarbejdet.

På Ungbo varierer deltagelsen fra de pårørende også meget. Nogle kommer meget sjældent på bostedet, mens andre kommer jævnligt. I sidstnævnte tilfælde får de pårørende stor indflydelse på tilrettelæggelsen af deres samvær med beboeren.

29.8 **Beboernes trivsel og dagligdag**

Såvel medarbejdere som ledere vurderer, at brugerne trives på de fire afdelinger. Det er dog meget forskelligt, i hvilket omfang brugerne knytter relationer og har gavn af hinanden.

På Tryggevældevej har de to beboere ingen glæde af hinanden, hvorfor de ikke spiser og opholder sig unødigt sammen. En medarbejder forklarer:

”Det skaber frustration og angst, når de er sammen” (Medarbejder på Tryggevældevej)

På Kvisten oplever medarbejderne tilsvarende, at børnene kan påvirke hinanden uheldigt.

”Der er ikke så mange deciderede konflikter mellem børnene, men oftere sker det, at ét barn bliver forstyrret af andre. Nogle er fx meget lydsensitive.” (Medarbejder på Kvisten)

Der gives dog også eksempler på gode og gavnende relationer på både Kvisten og på Ungbo. Eksempelvis går nogle beboere tur med hinanden, sidder med hinanden i TV-stuen eller lign.

På alle de tre afdelinger opstår der ind i mellem konflikter mellem beboerne. Det er dog en central del af medarbejdernes hverdag hele tiden at forsøge at minimere og undgå konflikter. En medarbejder fortæller:

”Hvis man ved, der kan ligge en potentiel konflikt, kan man arbejde på at forebygge den. Fx ved at kommunikere omkring hvad der skal ske, vise det på piktogrammet...” (Medarbejder på Ungbo)

29.9 **Indgreb i selvbestemmelsesretten (magtanvendelse)**

29.9.1 *Procedurer og retningslinjer*

Der synes umiddelbart blandt de adspurgte medarbejdere at være et godt kendskab til de kommunale retningslinjer og procedurer om magtanvendelse.

”Ja, det (læs: de udsendte kommunale retningslinjer og procedurer) ligger elektronisk og vi får informationen om, at det ligger der, og vi skal læse det.” (Medarbejder på Tryggevældevej)

Det er dog også opfattelsen, at materialet ikke altid er lige anvendeligt og forståeligt, og at den daglige dialog omkring erfaringer og procedurer er det vigtigste.

Der findes ikke på nogle af de tre afdelinger klart definerede og nedskrevne *lokale* retningslinjer for magtanvendelse, men medarbejderne fortæller, at de på bostedsnet kan finde de oplysninger, de måtte have brug for.

”Alt ligger på bostedsnet, men man kunne have mere synlighed omkring, hvad der ligger der” (Medarbejder fra Kvisten)

29.9.2 *Magtanvendelse*

De tre medarbejdergrupper fortæller, at de af og til ser sig nødsaget til at anvende magt overfor brugerne, særligt på Tryggevej, hvor beboerne til tider er meget voldsomme og udadreagerende.

Magt anvendes primært i afværge, eller hvis beboerne gør skade på sig selv. I sådanne situationer har medarbejderne fået forhåndsgodkendelse til at gribe ind. Herudover kan de to beboere reagere voldsomt, hvis de vante strukturer og rammer brydes, hvis der stilles krav, eller hvis de får afslag på det, de gerne vil.

Medarbejderne på Ungbo fortæller, at magtanvendelse primært sker i afværgesituationer (hvor fx en beboer bliver voldsom og aggressiv over for en medarbejder eller en anden beboer) og i situationer, hvor beboerne gør skade på sig selv. En medarbejder forklarer, hvordan forløbet efter en magtanvendelse foregår:

”Vi tager det op på p-møder og diskuterer det sammen, hvis vi er i tvivl. Vi indberetter det, hvis vi er i tvivl. Der ligger magtindberetningsskemaer på bostedsnet. Der ligger skemaer for voksne og børn. Det fungerer godt. Skemaet for børn er langt mere kompliceret – det for voksne er enkelt.” (Medarbejder på Ungbo)

Der arbejdes målrettet på at forebygge magt, eksempelvis ved at skifte medarbejder, hvis en situation er ved at køre fast og via tålmodighed over for beboerne. Medarbejderne fortæller, at det er afgørende at give beboerne tid. *”... Tid kan være en time. Det kommer der positive resultater af.”* Endelig oplever medarbejderne, at det er afgørende, at de selv bevarer roen i tilspidsede situationer.

På Ungbo og på Kvisten oplever medarbejderne mange tvivls- og gråzonetilfælde. Eksempelvis fortæller medarbejderne fra Kvisten, at de i situationer hvor to børn kommer op at slås, nogle gange må tage fat i den ene. De er ikke i tvivl om, at dette er en 'lovlig' magtanvendelse, men sådanne tilfælde indberettes ikke altid. En medarbejder forklarer:

”... det virker jo helt logisk og som en normal reaktion at flytte ham fra det andet barn. ... Det er ikke alle lovlige magtanvendelser, der indberettes, men vi er

blevet mere opmærksomme på det – vi diskuterer meget gråzonerne.” (Medarbejder fra Kvisten)

Selvom der ikke altid indberettes, fortæller medarbejderne, at alle tvivltilfælde diskuteres, således at ingen medarbejdere står alene med svære beslutninger og etiske overvejelser.

På Tryggevej oplever medarbejderne ikke så mange gråzoner, og de fortæller, at de er rimelig klar over, hvornår der er tale om magtanvendelse. Samtidig er der procedurer for indberetninger og for efterforløbet. En medarbejder forklarer:

”Man sendes ikke hjem efter en voldsom magtanvendelse – her er der procedurer for, hvordan man skal tage hånd om sig selv og sine kolleger.” (Medarbejder på Tryggevej)

På Kvisten arbejder medarbejderne også på at minimere magtanvendelse, blandt andet ved at diskutere børnene på personalemøder og ved at have fokus på børnenes reaktionsmønstre.

”Vi fører kardex på børnene ... Her arbejder vi på at skrive reaktionsmønstre og gode erfaringer med løsningsmuligheder osv.” (Medarbejder på Kvisten)

En god disciplin omkring skriftlighed opleves at være meget vigtig, idet deltidsansatte ikke deltager på personalemøder – og derfor ikke får alle informationer om børnene. Selvom medarbejderne er opmærksomme på dette, giver de udtryk for, at en optimal videndeling og udveksling af erfaringer er vanskelig.

”Det er et problem, når der er så stor personaleudskiftning – det er svært at opbygge gode rutiner og udveksle information.” (Medarbejder på Kvisten)

29.10 **Medicinhåndtering**

Både forstander og medarbejdere giver udtryk for, at der er godt styr på medicinhåndteringen, og at der er faste procedurer for, hvordan der skal gives medicin.

På Ungbo er der kun tre beboere, der får medicin. Denne er doseret fra apoteket og derfor meget nem at håndtere, fortæller medarbejderne.

”Den, der har den unge, sørger for, de får medicin. Vi har et skema, hvor vi krydser af, når vi giver medicin: hvornår og initialer. Det står på posen, hvad der er i, hvornår det skal gives osv. ... Alle ved, hvordan det fungerer, men vi er mange mennesker i huset, så det hænder, at det bliver glemt. Så ringer vi til

vagtlægen. Der kan være "kaossituationer", hvor det bliver glemt." (Medarbejder på Ungbo)

Det fortælles endvidere, at der er et godt samarbejde med læger og psykiatere omkring medicin og p.n. medicin – og at der sker en regelmæssig lægefaglig revurdering af brugernes medicinbehov.

På Tryggevej er der ikke beskrevet retningslinjer for, hvornår der kan gives p.n. medicin, og hvilken dosis, der kan gives, idet alle situationer ifølge medarbejderne er meget forskellige. *"Men vi taler om det og diskuterer det i forhold til situationen."* Endvidere forklarer medarbejderne, at virkninger og bivirkninger kun noteres, hvis der sker ændringer i medicinen.

"Ændringer i adfærd registreres ikke systematisk, kun i perioder. Men der skrives dagbog hver dag, hvor vi skriver, hvis der er usædvanlig adfærd." (Medarbejder Tryggevej)

Selvom der på Tryggevej er en køreplan for, hvad man skal gøre, hvis der sker fejl, så er der enighed blandt de adspurgte medarbejdere om, at de savner mere viden om medicinbehandling. Den medicinansvarlige vil gerne have et større kursus og de tre andre savner også mere viden, fx om virkninger og bivirkninger af medicin.

"Alle, der håndterer medicin, burde have et kursus" (Medarbejder på Tryggevej)

På Kvisten er det børnenes forældre, der er ansvarlige for medicindosering. Børnene har deres medicinæsker med, hvori medicinen er afmålt. Det er børnenes kontaktperson, der giver medicinen til børnene – og der er én medarbejder pr. vagt, der tjekker op på, at alle har fået givet medicinen. Det noteres af hvem og hvornår, der er givet medicin.

Selvom medicinbehandling fungerer godt, opleves der indimellem fejl, hvorfor medarbejderne på Kvisten også savner mere viden om virkninger og bivirkninger af den medicin, de giver.

29.11 **Fysiske forhold**

De fysiske rammer er på ingen af de fire afdelinger optimale for brugerne, fortæller de adspurgte ledere og medarbejdere. Brugere har som følge af deres autisme helt særlige behov for plads og rum, der i dag ikke fuldt kan tilgodeses.

Lokalerne fremtræder generelt rene og opryddelige, men ofte i en lettere slidt tilstand. Der gøres et stort arbejde på de forskellige afdelinger med at få det bedst mulige ud af de givne rammer.

Ungbo og Kvisten holder til på hver deres etager i den samme ejendom på Virkefeltet. På begge etager er der seks værelser til brugerne, der deler fælles bad og toilet. På Kvisten er værelserne meget små, og der er stort set kun plads til en seng og i nogle tilfælde et meget lille bord. Værelserne deles mellem de børn, der på et givet tidspunkt er i aflastning. På Ungbo har værelserne forskellige størrelser, men er generelt større end på Kvisten. Værelserne på Ungbo er alle indrettet med et personligt præg, der tilgodeser beboerens individuelle interesser og behov. Alle de unge har et skrivebord og flere har lænestol, fjernsyn og lign. på værelset.

På Kvisten er der ét legerum og to fællesrum, hvori børnene både spiser, leger og hygger sig om aftenen. Leder og medarbejdere udtrykker klart, at sådanne multifunktionelle rum er meget uhensigtsmæssige for børn med autisme, der har brug for ro og færrest mulige forstyrrelser under deres aktiviteter. Der savnes således i høj grad flere eller større fællesrum, hvis brugernes behov skal dækkes. Endvidere er der på Kvisten ikke direkte udgang til hverken have, altan eller terrasse. Der er mulighed for at benytte Ungbo's store terrasse, men dette opleves som uhensigtsmæssigt, da de to brugergrupper på Ungbo og Kvisten ikke trives godt sammen.

Medarbejderne på Kvisten kompenserer ved ofte at tage børnene med til de nærtliggende offentlige legepladser.

”Rammerne er meget frustrerende, men vi arbejder med dem, så godt som vi kan.” (Medarbejder på Kvisten)

På Ungbo spiser de fleste beboere sammen i et tilsyneladende velfungerende køkken-alrum. De unge har herudover en fælles fjernsynsstue, som bruges hver aften, og som fremstår velindrettet og personlig.

De to beboere på Tryggevej bor sammen i et lille toetagers hus med kælder. De bor på hver sin etage, men deler toilet/bad og køkken.

Huset er ifølge leder og medarbejder meget uegnet til de to unge og ikke mindst for medarbejderne, der som følge af lokalernes størrelse og indretning ofte bliver udsat for farlige situationer.

”De fysiske rammer kan gøre det svært at afværge – man kan komme til at stå og spærre for udgangen. Det kan være svært både at passe på sig selv og passe på drengene.” (Medarbejder på Tryggevældevej)

29.12 **Administration af økonomiske midler**

Beboernes økonomiske midler administreres forskelligt på de tre afdelinger. På Kvisten er det forældrene, der har det fulde ansvar for deres børns økonomi, mens det på Ungbo og Tryggevældevej i mange tilfælde er økonomiske værger eller medarbejderne, der håndterer økonomiske spørgsmål. Ingen af brugerne kan selv håndtere deres økonomi.

Beboerne er ”udeboende”, dvs. at de får takster fra forvaltningen til tøj og lompepenge mv., fortæller en medarbejder fra Tryggevældevej. Hvis forældrene ikke er økonomiske værger, får de i nogle tilfælde penge fra bostedet til eksempelvis at købe tøj til deres barn.

Administrationen fungerer således ofte i et samarbejde mellem forældrene og medarbejderne. Man forsøger så vidt muligt at skabe helt rene linjer og at etablere økonomiske værger.

”Vi gør alt, hvad vi kan for at få økonomiske værger, så vi ikke står med ansvaret.” (Medarbejder på Ungbo)

30. BAUNEGÅRDEN

30.1 Faktuelle oplysninger og datagrundlag

Bostedets navn og adresse:	Baunegården Bavnestedet 201, 3500 Værløse
Navnet på lederen:	Sune Bjørn Larsen
Antal afdelinger:	2 afdelinger med 6 børn på hver. Der er 12 døgnpladser (som er dem, vi forholder os til) og 12 dagpladser (dagtilbud). Intern skole med plads til 24 børn.
Målgruppe:	Børn i alderen 6 – 18 år med vanskeligheder inden for det autistiske område
Dato for besøg:	7. juli 2008

Denne caserapport bygger på observationer fra en rundvisning på Baunegården, et interview med viceforstander og et fokusgruppeinterview med seks medarbejdere.

Rapporten er primært af beskrivende karakter, idet den redegør for oplevelser og erfaringer blandt de interviewede. I det første afsnit nedenfor opsummeres evaluators indtryk på baggrund af det foreliggende datagrundlag. Det skal dog bemærkes, at egentlige konklusioner udelukkende foretages i Hovedrapporten, hvor datagrundlaget er mere omfattende.

30.2 Opsummering og samlet indtryk

Baunegården er et bosted for almindeligt begavede børn i alderen 6 – 18 år med vanskeligheder inden for det autistiske område. Der er 12 døgnpladser på Baunegården fordelt på 2 afdelinger med 6 børn på hver. Der er en afdelingsleder til hver afdeling. Bostedet ligger i tilknytning til dagtilbud og skole for samme målgruppe.

På baggrund af besøg på Baunegården samt interview med viceforstander og medarbejdere, er det evaluators samlede indtryk, at Baunegården er et velfungerende bosted med god atmosfære og trygge og hjemlige rammer, hvor det enkelte barn efter alt at dømme trives. Personalet såvel som ledelsen synes at have stort fokus på det enkelte barns individuelle behov, og det er evaluators indtryk, at der er en god stemning og åbenhed både internt i personalegruppen og ledelse og personale imellem.

Særlige styrker ved Baunegården, der fremhæves af både viceforstander og medarbejdere, er bostedets meget fine og store udendørsarealer. Interviewene med viceforstander og medarbejdere efterlader indtryk af, at udendørsarealerne flittigt benyttes, og at børnene på Baunegården således har meget gode muligheder for fysisk udendørs udfoldelse.

Endvidere fremhæver medarbejderne, at de, såfremt der i konkrete situationer er tvivl om retningslinjer for magtanvendelse, har mulighed for pr. mail at henvende sig direkte til en jurist på Tilsynskontoret. Det er evaluators vurdering, at denne procedure både skaber mere tryghed hos medarbejderne og sikrer, at de gældende retningslinjer følges.

Viceforstander såvel som medarbejdere gør dog også opmærksom på en række udfordringer, der knytter an til bostedet.

For det første vurderes de indendørs fysiske rammer, særligt børnenes værelser, af både forstander og medarbejder ikke at være optimale rent pladsmæssigt. Dette har indflydelse på børnenes fysiske udfoldelsesmuligheder i dagligdagen og dermed deres trivsel. Medarbejderne vurderer dog, at det er få af børnene selv, der ser de små værelser som et reelt problem.

For det andet er der, ifølge viceforstanderen, inden for de seneste år sket en forskydning i målgruppen på Baunegården. Dette medfører visse problemer, da flere af de "nye" børn er dobbeltdiagnosticerede og for fleres vedkommende meget udadreagerende. Dette er Baunegården, ifølge både viceforstander og medarbejdere, ikke umiddelbart gearet til at håndtere. Internt mellem børnene skaber forskydningen i målgruppen også konflikter og problemer, da børnene med mere klassiske autistiske træk bliver angste for de mere udadreagerende børn. Det frygtes endog på stedet, at børnene kan være til direkte fare for hinanden. I tilknytning til denne problematik, oplever viceforstanderen ikke, at der har været den fornødne opbakning og vejledning fra forvaltningen.

Det er evaluators vurdering, at medarbejderne på Baunegården kunne drage nytte af et kursus i medicin håndtering, hvor de blev informeret om, medicinens

virksomheder og bivirkninger, så de får et bedre kendskab til den medicin, de udleverer.

30.3 **Generelle forhold**

30.3.1 *Organisering af bostedet*

Baunegården har en forstander, en viceforstander, en afdelingsleder, en psykolog og en socialrådgiver, 12 pædagoger og to ”gruppemødre” ansat ved døgninstitutionen. Desuden er der til alle 24 børn (både dag og døgntilbud) ansat syv lærere, to faglærere, som også fungerer som henholdsvis pedel og gartner og en køkkenleder, som laver den varme mad til børnene og varetager undervisning i hjemkundskab.

Baunegården har siden udgangen af 2007 været uden forstander. Viceforstanderen har fungeret som konstitueret forstander, hvilket har medført et hårdt arbejdspress. Dette skal også ses i sammenhæng med en omstrukturering af ledelsesgruppen, der fra at udgøre seks personer er halveret til tre. Den konstituerede forstander giver derfor udtryk for, at der ledelsesmæssigt har været tale om ”brandslukningsledelse”, hvor hun har taget sig af det vigtigste og mest presserende, men hvor der f.eks. ikke har været ressourcer til mere udviklingsorienteret ledelse. Der er pr. 1.6. 2008 ansat en ny forstander.

30.3.2 *Ledelse, kompetencer og opgavefordeling*

Forstanderen har det overordnede ansvar på bostedet. Afdelingslederen har ansvaret for dagligdagen på afdelingerne og arbejder både med personaleudvikling, økonomi og deltager i alle behandlingsmøder vedrørende beboerne.

Der afholdes jævnlige ledermøder på stedet, hvor forstanderen, viceforstander og afdelingslederne for dagafdeling og døgnafdeling deltager. På ledermøder træffes alle overordnede og økonomiske beslutninger. Derudover afholdes ugentlige afdelingsmøder, hvor afdelingsleder samt pædagogiske medarbejdere deltager. Her orienteres medarbejderne om de beslutninger, der tages på ledermødet, og medarbejderne har mulighed for at tage diverse problemstillinger op og bede afdelingslederne bringe dem op på ledermøderne. Afdelingsmøderne er ifølge viceforstanderen til orientering, drøftelse og udvikling, samt beslutninger inden for de områder, som afdelingen har kompetence til, mens det er på ledermøderne, at de overordnede beslutninger træffes.

Mens viceforstanderen har været konstitueret forstander er det blevet indført, at også socialrådgiveren og psykologen skal deltage i ledermøderne, hvilket de ikke hidtil havde gjort. Ifølge viceforstanderen traf man denne beslutning, da man på ledermøderne oplevede, at man manglede disse kompetencer, når vigtige beslutninger, som vedrørte børnene, skulle træffes. Denne organisering har de på Baunegården haft mange gode erfaringer med, og viceforstanderen mener, at

den nuværende organisering sikrer, at de beslutninger, der tages på lederniveau, qua socialrådgiveren og psykologens kompetencer er i beboernes bedste interesse.

Hver pædagogisk medarbejder er kontaktperson for et barn, som de tager sig særligt af i det daglige. Dette gælder både praktiske forhold og som særlig omsorgsgiver.

De pædagogiske medarbejdere giver alle udtryk for, at de oplever rolle- og kompetencefordelingen på bostedet som klar og forståelig.

Baunegården er i februar 2008 blevet overflyttet fra M/R-børn til M/R-handicap. En omstillingsproces, som ifølge viceforstanderen, ikke har været uproblematisk, da bl.a. informationsniveauet opleves som kritisabelt.

30.3.3 *Målsætninger og målgruppe*

Målgruppen på Baunegården er almindeligt begavede børn med vanskeligheder inden for det autistiske område. Børnene er sædvanligvis børnepsykiatrisk undersøgt og diagnosticerede før visitation til institutionen.

Viceforstanderen oplyser, at der inden for de seneste år er sket en forskydning af målgruppen. Baunegården får i dag i langt højere grad end tidligere henvist børn, der ikke kun har vanskeligheder inden for det autistiske område, men også har andre diagnoser såsom OCD (tvangshandlinger), anoreksi, Tourette-syndrom mv. Dette skaber ifølge både viceforstanderen og medarbejderne problemer, da flere af de ”nye” børn er meget udadreagerende. Internt mellem børnene skaber forskydningen i målgruppen også konflikter og problemer, da børnene med mere klassisk autistiske træk kan have meget vanskeligt ved at håndtere de mere udadreagerende børn. Det frygtes endog på stedet, at børnene kan være til direkte fare for hinanden. Viceforstanderen giver på baggrund heraf udtryk for, at enkelte af børnene er fejlplacerede. Dette har både hun og medarbejdere givet udtryk for overfor forvaltningen, som de dog ikke oplever, har reageret på sagen.

En anden udfordring for bostedet er, at der er en meget stor aldersspredning på børnene. Dette giver særlige udfordringer, da aktiviteter skal tilpasses meget forskellige aldersgruppers behov. Både viceforstander og medarbejderne peger på, at de finder det vanskeligt, at teenagere, som kan være udadreagerende og for enkeltes vedkommende stjæler og eksperimenterer med alkohol eller hash, bor dør om dør med børn på 6 år, der let bliver skræmte. Medarbejderne ønsker sig, at der laves et særligt ”teenage-miljø” i særskilte fysiske rammer. Medarbejdere og ledelse fortæller, at de prøver at håndtere ovennævnte udfordringer

ved at placere de ældste børn i værelser, som ligger adskilt fra de øvrige værelser i etagen.

Ifølge viceforstanderen er Baunegårdens overordnede målsætning at skabe rammer, hvor barnet kan trives og udvikle sig som et helt menneske. Dette både i forhold til barnets diagnose, alder, familieforhold og skolebehov. Det er endvidere målsætningen at hjælpe børnene med at få et voksenliv, hvor de fungerer så godt som muligt. Ifølge viceforstanderen har de på Baunegården rent pædagogisk "autismebriller" på i forhold til alle problemstillinger og tiltag, og man bestræber sig på at have aktiviteter og tilbud, der svarer til børnenes udviklingsniveau. Der lægges ifølge viceforstander såvel som medarbejdere vægt på, at hverdagen er tryk og struktureret, og at børnene oplever den som hjemlig, genkendelig og forudsigelig.

30.3.4 *Personalerelaterede forhold*

Viceforstanderen oplever, at medarbejdere generelt kan fastholdes, hvilket bekræftes af, at flere af de pædagogiske medarbejdere har været ansat i op til 12 år. Dog bruger man en del vikarer, da de faste medarbejdere pga. omsorgsdage, sygedage, ferie m.m. har en del fravær. Viceforstanderen foretrækker at bruge de samme vikarer og ikke at have for meget udskiftning i personalet, da det er både svært og ressourcekrævende at sætte nye medarbejdere ind i arbejdet og kan være vanskeligt for børnene, som har svært ved at håndtere forandring.

Nye vikarer og ansatte går igennem et introduktionsforløb og har to "følvagter", hvor de følger en fast medarbejder. Derudover er der på bostedet en vikarhåndbog, der indeholder information om praksis inden for bl.a. medicinering og magtanvendelse.

30.4 **Indsatsen på bostedet**

30.4.1 *Målsætninger og metoder*

Indsatsen på bostedet er ifølge medarbejderne og viceforstander målrettet og individuelt tilpasset det enkelte barn.

Der er udarbejdet et "regelsæt"/ en profil for hvert barn, hvor alle forhold og udviklingen omkring det enkelte barn er noteret, og som alle medarbejdere har adgang til. På denne måde kan vikarer og nyansatte orientere sig om barnet. Vikarerne giver udtryk for, at regelsættet er en god måde at lære det enkelte barn at kende. Også de fastansatte bruger regelsættet til at følge med i børnenes hverdag, hvis de f.eks. har været fraværende.

Der er udviklet en pædagogisk handleplan for hvert barn, der revideres to gange om året.

Medarbejderne på Baunegården lægger vægt på, at den metodiske tilgang er præget af, at alle børnene har autismeproblematikker, men at børnene samtidig har forskellige behov og derfor skal behandles forskelligt.

30.4.2 *Tilbud og aktiviteter*

Baunegården har en skole tilknyttet, hvor flere af børnene fra døgntilbuddet går sammen med børn fra dagtilbuddet. Tre af børnene går i skole uden for bostedet.

Bostedets har mange aktivitetstilbud til børnene, fx ridning, kano, mini-motorcrosser, mooncars, boldbaner, fodbold, basket, trampolin, naturlegeplads, maler- og snedkerværksted, keramik, musikrum og netcafé. Derudover kan børnene gå til aktiviteter uden for bostedet, og flere går til fx svømning, blokfløjte eller i ungdomsskole.

Viceforstanderen giver udtryk for, at hun mener, at udbuddet af aktiviteter lever op til bostedets målsætninger. Flere af medarbejderne ser det dog som et problem, at der ikke er midler til, at alle børnene kan gå til de aktiviteter, de gerne vil, uden for bostedet.

30.4.3 *Samarbejde om indsatser*

Alle medarbejdere giver udtryk for, at de oplever, at ledelsen lytter til dem, og føler, at de bakkes op af både ledelse og kolleger.

Viceforstanderen giver dog udtryk for, at der er alt for lidt dialog med forvaltningen. Hun oplever, at forvaltningen ikke er til at komme i kontakt med, og at der ikke er nogen hjælp eller faglig støtte at hente i konkrete situationer. Fx har man henvendt sig til forvaltningens jurist for at få svar på en række konkrete forhold og spørgsmål, og man venter – efter lang tid – stadig på svar.

Viceforstanderen fortæller, at hun oplever, at der er for meget kontrol og for lidt hjælp og støtte til at løfte de opgaver, Baunegården bliver bedt om at løse. Dette gælder både i forhold til handicapområdet og på det ledelsesmæssige niveau, hvor hun oplever, at forvaltningen burde yde mere støtte både administrativt og fagligt.

30.5 **Medarbejdernes trivsel**

Medarbejderne giver udtryk for, at de er meget tilfredse med deres arbejdsplads, og at de både føler sig lyttet til og bakket op af ledelsen. En medarbejder fortæller, at vedkommende aldrig tidligere har oplevet en arbejdsplads, der har fungeret så godt.

De ansatte mener dog, at man som person skal passe til stedet, da det er et hårdt miljø og til tider et anstrengende arbejde. De mener dog at åbenhed, opbakning,

ærlighed, fællesskab og engagerede kolleger gør Baunegården til en god arbejdsplads.

30.6 **Brugerindflydelse på bostedet**

På Baunegården er der ugentlige børnemøder på hver afdeling samt et børneråd, der består af to børnerepræsentanter, en pædagogrepræsentant og forstanderen.

Ifølge de ansatte har børnemøderne i positiv forstand et meget formelt skær, og bliver taget meget alvorlige af børnene. Børnemøderne omhandler særligt gruppens trivsel, og børnene får og giver information om beslutninger og ønsker, som kan bringes til ledelsen af medarbejderne eller børnerådets repræsentanter. Det er frivilligt, om børnene vil deltage i børnemøderne, og i den ene afdeling møder flere af bostedets større børn ikke op til møderne.

I børneråddet har børnene mulighed for at bringe mere overordnede ønsker og problemstillinger op. Ifølge de ansatte er det dog ofte meget konkrete ønsker, børnene bringer op, som f.eks. ønsket om nye aktivitetsredskaber.

Børnene inddrages så vidt muligt i arbejdet med individuelle handleplaner. Det er dog ikke alle børn, der ønsker eller er i stand til dette. Børnene er endvidere selv med til at vælge hvilke aktiviteter, de gerne vil gå til i dagligdagen, og de aftaler strukturen på deres uge på møder med kontaktpersonen.

30.7 **Pårørendes indflydelse på bostedet**

Baunegårdens samarbejde med forældrene er meget forskellig afhængigt af forældrenes ressourcer. Nogle forældre er dybt involverede i planlægningen af deres børns dagligdag, andre ønsker ikke, eller har ikke, de fornødne ressourcer til at engagere sig.

Det er socialrådgiveren på bostedet, der står for kontakten til hjemmet. Dette ser de ansatte som meget fordelagtigt, da de herved udelukkende skal fokusere på børnene og deres behov. Medarbejderne lægger dog vægt på, at forældresamarbejdet prioriteres højt, da de mener, at dette skaber de bedste vilkår for barnet.

30.8 **Beboernes trivsel og dagligdag**

30.8.1 *Dagligdagen*

Dagligdagen på Baunegården er i henhold til børnenes behov meget struktureret, og dagene ligner hinanden. Børnene er i skole til kl. 13.30 på hverdage, hvorefter de har ”stilletime”. Herefter er der planlagte aktiviteter til kl. 18.00, hvor der spises aftensmad. De yngste børn bliver lagt i seng kl. 19.00 og de ældre i løbet af aftenen. Fredag eftermiddag tager nogle af børnene hjem på weekend.

Nogle af børnene har timer i køkkenet, hvor de hjælper med at lave mad eller med andre praktiske gøremål, men det svinger meget fra barn til barn, hvor meget de er involveret i de daglige gøremål på bostedet. De ansatte fortæller, at de nogle gange må vælge børnenes deltagelse i praktiske gøremål fra, da de ikke har tiden eller bemandingen til det.

30.8.2 *Sociale relationer og konflikter*

Ifølge medarbejderne er sociale relationer generelt en vanskelighed for børn med autisme, og børnene på Baunegården har generelt ikke nære relationer til hinanden. Børnene kan godt lege sammen eller foretage sig ting sammen, når de er på Baunegården. Det er dog sjældent, at de, der fx går i skole uden for Baunegården, tager andre børn med hjem, og børnene besøger generelt ikke hinanden, efter de har forladt Baunegården. Børnene har dog i nogle tilfælde interessefællesskaber som fx heste eller computere.

Ifølge medarbejderne er der mange konflikter børnene imellem. De ved, hvordan de skal provokere hinanden, og det kan give store konflikter og fysiske kampe mellem børnene.

Konflikter mellem børn og medarbejdere opstår som oftest i krav- og opdragelsessituationer, når børnene fx får at vide, at de skal gå i seng på et bestemt tidspunkt.

Lederen mener, at børnene generelt trives, men hun ser det som en udfordring, at der er så stor aldersspredning børnene imellem, og at de har så forskellige diagnoser. Dette kan lede til yderligere konflikter, og hun frygter, at børnene kan være til fare for hinanden. Medarbejderne er derfor meget opmærksomme på at beskytte de mindre børn.

30.8.3 *Privatliv*

Børnene på Baunegården har ifølge viceforstander og medarbejdere mulighed for at frasige sig sociale aktiviteter og fællesskabet, hvis de ikke ønsker eller er i stand til at indgå i dette. Der er både spisepladser og skolearbejdspladser til børn, der trives bedst med at sidde for sig selv.

Børnenes har hver sit værelse, og forstanderen banker naturligt på, inden hun går ind på værelserne, samt informerer om, at man kun går ind på værelserne efter aftale med børnene.

30.9 **Indgreb i selvbestemmelsesretten (magtanvendelse)**

30.9.1 *Procedurer og retningslinjer*

Medarbejderne oplever, at der har været meget fokus på magtanvendelse på bostedet. Der har i foråret været en undervisningsdag med juristen fra Tilsynskon-

toret, der underviste i retningslinjerne for indgriben i selvbestemmelsesretten. Nye medarbejdere oplæres i disse retningslinjer på deres ”følvagter”, og procedurerne for indgriben i selvbestemmelsesretten beskrives i vikarhåndbogen.

Medarbejderne fortæller, at de ved enhver form for indgriben i selvbestemmelsesretten skriver en indberetning inden 24 timer. Derefter er det praksis, at den involverede medarbejder taler med bostedets psykolog, og at den involverede barn taler med forstanderen om situationen. Medarbejderne fortæller endvidere, at de så vidt muligt prøver at tale med barnet om det bagefter, og at tale med de andre børn, der var til stede. Forstanderen tager en kopi af indberetningen og giver den videre til socialrådgiveren, der oplyser forvaltningen og familien. Én gang om måned indberettes magtanvendelserne samlet til tilsynskontoret. Forstanderen tager endvidere indberetninger med til møde med bostedets psykolog og socialrådgiver, hvor de gennemgår sagen og diskuterer, hvorvidt der er noget, de fremover skal være særlig opmærksomme på, og hvordan de kan forebygge fremtidige magtanvendelser.

Baunegården mailer endvidere til en jurist i forvaltningens tilsynskontor, hvis de er i tvivl om retningslinjerne for indgriben i selvbestemmelsesretten i konkrete situationer. Medarbejderne giver udtryk for, at de oplever mange tvivlsituationer, men at de indberetter alt.

30.9.2 *Magtanvendelse*

Ifølge viceforstanderen sker magtanvendelse i gennemsnit ca. 10 gange om måneden. Dette tal er inklusiv dagpladser og skole. Det er aktuelt det samme barn, der er involveret i ca. halvdelen af tilfældene. Magtanvendelsen består typisk i, at medarbejderne fører børnene væk fra en situation eller laver en fastholdelse.

Jf. afsnit 28.8.2 (sociale relationer og konflikter) opstår der en del konflikter mellem børnene på Baunegården. I disse konfliktsituationer fortæller både viceforstander og medarbejdere, at de ofte må gå imellem for at bremse konflikten. Konflikter mellem børn og ansatte kan også lede til magtanvendelse, og de opstår som oftest i kravsituationer. Andre situationer, der kan lede til magtanvendelse, er skiftende medarbejdere, vikarer og praktikanter, der bryder børnenes rutiner og dagligdagsstruktur.

Både medarbejderne og viceforstanderen fortæller, at de gør, hvad de kan for at undgå magtanvendelser og lære af de situationer, hvor de anvendte magt. Medarbejderne reflekterer over og diskuterer magtanvendelserne på møder og forholder sig til, hvordan de kan undgå dem fremover, hvilket de oplever, har nedbragt antallet af magtanvendelser.

30.10 **Medicinhandling**

30.10.1 *Procedurer og retningslinjer*

På Baunegården er der pt. tre børn, der får medicin. Børnenes medicinering eller ændringer deri bliver så vidt muligt diskuteret med forældrene.

Viceforstander og medarbejdere fortæller samstemmigt, at det er bostedets tilknyttede psykiater, der ordinerer medicin, psykologen der henter og doserer, og medarbejderne der uddeler. Viceforstanderen fortæller, at der jævnligt bliver fulgt op på børnenes medicinske situation.

Medarbejderne noterer dagligt på et skema om barnet har taget sin medicin eller ikke, og det noteres på barnets journal, så psykologen kan handle derefter.

Medarbejdere og vikarer modtager ingen kurser eller anden oplæring omkring medicinering og bivirkninger, men sættes ind i praksis omkring uddeling af medicin på deres første vagter. Medarbejderne fortæller, at medicinering gennemgås på afdelingsmøder, hvor psykiateren en gang om måneden deltager og medarbejderne orienteres her, hvis der sker ændringer i barnets medicinering. Det er medarbejdernes og særligt barnets kontaktpersons opgave at observere bivirkninger ved medicineringen ved at notere ændringer i barnets adfærd som fx nedsat spise lyst.

På trods af manglende viden om medicinering og bivirkninger giver medarbejderne udtryk for, at de føler sig rustede til at håndtere udelingen af medicin. En vikar påpeger dog, at det kan være vanskeligt for vikarer at observere forandringer i børnenes adfærd, og det derfor er godt, at der altid er en fastansat tilstede.

30.10.2 *Fejlmedicinering*

Ifølge viceforstanderen sker fejlmedicinering kun i det omfang, at barnet ikke vil tage sin medicin. Medarbejderne fortæller dog, at fejlmedicinering også kan ske, hvis medarbejderne glemmer en uddeling, eller hvis nogen har uddelt doseringen for en forkert dag.

Medarbejderne giver udtryk for, at de oplever, at medicineringen stort set fungerer godt, og de kun sjældent oplever fejl. De fortæller dog, at de kan være i tvivl om, hvornår og hvor meget medicin, de skal give barnet, hvis de har glemt en uddeling. *"I sådanne situationer må man bruge sin sunde fornuft"* siger en medarbejder. Andre fortæller, at de kontakter psykiateren i tvivlssituationer. Medarbejderne mener endvidere, at børnene selv ville sige, hvis de fik udleveret forkert medicin.

Ud over at medarbejderne i tvivlssituationer har mulighed for at kontakte psykiateren, er der ingen direkte indsatser for minimering af forkert medicinbehandling.

30.11 **Fysiske forhold**

Både medarbejder og viceforstander giver udtryk for, at de er meget tilfredse med bostedets beliggenhed og med udendørsarealerne, der giver gode muligheder for diverse udendørsaktiviteter med børnene.

Inden døre er pladsen dog noget trang, og der er ikke gode muligheder for fysisk udfoldelse. Viceforstanderen påpeger, at det er et problem, at flere af børnenes værelser er meget små, og at det er problematisk at have store teenagere boende på så relativt små værelser. Medarbejderne mener, at bostedet mangler en gymnastiksal, hvor børnene kan udfolde sig fysisk, når det er dårligt vejr.

”Når børnene har brugt sig selv, slapper de mere af” fortæller en medarbejder. Det er således et problem i forhold til det pædagogiske arbejde med børnene, at der ikke er plads til, at de kan udfolde sig fysisk inde døre.

På trods af pladsmanglen inde døre fremstår Baunegården dog som et rart sted at opholde sig, og der er en meget hjemlig atmosfære i henholdsvis stue og køkken i de to afdelinger. Børnenes værelser er meget individuelle, da de hver især er indrettet efter beboernes eget ønske.

30.12 **Administration af økonomiske midler**

Børnene får lomme- og tøjpenge, der går ind på deres bankbog. De modtager et fast beløb til tøj hver 12.-13. uge, som de forvalter med deres kontaktperson. De ansatte fortæller, at nogle forældre gerne vil købe tøj med deres børn, og de får efterfølgende refunderet beløbet.

31. SVANEHUSET OG 7'EREN

31.1 Faktuelle oplysninger og datagrundlag

Bostedets navn og adresse:	Svanehuset og 7'eren Carl Nielsens Allé 39 A, 2100 Kbh. Ø
Navnet på lederen:	Mette Brunberg
Antal afdelinger:	5
Målgruppe:	Handicappede børn og unge med adfærdsforstyrrelser, autisme mv.
Dato for besøg:	27. maj 2008

Denne caserapport bygger på observationer fra en rundvisning på Svanehuset, et interview med forstander og et fokusgruppeinterview med tre medarbejdere.

Rapporten er primært af beskrivende karakter, idet den redegør for oplevelser og erfaringer blandt de interviewede. I det første afsnit nedenfor opsummeres evaluators indtryk på baggrund af det foreliggende datagrundlag. Det skal dog bemærkes, at egentlige konklusioner udelukkende foretages i Hovedrapporten, hvor datagrundlaget er mere omfattende.

31.2 Opsumming og samlet indtryk

Svanehuset og 7'eren er døgninstitutioner for handicappede børn og unge med adfærdsforstyrrelser, autisme mv. samt retarderede børn.

Ledelse og personale på Svanehuset oplever, at de har været gennem en svær periode på grund af negativ omtale i medierne. Ledelse og medarbejdere føler sig mærkede af situationen, hvilket de mener bl.a. har betydet en usædvanligt høj gennemstrømning af medarbejdere.

En afdeling i Svanehuset har været særligt hårdt ramt af medarbejderflugt, hvilket har givet en lang række problemer. Ledelse og medarbejdere vurderer, at stemningen er vendt i afdelingen, der er ved at komme op i fulde omdrejninger igen.

Etableringen af tilbuddet 7'eren for unge mellem 17 og 25 år har ifølge både ledelse og medarbejdere været en anden stor udfordring for Svanehuset. De fysiske forhold på 7'eren er endnu ikke tilfredsstillende og medarbejderne udtrykker, at både de og de unge mærker savnet af samværet på Svanehuset efter udflytningen.

Mht. medicinering og magtanvendelse er procedurerne og håndteringen ifølge ledelse og medarbejdere blevet strammet op. For medicineringen har det betydet en systematisk medicinhåndtering, der lever op til kravene. For magtanvendelse har det øgede fokus ifølge ledelsen betydet en mere forsigtig adfærd, hvor der i højere grad indberettes, men hvor der reelt er mindre brug af magtanvendelse i dagligdagen.

Der opleves dog stadig mange gråzonetilfælde og usikkerheder, der giver anledning til løbende overvejelser og drøftelser af, hvornår en handling bør klassificeres som magtanvendelse.

31.3 **Generelle forhold**

31.3.1 *Organisering af bostedet*

Svanehuset er delt op i fire børnegrupper samt 7'eren, som er et nyoprettet tilbud til unge. Hertil er der fem afdelingsledere, samt en forstander og en stedfortræder. Alle grupper har en sikkerhedsrepræsentant, der deltager i sikkerhedsudvalget (AMU).

De fem afdelinger kører personalemæssigt stort set selvstændigt, men vikarer deles mellem afdelingerne. I hver afdeling er der 6-8 børn, der hver har en kontaktperson. Børnene er fordelt med henblik på at skabe så homogene afdelinger som muligt. Givet børnenes meget svære og varierede problemer og aldre er det i praksis meget vanskeligt at holde afdelingerne homogene. Ledelsen beskriver det som en af de helt store udfordringer at indplacere børnene de steder, hvor de fungerer bedst, og virker mindst forstyrrende for de andre børn.

En såkaldt Kernegruppe består af alle tværgående funktioner som køkken, rengøring og pedel samt psykolog, socialrådgiver, musikterapeut, og to administrative medarbejdere. Herudover er der nedsat et tværgående Kostudvalg, Medicinudvalg og Forældreråd, samt et par ad-hoc udvalg (f.eks. nu et udvalg til forberedelse af deres 10 års fødselsdag).

31.3.2 *Målsætninger og målgruppe*

Svanehuset er et tilbud efter Servicelovens § 67, stk.2, som er for børn og unge, der på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, har behov for at blive anbragt uden for hjemmet. Børnene lider af autismspektrum-forstyrrelser, for-

skellige typer af udviklingshæmning, ADHD og for de flestes vedkommende fysiske handicap af forskellig sværhedsgrad. Dertil kommer, at flere af børnene har en psykiatrisk overbygning, spasticitet, epilepsi, syns- og/eller hørehandicap. Alle har kommunikative vanskeligheder.

7'eren, Svanehusets nye afdeling pr. 1. januar 2008, er et tilbud for voksne/unge over 18 år og dermed oprettet på baggrund af § 108 i Lov om Social Service. 7'eren blev oprettet d. 1. januar 2008. På 7'eren bor der otte unge mennesker over 18 år.

Familierne til Svanehusets og 7'erens børn og unge kan også have forskellige (sociale) problemer, som betyder, at de ikke er ressourcestærke. Ledelsen beskriver, at den udløsende årsag til anbringelsen oftere og oftere er de pårørendes manglende ressourcer til at passe børnene. Det gør, at den reelle gruppe af børn har meget sværere problemer end den formelle målgruppe. Alligevel vurderer tilsynet, *"at der er overensstemmelse mellem tilbudets målsætning og beboergruppen."*

På hjemmesiden er Svanehusets opgave beskrevet som *"at yde kvalificeret støtte til handicappede børn/unge og deres familier, når familien - af den ene eller anden grund - ikke længere ser sig i stand til selv at klare opgaven."*

Svanehuset er normeret til 34 børn. Børnene og de unge er mellem 6 og 21 år og bor i 5 grupper sammensat efter børnenes primære diagnoser.

31.3.3 *Personalerelaterede forhold*

Svanehuset havde i oktober 2007 70 fastlønnede medarbejdere (ekskl. timelønnede), heraf et fagpersonale på i alt 58, hvoraf 34 er faglærte (59 %).

Sygefraværet har i 2006 og 2007 ligget på omkring 21 dage per medarbejder. Der er en medarbejderomsætning på 32 %, som dækker over store udsving mellem de enkelte afdelinger. Tilsynet konkluderer, *"at Svanehuset gør en stor indsats for at skabe en god arbejdsplads, og at medarbejderne generelt trives"* (citater: tilsynsrapport fra december 2007).

Tidligere har rekrutteringen været OK, men på det seneste har de haft alvorlige problemer med relativt stor afgang og få ansøgere. Samtidig har de mange vikarer, blandt andet fordi de yngre medhjælpere, som ofte er studerende, kun arbejder nogle få dage om ugen.

Nye medarbejdere gennemgår en firedages introduktion, hvor der blandt andet gives et internt medicinkursus. Derudover er der hver anden onsdag intern undervisning igennem hele året, som også er en mulighed for alle fastansatte. Iføl-

ge tilsynet arbejdes der med emner som sorg/krise, kommunikation, forældre-samarbejde, arbejdsmiljø, brand og førstehjælp, projektion og fagligidentitet, musikterapi og behandlerrollen.

31.4 **Indsatsen på bostedet**

31.4.1 *Målsætninger og metoder*

Den pædagogiske praksis tager udgangspunkt i handleplanen for det enkelte barn. Den pædagogiske linje er derfor meget individuel mellem både afdelingerne og den enkelte bruger. I den pædagogiske praksis anvendes metoder som TEACH omkring autisme, samt andre pædagogfaglige tilgang. Medarbejderne fortæller, at der arbejdes meget med kommunikation, hvor de bl.a. er inspireret af Birgit Kirkebæk. Desuden arbejdes der med udgangspunkt i blindepædagogik, hvor medarbejderne bruger metoder fra Refnæs og Lilli Nielsen, herunder også forskellige former for stimuli, fest og farver for de multihandicappede. Boardmaker anvendes til at skabe overskuelighed i autisternes hverdag, og PECS anvendes til den halvdel, der ikke har et verbalt sprog.

Den pædagogiske linje fastlægges først og fremmest i grupperne selv, mens overordnede retningslinjer kommer fra ledelsen.

En gang om året afholdes en temadag, hvor der sættes fokus på det pædagogiske arbejde. Disse har altid et særligt fokus, som f.eks. ”appreciative inquiry” eller etik.

Ledelsen oplever, at det kan være et problem for mange nye, at de ikke er bekendte med og har erfaringer med de konkrete metoder.

Svanehuset arbejder desuden ud fra en række ”håndbøger” med bla. forskellige politikker. F.eks. har man udviklet en religionspolitik, som man mener, er ret unik..

Der ligger i alle grupper grundige beskrivelser af de enkelte børn, deres pædagogiske tilbud og hverdagen. Ligesom der årligt udarbejdes en årsrapport, der evaluerer det forgangne år og planlægger det kommende i behandlingsmæssig henseende.

31.4.2 *Tilbud og aktiviteter*

7’eren starter dagen med fokus på pleje og omsorg. Herefter sendes beboerne i skole/institution, hvor de tilbydes mange forskellige typer af aktiviteter. En enkelt er dog i øjeblikket uden dagtilbud, hvilket blandt både ledelse og medarbejdere opleves som meget utilfredsstillende. I aktiviteterne for beboerne på stedet har de særlig fokus på sansestimulering af forskellige typer herunder musik og

berøringer. Der er to af de unge, der selv smører madpakker og nogen hjælper lidt til med tøjvask.

På Svanehuset kræver autisterne mindre pleje, da de kan mere selv. Der er til gengæld stor fokus på struktur i dagligdagen blandt autisterne. Målet her er at få hverdagene til at ligne hinanden og være forudsigelige. Stort set alle beboerne på Svanehuset går på dagtilbud uden for huset.

Om eftermiddagen er der typisk én medarbejder til to børn, som laver aktiviteter som gåture, leg i haven, indkøb mv. Medarbejderne forsøger generelt at inddrage børnene så vidt muligt i dagligdags gøremål som tøjvask og oprydning. De fleste aktive vågne timer ligger dog uden for huset (i dagtilbud og lign.). Når børnene kommer hjem er de trætte, hvorfor der er brug for ro og omsorg. Større aktiviteter afvikles primært i weekenden. De multihandicappede børn har typisk fastlagte aktiviteter som musik, madlavning og andre stimuli.

31.4.3 *Samarbejde om indsatser*

Alle børn har mindst én fast kontaktperson. Det er dog forskelligt fra afdeling til afdeling, hvordan det organiseres. Nogen arbejder med 'kontaktteams', der står stærkere i tilfælde af sygdom og udskiftning blandt personalet, andre med enkelte kontaktpersoner.

Medarbejderne oplever et fint samarbejde med børnenes dagtilbud og skoler – og medarbejdere fra Svanehuset deltager eksempelvis i statusmøder om børnene.

31.5 **Medarbejdernes trivsel**

Medarbejderne giver indtryk af at være glade for deres arbejdsplads og finder arbejdsmiljøet godt. En gruppe medarbejdere har dog været præget af stor personaleudskiftning. Lederen fortæller dog, at denne gruppe på det seneste er blevet væsentligt gladere for at gå på arbejde, og at der er kommet ny energi i opgaveløsningen:

”Der har særligt i gruppe 1 været stor udskiftning, men her er der nu en meget bedre stemning og væsentligt mindre udskiftning. Der har været meget fokus på gruppe 1, herunder sikkerhed og uddannelse.” (citater leder i Svanehuset)

Medarbejdere og ledelse udtrykker, at de har været igennem en meget hård periode i forbindelse med den megen kritik af institutionen i medierne. De har på den ene side været uenige i store dele af kritikken i medierne, og på den anden side har de følt sig magtesløse i forhold til at komme til orde. De føler samtidig,

at de har mødt en fordømmelse fra offentligheden og i nogle tilfælde fra bekendte og folk de møder.

Forstanderen har en løbende dialog med afdelingslederne om indsatser og initiativer, og oplever derigennem at have en god føling med alle afdelinger. Alle afdelingsledere har supervision (coaching), både individuelt og i grupper. Fordele ved det, som forstanderen beskriver det, er, at ledelsen er så tæt på det daglige arbejde som muligt. Forstanderen siger videre:

”Jeg kan ikke vide alt, selvom jeg er meget allestedsnærværende på godt og ondt. Det er vigtigt, at afdelingslederne ikke springer over eller ignorerer problemer. Alle afdelingsledere ved, at de kan komme til mig, og jeg tager over og træder ind en gang imellem, når der er alvorlige problemer. Internt i ledergruppen er samarbejdet godt – fantastisk gruppe, der støtter hinanden godt. Kommer på hinandens afdelinger og bakker hinanden op.” (Forstander)

De interviewede medarbejdere er generelt tilfredse med arbejdsklimaet i Svanehuset, men de oplever, at den administrative arbejdsbyrde er stigende. Særligt i den seneste tid har medarbejderne oplevet meget stress, hvorfor de nu håber på mere ro og mulighed for en (gen)opbygningsfase.

Såvel ledelse som medarbejdere giver udtryk for, at der er gode kursusmuligheder på stedet. Hvis nogen kommer med forslag til kurser, går det typisk igennem, fortæller forstanderen. Den største udfordring i den sammenhæng er, at få arbejdsplanen til at gå op, herunder at finde betaling for vikarer. Kursusafgifter er ikke problemet.

Medarbejderne udtrykker generelt tilfredshed med ledelsen, som blandt roses for stor synlighed.

31.6 **Brugerindflydelse på bostedet**

Da der fortrinsvis er tale om børn med alvorlige fysiske og psykiske handicap, der ikke direkte kan kommunikere deres ønsker, er det svært at sikre medindflydelse for brugerne.

I udviklingen af handlingsplaner og i den daglige omsorg, tages der udgangspunkt i det enkelte barns situation, herunder hvad barnet kan, og hvordan forældrenes vilkår er.

Ledelse og medarbejder oplever, at de fleste forældrene roser stedet og oplever, at børnene udvikler sig positivt. Mange oplever, at børn, hvis udvikling var gået i stå i hjemmet, opnår fremskridt efter at være kommet til Svanehuset.

31.7 **Pårørendes indflydelse på bostedet**

Forældre må komme og gå, som de vil. Der er i øjeblikket ingen specifik politik for pårørendesamarbejdet, men ledelsen fortæller, at en sådan politik er under udarbejdelse i kommunen i samarbejde med forældrene. Forældre bliver indkaldt til møder på stedet, og medarbejderne deltager i møder på skolen, i det omfang forældrene inviterer til det.

Svanehusets ledelse og medarbejdere arbejder meget på at fastholde også de ustabile og ressourcetsvage forældrene. Som en leder siger, så *”er det er ikke vores opgave at elske børnene – vi holder meget af dem, men det er forældrene, der elsker dem.”*

Ledelsen giver udtryk for, at der desværre ikke rigtigt er tid til forældrearbejde ud over det almindelige samarbejde. Dette opleves der imidlertid et behov for pga. forældrenes ofte meget store udfordringer.

Der laves samarbejdsaftaler, der organiserer samarbejdet mellem medarbejdere og forældre. Medarbejderne giver udtryk for, at det gør det nemmere for medarbejderne at honorere forældrenes behov og forventninger og omvendt. F.eks. spiser forældrene ofte anderledes med børnene end børnene gør til dagligt på institutionen. Det kan mærkes og skaber problemer, når børnene er tilbage på institutionen. Derfor inkluderes spisning i de samarbejdsaftaler, som de er i gang med at forberede med forældrene.

Medarbejderne oplever et meget aktivt forældreråd, hvor der er meget stor interesse i, hvordan tingene foregår. Svanehuset søger at honorere forældrenes deltagelse med stor åbenhed. Det gode forhold har blandt andet vist sig ved, at forældrerådet har bakket Svanehuset op i den sag, der har kørt i medierne.

En medarbejder siger: *”Vores gruppe har nogen meget aktive forældre, som kan være et problem, men oftest er det en fordel, hvor de bidrager til dagens gang.”*

Ledelsen føler de har haft succes med en meget nærværende ledelse med fokus på synlighed og åbenhed, hvilket har givet en god forældrekontakt. De kan se, at fokus på åbenhed stille og roligt er med til at gøre forholdet til de pårørende stadig bedre.

31.8 **Beboernes trivsel og dagligdag**

Adspurgt om beboernes trivsel svarer en leder: *”Beboernes trivsel er en vanskelig formulering. Hvad er trivsel? Vi har børn, der er så deprimerede, så de aldrig er glade. Jeg oplever, at børnene får de tilbud, de har behov for. For dem er det vigtigt, at man imødekommer den enkelte som et individ. Der er områder, hvor der er mulighed for udvikling. Men givet rammerne ser det rimeligt ud.”*

Der opleves af og til konflikter mellem børnene. Mange har meget svært ved at være sammen med andre, så det øver personalet dem i, f.eks. ved, at de spiser sammen. Det er svært at få det til at fungere på grund af de blandede grupper, hvor særligt børn/unge i puberteten skaber problemer og er vanskelige at placere fornuftigt.

Særligt kan det være problematisk, når børn/unge med autisme, skal opholde sig med børn uden autisme. Derfor prøver personalet så vidt muligt at holde disse fra hinanden ved at planlægge dagen derefter.

Personalet er startet med en systematisk registrering af alle 'børn slår børn' situationer, som rapporteres til forældrene. Registreringen giver en fordel, som udtrykt af en medarbejder ved Svanehuset:

"Registreringen hjælper til at se, hvad vi taler om i forhold til omfang af et problem, som kan fylde meget i bevidsthed og nogen gange mere, end der rent faktisk er tale om." (Medarbejder)

Medarbejderne vurderer, at konflikter mellem beboerne ikke rigtigt er et problem i 7'eren, da beboerne sidder i rullestol, og derfor ikke kommer i vejen for hinanden.

31.9 **Indgreb i selvbestemmelsesretten (magtanvendelse)**

31.9.1 *Procedurer og retningslinjer*

Ifølge forstanderen er der meget få tilfælde af 'ikke-lovlige' magtanvendelser på Svanehuset, og disse bliver håndteret, som de skal.

Proceduren er, at medarbejderne, efter en magtsituation, skriver en indberetning, som afleveres til afdelingslederen. Herefter taler afdelingslederen med medarbejderen om situationen og forstanderen læser indberetningen og sender den om nødvendigt videre i systemet i sin rigtige form.

I den nye procedure for magtanvendelsesindberetninger, mener ledelsen, at der er for meget arbejde med udfyldning af skemaer. Lederne ville gerne bare sende medarbejdernes indberetninger direkte ind, da det er der, alt det relevante står.

De vil også gerne indberette magtanvendelser til forældre. Det er de efter egen vurdering imidlertid ikke gode nok til. Det er svært, da forældrene er meget forskellige, og mange er svære at få fat på. Indberetningen til handicapcenteret, fungerer ifølge forstanderen heller ikke, når de har brug for en afklaring af sagen.

Et centralt problem i forhold til indgreb i selvbestemmelsesretten er de låste døre. Nogle få af børnene stikker simpelthen af fra stedet, hvis dørene ikke er låst. Et tilfælde med en dreng, der stak af, har netop været en del af kritikken af institutionen i medierne. På den anden side må de ikke låse dørene, da det strider mod selvbestemmelsesretten. Det er et dilemma, de endnu ikke har fået løst.

31.9.2 *Magtanvendelse*

De typiske situationer med magtanvendelse opstår, når børnene har direkte fysiske konflikter med hinanden. Dertil kommer tilfælde hvor store autistiske drenge har overfaldet personalet i forbindelse med medicinering, lægebesøg, eller hvis børnene er ved at stikke af. Udfald mod personalet er der ikke mange af, og de er ifølge ledelsen faldende.

Forstanderen siger om magtanvendelse, at *”de er meget grundige med magtanvendelser. Vi skriver nærmest magtanvendelser på petitesser. Fokus på det har gjort, at medarbejderne har haft mere fokus på magtanvendelse, og er begyndt at bruge det mindre, selvom de har flere indberetninger.”*

Medarbejderne udtrykker usikkerhed om, hvad der præcist defineres som magtanvendelser, selvom den seneste fokus på området har bidraget til en delvis afklaring.

En medarbejder giver et eksempel på en daglig tilbagevendende situation, hvor det kan være svært at gennemskue, hvornår der er tale om magtanvendelse:

”Tandbørstning kan være vanskelig – hvornår er det magtanvendelse, og hvornår er det ikke? Det er et dilemma. Hvornår svigter vi børnene, og hvornår vi laver overgreb på dem? Tilsvarende når vi klipper negle, vasker hår og giver medicin.” (Medarbejder på Svanehuset)

Et stort dilemma er ifølge medarbejderne, at det er meget svært at få barnets accept. F.eks. kan man ikke få barnets accept af, at man skal børste tænder. En medarbejder forklarer, at *”det kræver dyb indsigt i børnenes måde at kommunikere på. Her skal man kende barnets reaktionsmønster utroligt godt. Hvornår er det at falde til ro en accept, og hvornår er det at give op? Det er svært at vide og kræver dybt kendskab til barnet.”* (Medarbejder på Svanehuset)

Et andet eksempel på en gråzoneproblematik lyder:

”Er det en magtanvendelse at trække børnene en anden vej, end de vil, når de går tur? De bliver holdt i hånden – de trækker den ene vej, vi trækker dem en anden – det defineres som magtanvendelse, men det ville give daglige indrap-

porteringer om magtanvendelse. Vi føler, det er en gråzone.” (Medarbejder på Svanehuset)

31.9.3 *Indsatser for minimering af magtanvendelse*

Medarbejdernes væsentligste strategi for at undgå situationer, der kan føre til magtanvendelse, er at have viden om, hvem der bør være hvor og hvornår, så børnene ikke kommer i de direkte konflikter. Der arbejdes således aktivt med, hvordan personalet kan flyttes rundt, så problemer undgås.

Medarbejderne arbejder ud fra et mantra om, at magtanvendelse ikke kan være et pædagogisk værktøj. I praksis peger ledelsen dog på, at det mest tungtvejende princip på stedet er, at det mindst mulige indgreb altid skal vælges. Set i det lys kan det for eksempel være det mindst mulige indgreb at flytte et barn imod dets vilje frem for at lade en fysisk konfrontation mellem to børn udarte sig.

Ledelsen vurderer, at det øgede antal indberetninger på sigt vil nedsætte antallet af magtanvendelser. Det større fokus på området opleves nemlig at medføre en højere grad af refleksion blandt medarbejderne, og flere drøftelser af, hvilke pædagogiske tiltag, der kan forebygge magtanvendelse.

31.10 **Medicinhåndtering**

Tilsynet henstillede som opfølgning på besøget i december 2007 til, at der strammes op på medicinhåndteringen ud fra embedslægens henstillinger. Dette har Svanehuset nu redegjort tilfredsstillende for ifølge tilsynsrapporten fra februar 2008.

Under rundvisningen blev det demonstreret, at medicineringen håndteres efter forskrifterne. For eksempel er der blevet strammet op på, at alt medicin nu skal være individuelt, også håndkøbsmedicin. Ledelsen ser dog ikke den store idé i at have fx et glas Panodil stående til hvert eneste barn på afdelingen.

Personalet vurderer, at de har et godt kendskab til medicinhåndtering og oplever, at det er sat grundigt i system. Ordinationer følges regelmæssigt op og det overvejes løbende, om den ordinerede medicin er relevant/nødvendig. Nogle børn/unge prøves i sådanne tilfælde seponeret for at vurdere nødvendigheden af medicinen.

Som tidligere nævnt, får alle nye medarbejdere en medicininstruktion som led i introforløbet.

31.11 **Fysiske forhold**

Medarbejdere og ledelse er både glade for og kede af de fysiske rammer. De finder de gamle bygninger charmerende og indretningen er tilnærmet oplevelsen

af et almindeligt hjem. Værelserne er indrettet med egne møbler og et personligt præg og fælleslokalerne har mange farver og møbler, der giver et minimum af institutionspræg. Til gengæld finder medarbejdere og ledelse, at stedet er svært at indrette som en hensigtsmæssig institution for multihandicappede.

De oplever, at de forholdsvis små og ofte kantede rum sætter grænser for muligheden for at organisere sig ud af konfliktsituationer, da beboerne ikke kan undgå at komme tæt på hinanden. Det gælder særligt for dem, der bor på første sal uden direkte adgang til udeområderne. Herudover kan de trange lokaler med små rum, efter medarbejdernes udsagn, tydeligt høres på det generelle støjniveau.

Forstanderens kontor i stueetagen gør ledelsen meget synlig, hvorimod den resterende del af administrationens lokaler på 1. sal i Svanehusets anden bygning er mindre tilgængelige og noget trange som følge af de skrå vægge.

Ved rundvisningen påpegede forstanderen manglende opbevaringsplads til både fælles og personlige hjælpemidler, herunder i høj grad de store kørestole. Den manglende opbevaringsplads bidrager til de trange fysiske rammer i afdelingerne. Særligt finder ledelsen, at der mangler aktivitetsrum, møderum mv., samtidig med at flere rum på de to 1. sale er u hensigtsmæssige (men hyggelige) pga. de skrå vægge.

På 7'eren finder ledelse og medarbejdere, at de fysiske rammer langt fra er optimale, hvilket i høj grad skyldes, at stedet stadig er under opbygning:

”Der mangler meget, for at det fungerer. Der mangler billeder. Det er meget plejehjemsagtigt endnu. Mange ting mangler. F.eks. er der ingen skinner i loftet, så de unge kan gå selv i sele på gangene. Gåture skal foregå i bymiljøet på Nørrebro. Der er ingen udluftningsmuligheder og akustikken er dårlig.” (Medarbejder)

Den fysiske opsplitning mellem 7'eren og Svanehuset har i sig selv givet problemer: *”De fysiske forhold gør, at det er svært at have fysisk kontakt og omgang med børn i andre grupper. Særligt 7'eren er helt afskåret, hvilket er rigtig ærgerligt, da der var god kontakt med andre grupper tidligere. Meget er derfor gået tabt for både børn og personale. Ture og andre ting som de lavede sammen sker ikke mere, hvorfor udflytning har givet et stort socialt tab. Til gengæld giver tilbudet om kun at være unge sammen en fordel.”* (Medarbejder på Svanehuset)

Ledelsen er desuden bevidst om, at 7'eren stadig fremstår meget rodet med manglende systematik i mapper og andre papirer og et par rum, der ikke er klar til brug endnu.

32. SKOVTOURS

32.1 Faktuelle oplysninger og datagrundlag

Bostedets navn og adresse:	Aflastningstilbuddet Skovtours Rymarksvej 7, 2900 Hellerup (reelt matrikelløst tilbud)
Navnet på lederen:	Birthe Hansen
Antal afdelinger:	Én afdeling (i alt ca. 36 brugere)
Målgruppe:	12-25-årige med lettere nedsat psykisk funktionsevne uden psykiatriske diagnoser
Dato for besøg:	27. maj og 30. maj 2008

Denne caserapport bygger på et fokusgruppeinterview med forstander og stedfortræder samt et fokusgruppeinterview med tre medarbejdere.

Rapporten er primært af beskrivende karakter, idet den redegør for oplevelser og erfaringer blandt de interviewede. I det første afsnit nedenfor opsummeres evaluators indtryk på baggrund af det foreliggende datagrundlag. Det skal dog bemærkes, at egentlige konklusioner udelukkende foretages i Hovedrapporten, hvor datagrundlaget er mere omfattende.

32.2 Opsummering og samlet indtryk

Skovtours er det eneste tilbud af sin art i Københavns Kommune, hvilket medarbejderne er meget bevidste om og stolte af. Medarbejderne fortæller med meget stor glæde om rammerne for og indholdet i tilbuddet. Det beskrives af flere medarbejdere nærmest som ”paradis” sammenlignet med andre tilbud for handicappede, hvilket især begrundes med den høje grad af frihed i tilbuddet. Der er frihed til selv at planlægge destination og indhold på turene, brugerne vælger selv, hvilke ture de vil med på, og der er en god personalenormering, hvilket giver muligheder for at lave forskellige aktiviteter med de unge.

Skovtours giver unge med nedsat psykisk funktionsevne mulighed for at komme uden for byen og få nye oplevelser og danne relationer med andre ligesindede unge. Der lægges vægt på glæden ved at opleve nyt og på fælles aktiviteter og samvær. Evaluator vurderer, at tilbuddet i høj grad er tilrettelagt i forhold til brugernes behov og muligheder for deltagelse og er karakteriseret ved at være afhængig af brugernes frivillige medvirken; at de unge melder sig til turene og har lyst til at være med.

Det er dog også evaluators vurdering, at medarbejdernes opmærksomhed på mere formelle procedurer og retningslinjer kunne være større. Dette gælder i særdeleshed for medicinhåndteringen, hvor der mangler en større skriftlighed både i forbindelse med medicingivning, viden om medicinens virkninger og bivirkninger, håndtering af PN-medicin og i forbindelse med registrering af fejlhændelser.

32.3 **Generelle forhold**

32.3.1 *Organisering af aflastningstilbuddet*

Ledelsen består af forstanderen, stedfortræderen og en koordinator, der fungerer som daglig leder og reelt har status af afdelingsleder.

Medarbejderne oplyser, at ansvaret skifter blandt dem alt afhængig af, hvem der er af sted på tur med de unge. Ansvarsfordelingen aftales inden afgang, når medarbejderne møder ind om fredagen. Her afklares det således, hvem der er medicinansvarlig, og hvem der er primær kontaktperson for hvem. Primær kontaktperson er den, som brugerne skal henvende sig til, og den der er ansvarlig for at få afleveret den unge igen, når de er tilbage søndag.

Herudover kan medarbejderne være ansvarlige for at afvikle en bestemt aktivitet, for at stå tidligt op og sørge for morgenmad (hvilket naturligt vil være kontaktpersonerne for de brugere, der er morgenmennesker) osv.

32.3.2 *Målsætninger og målgruppe*

Aflastningstilbuddet har i alt ca. 36 brugere, som hvert år melder sig til en eller flere ture. Brugere er unge med nedsat psykisk funktionsevne, hvoraf hovedparten har Downs Syndrom. Ledelsen og medarbejderne fortæller, at det er et krav, at brugerne skal kunne gå selv og klare, at der sker mange forskellige ting. Der er derfor ingen unge med autisme tilknyttet tilbuddet. Brugere oplever dog en stor grad af genkendelighed både ift. pædagogerne og tilrettelæggelsen af weekenden, som i høj grad følger samme struktur, selvom omgivelserne ændres.

Målsætningen er, at brugerne så vidt muligt skal være selvhjulpne på turene. Hertil kommer et ønske om at få skabt netværk, sociale kompetencer og gode relationer mellem brugerne. Brugere skal lære at kunne tage hensyn til fælles-

skabet, og medarbejderne oplever, at der er en meget fin balance mellem selvet og fællesskabet på turene.

32.3.3 *Personalerelaterede forhold*

Til Skovtours er tilknyttet 20 medarbejdere, hvoraf de fire er medhjælperstillinger, mens resten er pædagoger.

Det er ikke oplevelsen blandt medarbejderne, at der er en egentlig introduktion af nye medarbejdere. Inden den nye medarbejder kommer af sted på den første tur, afholdes et møde med den øverste leder, hvor retningslinjer, tilbuddets indhold og brugerne overordnet gennemgås. Der udleveres dog intet skriftligt materiale.

I stedet er det ifølge medarbejderne praksis, at den nye medarbejder får gennemgået de konkrete brugere om fredagen inden afgang, hvor det mere detaljerede diskuteres, hvad vedkommende skal være særligt opmærksom på i relation til de enkelte brugere.

32.4 **Indsatsen på aflastningstilbuddet**

32.4.1 *Målsætninger og metoder*

Medarbejderne beskriver deres pædagogik som værende meget anerkendende samtidig med, at de forsøger at give de unge en positiv oplevelse og en masse livsglæde.

De unge inddrages meget på selve turene og gives mange forskellige muligheder for at kunne bidrage. Udgangspunktet blandt medarbejderne er, at alle kan bidrage med noget, og at alle kan være med til alt. Det handler bare om, hvordan det tilrettelægges.

"De skal selv gøre det hele. Vi guider og vejleder kun (...) Der er plads og tid til, at ting kan tage tid." (Medarbejder)

Da der er tale om et aflastningstilbud, er der ikke krav om udarbejdelse af handleplaner, men medarbejderne fortæller, at de udarbejder handleplaner efter behov. De har f.eks. udarbejdet en individuel pædagogisk handleplan for en bruger, hvor der var særligt brug for fokus på, hvilke kommunikationsformer der skulle anvendes. I stedet for at udarbejde skriftlige handleplaner for alle brugere, taler de sammen i medarbejdergruppen i løbet af de 52 timer, de er sammen over en weekend. Vigtigst af alt sørger de for, at brugerne inddrages i samtalerne, da det *"ikke er fair at diskutere mål for brugeren uden at inddrage vedkommende selv."* (Medarbejder)

På trods af de manglende handleplaner giver medarbejderne derfor også udtryk for, at de alle er klar over, hvad der arbejdes hen imod med de enkelte brugere. Medarbejdere har imidlertid talt om, at det for nogen af brugernes vedkommende ville være godt med en handleplan. De tænker dog, at en sådan skal udarbejdes af brugerens faste tilbud og ikke af medarbejderne på Skovtours.

Foruden samtalerne på turen afholdes der personalemøder hver fjerde uge. Her diskuteres også pædagogiske problematikker med udgangspunkt i den enkelte bruger.

32.4.2 *Tilbud og aktiviteter*

Ledelse og medarbejdere fortæller, at turene planlægges 6 mdr. frem på et personalemøde. Her kan alle medarbejderne fremlægge forslag til temaer til de respektive ture. Herefter udsendes et katalog til forældre og de unge, hvorfra de selv kan vælge, hvilken tur med hvilket tema, de gerne vil med på. Der afvikles i alt ca. 90 ture om året. Hver weekend er to busser af sted med hver sin destination.

Hovedreglen er, at destinationen skal ligge maksimalt to timers kørsel fra København. Ifølge medarbejderne kan dette dog ikke altid overholdes en fredag eftermiddag, hvor transporten ud af København tager lang tid. Det er ifølge medarbejderne ambitionen, at de ikke hver gang skal besøge de samme steder og aktiviteter, men at der skal ske en løbende udvikling, så det aldrig bliver kedeligt. Medarbejderne fortæller, at de som noget nyt bl.a. er begyndt at arrangere ture kun for hhv. drenge og piger. I en weekend skal drengene således på drengetur til Kastrup Lufthavn med besøg i kontroltårnet og overnatning på campingplads, mens pigerne skal af sted til Nordsjælland på wellness weekend i en gammel koloni.

32.4.3 *Samarbejde om indsatser*

Samarbejdet mellem medarbejderne foregår på de halvårlige planlægningsmøder, de månedlige personalemøder og på selve weekendturene. På personalemøderne deltager den øverste leder. Her fremlægges ”nyt fra kommunen”. På baggrund heraf giver medarbejderne udtryk for at føle sig velinformerede, men at det er uklart for dem, om de får al relevant information.

Herudover arrangeres hvert år to temaweekender for medarbejderne med fokus på forskellige temaer. Medarbejderne fortæller, at de et år i fællesskab skulle lave en plan for, hvordan de i praksis skulle omsætte deres målsætninger og visioner, mens de på en anden weekend har haft fokus på teambuilding.

Generelt føler medarbejderne, at de har mulighed for at hente rigtig god sparring både hos hinanden og hos ledelsen, idet den øverste leder er uddannet supervi-

sor, og stedfortræderen er uddannet coach. Endelig er koordinatoren altid bagvagt på deres ture og deltager også på enkelte af dem. Medarbejderne fortæller, at de derfor altid har mulighed for at få sparring og hjælp i arbejdstiden, selvom det er i weekenden. Oplevelsen er generelt hos dem, at der er en meget stor nærhed til ledelsen, ligesom der lyttes til deres input og gives opfølgning og tilbagemelding på hændelser, der kan være svære.

Ledelsen erkender omvendt, at ”*Skovtours er svær at styre.*” Stedfortræderen og koordinatoren deltager på nogen af turene, men den største informationskilde er de dagbøger, medarbejderne har med hjem fra turene, ligesom personalemøderne selvfølgelig også bidrager med viden. Samtidig henviser ledelsen ligesom medarbejderne til, at der er meget stor åbenhed og frihed, så medarbejderne heller ikke har nogen problemer med at henvende sig til dem med deres eventuelle utilfredsheder.

Eksternt har medarbejderne ingen egentlige samarbejdsrelationer foruden den til de pårørende. Ledelsens eksterne samarbejde foregår med forvaltningen. Her efterlyses dog en langt højere grad af faglig sparring. Ledelsen mener konkret, at der er en risiko for, at de bliver ladet for meget alene.

32.5 **Medarbejdernes trivsel**

Medarbejderne udtrykker stor begejstring for deres arbejdsplads. Især den store indflydelse på arbejdets tilrettelæggelse, friheden samt den gensidige tillid og åbenhed fra ledelsens side fremhæves.

”Vi kæmper med næb og klør om at få lov til at blive her. Det er simpelthen så fedt.” (Medarbejder)

”Det føles lidt som paradiset ift. de andre institutioner, jeg har været på.” (Medarbejder)

Medarbejderne beskriver selv, at de har en ret god normering, hvilket sammenholdt med, at brugerne selv har valgt at tage med på tur, giver nogle gode forudsætninger for, at turene og arbejdet bliver en succes. De understreger imidlertid, at det ikke ville kunne organiseres med en mindre normering, end den de har, da der skal være plads til, at en enkelt medarbejder kan gå fra og lave individuelle aktiviteter.

32.6 **Brugerindflydelse på aflastningstilbuddet**

Medarbejderne fortæller, at de ikke har egentlige brugerråd. Alligevel kommer nogen af idéerne til weekendkataloget fra brugerne selv. Ledelsen og medarbejderne beskriver således, at der to gange om året afholdes en workshop, hvor brugerne får mulighed for at give respons og feedback på, hvad der er godt og,

hvad de kunne tænke sig. Workshopen afvikles som et orienteringsløb med forskellige poster, hvor der er øvelser eller emner, brugerne skal forholde sig til. De får her mulighed for at ytre sig om forplejningen, stederne og relationer på turene.

32.7 **Pårørendes indflydelse på aflastningstilbuddet**

Medarbejdere og ledelse fortæller, at der afholdes forældremøder to gange om året. Herudover er der løbende kontakt, hvis der opstår behov for det. Dette gælder begge veje, og fornemmelsen blandt medarbejderne er, at forældrene har stor tillid til dem.

Brugerne får efter hver tur en billeddagbog med hjem, som medarbejderne udarbejder lørdag aften eller søndag morgen, så den er klar til brugerne, når de bliver hentet. Medarbejderne fortæller, at forældrene er meget positive over disse billeddagbøger.

32.8 **Beboernes trivsel og dagligdag**

Medarbejderne fortæller, at der på hver tur maksimalt er seks unge af sted med tre pædagoger. Derved kommer der på to destinationer i alt maksimalt 12 unge af sted i løbet af weekenden. Medarbejderne starter med at samle brugerne op fredag eftermiddag kl. 15 på disses fritidshjem eller lignende og kører af sted til destinationen. De brugere, som ikke hentes fra et dagtilbud, hentes på Flintholm Station.

Gennemgående træk for brugerne er ifølge medarbejderne, at bussen er den samme, at de, når de ankommer til bestemmelsesstedet, starter med sengering og aftensmad og at de får en billeddagbog med hjem. Lørdag er afsat til temaet, mens søndag går med oprydning, rengøring og hjemkørsel med ankomst og afhentning kl. 15 på Rymarksvej. Herudover varierer weekenden meget afhængig af temaet.

Der er ifølge medarbejderne ingen regler eller krav om, at brugerne *skal* deltage i madlavning, oprydning osv., men medarbejderne motiverer hele tiden brugerne til det. Det kan dreje sig om at tage sin egen tallerken med fra bordet, pakke sin taske og redde sin seng. Det anses for at være et pædagogisk arbejde at vurdere, hvornår en bruger skal og kan selv, og hvornår medarbejderne er nødt til at hjælpe til. Generelt kan de bedre have en åben snak med de voksne brugere om, hvad de vil bidrage med, end med de yngste deltagere.

I forhold til madlavning oplyser medarbejderne imidlertid, at det altid være brugerne, der bestemmer, hvad de skal have at spise og sammen med medarbejderne handler ind til det. Andre gange kan de også vælge at gå ud at spise.

32.9 **Deltagernes sociale relationer**

Mange af brugerne har efterhånden kendt hinanden gennem mange år – både gennem dette og andre tilbud. Det generelle indtryk blandt medarbejderne er også, at de er meget tolerante over for hinanden.

Hvis der opstår uro eller uenigheder, skyldes det oftest en eller anden form for tumult eller højt støjniveau. Det sker ifølge medarbejderne kun sjældent, at brugerne slår ud efter hinanden. Det bliver oftest ved at holde sig for ørerne og derved vise, at der er for meget larm, eller ved at gå for sig selv. Det kan også komme til udtryk ved, at de ikke vil sove på samme værelse eller i samme telt med den, vedkommende synes, er for meget.

”Vi skaber muligheden for at dette kan undgås.” (Medarbejder)

Medarbejderne oplever sjældent selv egentlige konflikter med brugerne men mere, hvad medarbejderne beskriver som diskussioner. Det kan bl.a. dreje sig om, at medarbejderne spørger, *”synes du ikke, du skal gå i bad”*, hvor det ikke er sikkert, at den unge er interesseret i det.

32.10 **Konflikthåndtering**

Først og fremmest pointeres det af medarbejderne, at konflikter ikke fylder i hverdagen. Dette tilskrives af medarbejderne i høj grad normeringen, der bevirker, at der er mulighed for at lave forskellige ting og plads til, at én kan gå fra for at lave noget med en enkelt bruger.

Hvordan medarbejderne griber ind i konflikter mellem brugeren afhænger i høj grad af, hvorvidt brugerne har et verbalt sprog eller ej. Hvis der ikke er noget sprog vil de via mimik, tegn og gestus fra brugerne skulle aflæse, hvorvidt der er en konflikt under optrapning. Brugere kan i den situation måske ikke direkte forklare en situation, men det opleves sjældent som et problem at aflæse og forstå, at der er sket noget, som ikke var så rart. Medarbejderne kan også spørge ind til årsager, som brugerne godt kan svare afvisende eller bekræftende på, og på den måde kan medarbejderne spore sig ind på grunden til problemet.

Ifølge medarbejderne diskuteres løsningsmulighederne internt i personalegruppen, såsom evt. muligheden for at flytte nogen af brugerne til andre huse/værelser eller hvad de fysiske rammer tillader. Generelt gør de fysiske rammer på turen, at de ikke *”siddet og gnider sig op ad hinanden”* (medarbejder). De kan hurtigt skifte ramme og evt. også køre hen til nogle andre oplevelser. Det kan i sig selv vende en situation eller bryde konflikten.

Medarbejderne fortæller, at der ikke er udarbejdet nogen skriftlig konflikthåndteringsplan. De har dog indarbejdet nogle metoder, som følges alt efter situatio-

nen. Hvis der opstår en episode på en tur, snakker de sammen i teamet og får diskuteret, hvad de har set. Ofte vil koordinatoren involveres – eller den øverste leder, således at disse er orienteret. Når de vender hjem fra turen, orienterer de kort forældrene med beskeden om, at de vil blive ringet op om aftenen, således at episoder ikke skal diskuteres foran de øvrige forældre og brugere på en parkeringsplads en søndag eftermiddag.

32.11 **Indgreb i selvbestemmelsesretten (magtanvendelse)**

32.11.1 *Procedurer og retningslinjer*

København Kommunes beskrivelse af retningslinjer for magtanvendelse er ifølge medarbejderne med på alle ture. Den har dannet udgangspunkt for større opmærksomhed blandt medarbejderne og givet anledning til en diskussion af, hvilke hændelser de selv oplever.

Medarbejderne efterlyser, at der burde komme en medarbejder ud fra kommunen og snakke med dem om magtanvendelse og retningslinjer herfor. Det ville være mere nærværende.

Enkelte af medarbejderne har været af sted på kommunens temadage om magtanvendelse og oplever, at de her blev bevidste om, hvor vigtigt det også er for den unge, at det bliver gjort korrekt.

32.11.2 *Magtanvendelse*

Medarbejderne oplever generelt kun et fåtal af magtanvendelser, men som det nævnes af en medarbejder:

”Det er sjældent, men derfor desto vigtigere, at vi er obs. på, at det kan ske alligevel, og hvad vi skal gøre.” (Medarbejder)

Medarbejderne fortæller, at de lige har afholdt et kursus, hvor gråzonerne har været diskuteret. Der nævnes et eksempel med klammeri mellem to unge, som medarbejderne vil forsøge at skille ad. Hvis de unge ikke oplever det som magt men mere som en hjælp til at følge dem hver til sit, anses det mest som en hverdagshændelse.

I andre situationer kan de godt opleve, at den unge begynder at kradse eller slå, hvis de føler afmagt over ikke at blive hørt. Det kan fx dreje sig om indkøbsture, hvor den unge kan have svært ved at forstå, at alle pengene er brugt. Dette kan føre til en konflikt omkring, hvorvidt det er muligt at bytte sine købte varer til noget andet, når varen allerede er pakket ud. I sådanne situationer føler medarbejderne sig ikke truet, men de giver samtidig udtryk for, at de kan blive nødt til at tage fat i brugeren og sige *”nu går vi altså ud”* for at få dem ud af butikken. De fører derved brugeren ud af butikken mod brugerens vilje.

32.11.3 *Indsatser for minimering af magtanvendelse*

For medarbejderne handler det i høj grad om at kunne opstille konkrete valgmuligheder for brugerne og derved involvere dem i beslutninger. Eksempelvis: ”Du har 50 kr.. *Vil du have den slikpose eller den slikpose?*” Når brugerne herefter får lyst til noget andet kan de referere til, at ”*du valgte selv den her pose.*” Det handler om at give dem løbende vejledning, og hvor det i starten kan skabe konflikter, lærer brugerne med tiden at træffe valg.

Medarbejderne fortæller, at det handler om at kende brugerne og være på forkant med deres ønsker. Medarbejderne ved bl.a. godt, at der bare *skal* være sukker til havregrynene om morgenen, for hvis der ikke er det, så opstår der konflikt. Hvis det sker, at sukkeret mangler, kan de så vælge enten at tage konflikten eller bare køre ud og hente det. Og her vælger de ofte sidstnævnte.

”Vi er ikke konfliktsky, men vi går langt for at undgå konflikterne.” (Medarbejder)

32.12 **Medicinhåndtering**

Ikke alle medarbejdere giver udtryk for at være lige bekendte med indholdet i kommunens procedurer og retningslinjer for medicinhåndtering.

Medarbejderne fortæller, at har udarbejdet egne retningslinjer for, hvem der bærer ansvaret for medicindosering og medicingivning. I praksis kan alle medarbejderne give medicinen, men det aftales forud for turen, hvem der har ansvar for medicinen ift. hvilke brugere. Dette anføres ydermere på forsiden af deres turmappe.

Brugerne har medicinen med hjemmefra, hvor den ofte er blevet doseret på forhånd i ”blå doseringsæsker”. Tidligere har medarbejderne oplevet, at der bare var smidt et pilleglas ned i den unges rygsæk. Det er således medarbejdernes oplevelse, at forældrene har skullet vænne sig til procedurerne omkring medicinen, når deres børn skal på tur. Den primære årsag til, at det er blevet mindre kaotisk at give medicin i dag, fortæller medarbejderne derfor skyldes, at man har opfordret de pårørende til også at gøre en indsats.

Medicinskemaet for de enkelte brugere ligger i doseringsæsken, ligesom det står anført i brugermapperne under deres medicinbehov. Ændringer tilkendegives oftest fra forældrene i form af en seddel, hvor der bl.a. kan stå, at der skal tages højde for høfeber. Det erkendes af medarbejderne, at brugermappen ikke er helt opdateret, men at ansvaret officielt påhviler den medarbejder, der er givet hovedansvar for den pågældende bruger.

PN-medicin har brugerne også selv med. Hvis der gives PN-medicin, noteres det ikke skriftligt i brugermappen men noteres i den samlede turmappe eller ved at ringe til forældrene og informere dem om, at det er givet.

Det overordnede ansvar for at sørge for en korrekt medicinbehandling ligger ifølge medarbejdernes hos forældrene.

”Jeg ville undre mig over at se et nyt præparat, hvis det ikke var noteret. Men ellers tager jeg det for gode varer, hvad forældrene har doseret.” (Medarbejder)

Medarbejderne opfatter det således ikke som deres ansvar at kontrollere medicinindholdet i æskerne, og det er ikke en del af de faste procedurer, at de skal identificere og vide, hvilken medicin de udleverer, ligesom de ikke registrerer virkninger og bivirkninger af medicinen. Medarbejderne giver selv udtryk for, at det kunne være rart at vide, hvordan medicinen virker på de unge, så de bedre kan holde øje med, hvordan de har det, og hvorfor en ung f.eks. reagerer på en bestemt måde, hvis han får sin medicin et par timer senere, end ordineringen siger.

Ingen af de interviewede medarbejdere har været på medicinkursus. Det giver ifølge enkelte af medarbejderne problemer med at kontrollere den medicindosering, som er med hjemmefra.

”Jeg ved ikke, hvordan det [medicinen] skal se ud, eller hvordan det plejer at se ud. Jeg ved bare, at der skal gives 3 piller.” (Medarbejder)

Fejl kan ifølge medarbejderne bl.a. opstå i forbindelse med, at medicinen gives uden for det anbefalede tidsinterval. Hvis dette sker, informeres forældrene om, at der har været ujævnheder, men fejlen noteres ikke skriftligt.

32.13 **Fysiske forhold**

Da tilbuddet er matrikelløst, vil de fysiske forhold altid variere efter, hvor turene går hen. Medarbejderne forsøger at efterleve ønsket om, at der helst skal ske noget nyt – hvilket også gælder bestemmelsesstedet.

”Hvis vi bare tager de samme steder hen hver gang, så bliver det mere rutine og vaner.” (Medarbejder)

Det bevirker dog også, at medarbejderne ikke altid er forberedt på eller kan forudse, hvordan de fysiske rammer vil være. Eksempelvis nævnes det, at det godt kan blive lidt problematisk, hvis de ender i et sommerhus, hvor der kun er 1½ mands senge. Det samme gælder badeforhold, hvor det ikke er optimalt med hverken små bade eller nogen, der kræver møntindkast. På samme måde kan tilstedeværelsen af mange andre mennesker være en udfordring.

32.14 **Administration af økonomiske midler**

På turen har deltagerne egne økonomiske midler med, som de selv har ansvaret for at administrere. Medarbejderne fortæller, at de rådgiver og hjælper til brugere til at få en bedre forståelse af, hvad der kan købes for penge, og hvor langt disse rækker.

33. **SKOVTOPPEN**

33.1 **Faktuelle oplysninger og datagrundlag**

Bostedets navn og adresse:	Aflastningstilbuddet Skovtoppen Nøjsomhedsvej 10, 2100 København Ø
Navnet på lederen:	Birthe Hansen
Antal afdelinger:	Én afdeling (i alt 32 pladser)
Målgruppe:	Børn fra 0-18 år med Asberger syndrom og tilstødende autistiske diagnoser.
Dato for besøg:	27. maj og 30. maj 2008

Denne caserapport bygger på observationer fra en rundvisning på Skovtoppen, et fokusgruppeinterview med forstander og stedfortræder samt et fokusgruppeinterview med tre medarbejdere.

Rapporten er primært af beskrivende karakter, idet den redegør for oplevelser og erfaringer blandt de interviewede. I det første afsnit nedenfor opsummeres evaluators indtryk på baggrund af det foreliggende datagrundlag. Det skal dog bemærkes, at egentlige konklusioner udelukkende foretages i Hovedrapporten, hvor datagrundlaget er mere omfattende.

33.2 **Opsummering og samlet indtryk**

Skovtoppen er et nyt tilbud, som er startet op i foråret 2008, og som på mange måder stadig er i gang med at finde sine ben at stå på ift. indholdet i, strukturen for og retningslinjerne på tilbuddet. Der mangler således endnu klare lokale retningslinjer for bl.a. magtanvendelse og medicinhandling.

Ingen af medarbejderne har fra starten haft et særligt kendskab til autisme, så de har på mange måder skullet prøve sig frem. Det er først nu tale om, at medarbejderne skal have en introduktion til/kursus i, hvad man kan forvente og kræve af børn med Asperger. Medarbejderne i tilbuddet er i gang med at opbygge kulturen på stedet og udarbejde lokale retningslinjer og procedurer. Det er evaluators

vurdering, at det er vigtigt, at disse udarbejdes snarest muligt, så der ikke opstår tvivlsspørgsmål om f.eks. medicinbehandling.

Det vurderes, at tilbuddet har alle muligheder for at blive en succes, idet de fysiske rammer vurderes som værende velegnede til målgruppen, og entusiasmen hos både ledere og medarbejdere er stor. Det er evaluators klare fornemmelse, at her er rammerne for at skabe et attraktivt og moderne tilbud, der efterkommer de behov, målgruppen har brug for.

Personalet taler med stor respekt om børnene, deres konkrete handicap og individuelle tilværelser.

33.3 **Generelle forhold**

Skovtoppen er et nystartet tilbud, som åbnede op for de første børn i påsken 2008. Den officielle åbningsfest blev først afholdt den 19. juni 2008. Samtalerne med medarbejderne bærer derfor også præg af, at alting stadig er meget uprøvet og endnu i opstartsfasen. De har bl.a. endnu kun halvdelen af de børn tilknyttet, som normeringen lyder på.

33.3.1 *Organisering af bostedet*

Skovtoppens ledelse består af forstanderen, stedfortræderen og afdelingslederen, der forestår den daglige ledelse af Skovtoppen.

Medarbejderne er ligesom på aflastningstilbuddet Skovsneflen inddelt i to teams – ”team lige” og ”team ulige”. Det ene team arbejder fast mandag og tirsdag mens det andet arbejder onsdag og torsdag. Herudover dækker teamene hhv. weekendvagterne i lige og ulige uger – heraf navnene.

Medarbejderne fortæller, at de har en meget uformel rolle- og ansvarsfordelingen. Det er primært den, som tager initiativ, der får ansvar for at gennemføre forskellige tiltag/aktiviteter. Én har bl.a. taget ansvar for at lave arbejdsplan, én for madlavning osv. Det er dog planen, at dette skal systematiseres meget mere via udvalg, der får til opgave at koordinere og planlægge mere generelt.

33.3.2 *Målsætninger og målgruppe*

Aflastningstilbuddet er rettet mod børn i alderen 0-18 år med Asberger syndrom og tilstødende autistiske diagnoser. Herudover skal børnene være inden for det normalbegavede område. Medarbejderne fortæller, at de børn, der pt. er tilknyttet tilbuddet, aldersmæssigt er fra 6-8-årsalderen og op til 18 år. På nuværende tidspunkt er 14 pladser ud af maksimalt 32 besat.

Tilbuddet har en specialenhed, som kan huse to børn. I øjeblikket bor der kun et enkelt barn. Tilbuddet henvender sig til de børn, der har et ekstraordinært behov

for faste rammer og struktur, og som kun under meget beskyttede rammer formår at indgå i sociale relationer med andre.

Udgangspunktet for aflastningstilbuddet er ifølge ledelsen, at det er forældrene, der lovgivningsmæssigt har krav på aflastning. Det betyder, at hovedformålet er at støtte og aflaste forældrene, altså familien. Derfor pointeres det også fra ledelsens side, at de gerne vil være et godt og trygt sted for forældrene. Erfaringen på nuværende tidspunkt er også, at det mest af alt er forældrene, de skal forsøge at sælge tilbuddet til og ikke så meget børnene.

"Børnene er selv ivrige efter at komme ind og overnatter gerne, mens forældrene har lidt svært ved at give slip." (Medarbejder)

Herudover har de som egen målsætning at give børnene et tilbud, som kan supplere forældrenes tilbud og muligheder. Det skal ligne et hjem, og der skal være hjemlige ting. Samtidig skal børnene have det sjovt og opleve noget. Endelig er det medarbejdernes og ledelsens forhåbning, at Skovtoppen vil være et sted, hvor de ellers relativt indadvendte børn kan få skabt nogle relationer til hinanden og bl.a. knytte venskaber og få kæresten.

"Succeskriteriet er, at de har lyst til at være hos os (...) De kan vælge at gå, tage hjem til mor og far, så det stiller nogle andre krav." (Medarbejder)

33.3.3 *Personalerelaterede forhold*

På Skovtoppen er ansat 16 medarbejdere, der alle er uddannet pædagoger. De har dog ikke på forhånd haft et særligt kendskab til de problematikker, der følger med handicappet Asperger syndrom. Medarbejderne fortæller derfor også, at de i starten i høj grad har måttet føle sig frem. Det er imidlertid blevet planlagt, at de snart skal på et kursus i autisme som handicap og om hvilke krav, man kan stille til børn hermed.

Der foreligger endnu ingen procedurer for introduktion til nye medarbejdere, idet de selv alle er nystartede og derved i første omgang har haft fokus på, hvordan de skulle indkøre sig selv.

33.4 **Indsatsen på aflastningstilbuddet**

33.4.1 *Målsætninger og metoder*

Medarbejderne betegner selv deres pædagogiske tilgang som værende meget anerkendende.

"Vi tager udgangspunkt i, hvordan de har det. Vi fornemmer hele tiden, hvad der sker i dem og anerkender deres følelser. Vi siger f.eks., at 'jeg kan godt forstå, du har det sådan'." (Medarbejder)

Medarbejderne satte sig allerede fra starten ned og nedskrev, hvordan de gerne ville have stedet til at fungere, herunder hvilken kultur og hvilke værdier de gerne ville repræsentere. De har i den forbindelse ligeledes diskuteret, hvilke krav fra børnene de kan og skal honorere, så de ikke "bare" bliver rene servicemedarbejdere for børnene.

Som aflastningstilbud laver de ikke egentlige sociale eller pædagogiske handleplaner på børnene. Til gengæld fortæller medarbejderne, at de fører individuelle dagbøger på hvert barn. Heri skriver de vigtige ting ned, ligesom episoder med konflikt el. lignende angives. Medarbejderne fortæller, at de ligeledes forsøger at indsamle så meget viden som muligt om børnene fra forældre, skolen, psykologer osv. for at støtte op om de pædagogiske tiltag i forhold til børnene.

33.4.2 *Tilbud og aktiviteter*

Medarbejderne gav udtryk for, at de er meget opmærksomme på ikke at blive et "tivolium" for på den måde at gøre det attraktivt for børnene at komme i tilbuddet.

"Vi kan ikke altid yde 150 % og underholde på alle områder." (Medarbejder)

Det er børn med autisme, så de har brug for meget struktur og faste rammer. Medarbejderne har indtil videre brugt en del tid på at lære børnene at kende og derigennem lære deres behov at kende, herunder hvad børnene kan rumme på forskellige tidspunkter.

Skovtoppen råder bl.a. over en fjernsynsstue, et tumlerum og en pc-afdeling med opkobling til internettet. Medarbejderne vurderer selv, at de langt hen ad vejen har tilbud nok til børnene, om end de stadig mangler at få indkøbt det sidste legetøj, som der har været ventetid på. Herudover ville medarbejderne meget gerne have en bus tilknyttet tilbuddet, da offentlige transportmidler i sig selv kan virke energitappende for børnene.

De laver derfor også mange, mindre krævende aktiviteter i hverdagene, hvor det i ligeså høj grad kan være leg i gården eller den nærliggende park, som står på programmet. Generelt set ligger de ifølge medarbejderne helt optimalt med mange tilbud i lokalområdet, bl.a. Idrætsparken, parker og biograf.

33.4.3 *Samarbejde om indsatser*

Eftersom alle medarbejdere er meget nye inden for feltet, føler de alle, at de lærer utrolig meget af hinanden. De taler således meget indbyrdes om måden, tingene bør gøres på. De ringer ligeledes ofte sammen – også når de ikke er på arbejde. På nuværende tidspunkt foregår det meste mundtligt, uden at nogen har ansvar for at få det nedfældet på skrift.

Samarbejdet mellem ledelse og medarbejdere fungerer ligeledes rigtig godt. Medarbejderne tilkendegiver dog, at de generelt ikke ser så meget til den øverste leder. Til gengæld har de en meget god kommunikation med den daglige leder, som beskrives som værende en meget lyttende og diplomatisk leder, der forstår at ”*skære ind til benet*” (medarbejder) på en rummelig måde. Medarbejderne beskriver også, at den daglige leder træder til i situationer, hvor der ikke er nok på arbejde. Alt i alt giver det medarbejderne en stor tryghed og modarbejder følelsen af en ”os-dem”-kultur.

Uenigheder og generelle diskussioner mellem medarbejderne af, hvordan dagen er gået, tages ifølge medarbejderne om aftenen, når børnene er lagt i seng. De diskuterer således ikke foran børnene. Herudover er der personalemøder hver 14. dag, hvor der er afsat tre timer, hvilket giver mulighed for at komme et spadestik dybere. Endelig er det planen, at der skal afholdes pædagogiske dage, hvor medarbejdere skal have mulighed for at diskutere pædagogikken mere tilbundsående.

For medarbejderne foregår det eksterne samarbejde primært med forældrene. Kontakten til skoler, fritidshjem, børnehaver mv. tages derfor kun, såfremt forældrene ønsker det. De har til gengæld ingen kontakt til barnets læge, da det ligger i forældreforpligtelsen.

Ledelsens eksterne samarbejde foregår med forvaltningen. Her efterlyser man en langt højere grad af faglig sparring. Ledelsen mener konkret, at der er en risiko for, at de bliver ladt for meget alene.

”Den eneste kontrol er tilsynet – den socialfaglige og sundhedsfaglig. Det er en mangel, at der ikke er mere faglig sparring. Hvis X og jeg ikke havde et godt samarbejde, ville jeg ikke vide, hvor jeg skulle hente sparring.” (Leder)

I tillæg hertil nævnes også af ledelsen, at der i hele opstarten af Skovtoppen ikke har været nogen sparring i forhold til den måde, ledelsen og medarbejderne valgte at tilrettelægge tilbuddet på fagligt.

”Jeg fik bare 2,5 mio. kr. til at opstarte på.” (Leder)

33.5 **Medarbejdernes trivsel**

Medarbejderne oplever, at de er på en god arbejdsplads. De giver dog samtidig udtryk for, at det kan være hårdt her i starten, hvor de mere eller mindre skal opfinde alt fra bunden. Derfor er ledelse og faglighed utrolig vigtigt.

Medarbejderne angiver, at det er vigtigt at få lært både hinanden og børnene at kende og have det godt med kollegaerne og derved få etableret en god medar-

bejdergruppe. Det er medarbejdernes oplevelse, at der er en god ledelse, nogle gode fysiske rammer og dejlige børn samt god og megen mundtlig kommunikation mellem medarbejderne.

33.6 **Brugerindflydelse på aflastningstilbuddet**

Der er endnu ikke etableret formelle brugerråd for børnene, men medarbejderne fortæller, at de har talt om at lave ”børnemøder”. Medarbejderne giver udtryk for, at dette ville være ganske relevant i lyset af, at børnene er stærke nok til at kunne få glæde af det.

På ledelsesniveau er man meget opmærksomme på, at de generelt skal tale mere om brugerinddragelse og – medbestemmelse. Der bør ifølge ledelsen ligge små handleplaner for inddragelse på de ting, der reelt er valg omkring. Medarbejderne angiver, at de allerede inddrager børnene i planlægningen af aktiviteter og lign. Det er deres fornemmelse, at børnene skal tages med i en alliance, hvis man vil have dem til at deltage.

”Dagligdagen kan ikke lade sig gøre uden børnene. De skal være inddraget, ellers fungerer det ikke. Vi skal være med på deres principper.” (Medarbejder)

Meget af inddragelsen foregår ved at kunne aflæse på børnene, hvorvidt en aktivitet eller lignende er en succes. I forhold til mad har de også stor indflydelse. Medarbejderne lærte bl.a., at børnene ikke ville spise salat, når det var blandet sammen i en skål, så nu serveres den i særskilte skåle.

33.7 **Pårørendes indflydelse på aflastningstilbuddet**

Det er planen at oprette et pårørenderåd, når der kommer flere forældre. På nuværende tidspunkt er de kun halvt besat ift. normeringen.

Ift. forældre, som allerede er tilknyttet, oplever medarbejderne til gengæld, at der er utrolig meget kontakt – også fordi de er et nyt sted. Forældrene er derfor meget nysgerrige omkring, hvad det er for et tilbud, de kan give deres børn. Det er generelt nogle forældre, som har et meget stort overskud til at interessere sig for deres børn dagligdag.

Det handler derfor ifølge ledelse og medarbejdere i høj grad om at få skabt en tillid til medarbejderne fra forældrenes side. Så snart den er etableret, er det også deres oplevelse, at forældrene har tillid til, at de er der for deres børn.

33.8 **Beboernes trivsel og dagligdag**

33.8.1 *Børnenes dagligdag*

Der er på nuværende tidspunkt tilknyttet omkring 14 børn, som kommer henholdsvis om onsdagen eller torsdagen og hver anden weekend.

Tilbudet er endnu så nyt, at medarbejderen stadig beskriver kulturen omkring, hvordan en typisk dagligdag skal forløbe, som en smule famlende og undersøgende. Nogle ting begynder dog at tegne sig.

Givet er det, at børnene kommer fra skole eller fritidstilbud ved 15-16-tiden. I tidsrummet indtil aftensmad laver de oftest ”stille” ting så som computer- eller brætspil mv. Efter aftensmaden går de nogen gange ned i gården og leger, spiller spil eller ser film. Til hverdag er der generelt mest fokus på hygge samt stille og roligt samvær. I weekenderne vælger de derimod ofte at tage på tur, bl.a. skovtur, på Bakken, i svømmehal osv.

I specialenheden beskriver medarbejderne, at rammerne er noget mere faste, og der er ikke mange muligheder for medbestemmelse. Det vil maksimalt være ift. to forskellige – og nøje gennemtænkte – valg. Det kan være mellem at se fjernsyn eller lege i gården. Det skyldes udelukkende barnets eget behov for faste – og derved forstået – trygge rammer. Det er således den tilknyttede medarbejder, som i høj grad strukturerer barnet dagligdag i samråd med de andre medarbejdere. Hvorvidt barnet inddrages i det sociale samvær med de andre, bestemmes derfor også fra gang til gang afhængig af det pågældende barns tilstand. Hvis medarbejderne kan mærke, at barnet på dagen har let ved at køre op, indvies barnet dog i, hvorfor det i dag er bedst, at vedkommende ikke skal med ned i gården og lege. De forsøger dog altid at fremlægge det positivt, så barnet ikke oplever det som et nederlag.

33.8.2 *Børnenes sociale relationer*

Ledelse og medarbejdere fortæller, at det er meget forskelligt, hvordan børnene trives sammen. Det skyldes i høj grad deres handicap, som bevirker, at de har svært ved at være sammen med andre. Et succeskriterium kan derfor være, om der bare er et smil. Det kan således være en succesoplevelse at se børnene være i samme lokale uden at blive ubehagelige over for hinanden.

Medarbejderne skal derfor også hele tiden overveje, hvordan de sætter børnene sammen, idet nogen fungerer rigtig fint sammen, mens andre stadig ikke har fundet nogen at være på bølgelængde med.

33.8.3 *Konflikthåndtering*

I specialenheden oplever de stort set ingen konflikter, så længe de formår at holde en skarp struktur og planlægning for barnet, som det kan håndtere.

Konflikter mellem børnene opstår ifølge medarbejderne især, fordi ting bliver misforstået. Som følge af deres handicap forstår børnene tingene meget konkret, hvilket kan resultere i misforståelser mellem børnene, der sårer dem og gør dem kede af det. Medarbejderne oplever dog, at de er begyndt at kende børnene bed-

re, hvilket gør det lettere for dem at hjælpe dem ud af disse konflikter og misforståelser.

Konflikter i forhold til personalet handler ifølge medarbejderne i høj grad om, at børnene er et nyt sted. Hertil kommer, at de tilknyttede børn qua deres handicap per definition er meget bange for nye ting, hvorfor de går i forsvarsposition. Børnene er meget skrøbelige og derfor endnu ikke helt trygge ved stedet.

"De reagerer på, at vi er nye. Vi er nye for dem, og vi er nye for os selv. Vi kan ikke undgå konflikter med de her børn, men vi skal have en kultur, hvor vi kan minimere dem." (Medarbejder)

Som eksempel på hvordan de forsøger at minimere konflikten og angsten hos det enkelte barn, nævnes af medarbejderne fx børn, som endnu er meget ked af at overnatte på stedet. Løsningen er, at der er to medarbejdere til at putte barnet. Den første medarbejder er den, der tager selve konflikten og diskussionen med barnet. Herefter overtager den anden medarbejder og træder ind i rollen, som den der putter, aer på håret osv.

"Det er nødvendigt for os og barnet at skifte rundt." (Medarbejder)

Medarbejderne fortæller, at de endnu ikke har udarbejdet en egentlig handleplan for konflikthåndtering, men det er klart kommet øverst på dagsordenen. Dette skyldes især, at de lige har oplevet en konflikt, der eskalerede, hvorfor behovet for retningslinjer blevet meget åbenlyst for alle.

"Vi skal vælge de konflikter, vi vil tage. Vi skal have lavet en kultur og en enighed om, hvordan vi tackler det." (Medarbejder)

De påpeger dog, at det ofte vil være meget individuelt, hvordan en konflikt i relation til det enkelte barn skal håndteres og, hvorvidt den overhovedet skal tages. Nogle børn skal stoppes og afgrænses, så de ikke kører op, mens man kan tage det mere roligt med andre. Det handler dermed i høj grad om at kende børnene og deres grænser.

33.9 **Indgreb i selvbestemmelsesretten (magtanvendelse)**

Medarbejderne har kendskab til de overordnede retningslinjer for magtanvendelse. Der er imidlertid lavet en konkret aftale med en jurist fra Socialforvaltningen, som i løbet af sommeren 2008 skal holde oplæg om magtanvendelse. Dette skal danne udgangspunkt for konkrete retningslinjer for Skovtoppen. Medarbejderne fortæller, at de ligeledes har planer om at udarbejde en "ambulanceplan", men indtil nu har fokus mest af alt været på det praktiske arbejde.

Medarbejderne angiver selv, at de kan være nødt til at anvende magt. De oplever bl.a., at der er tale om magtanvendelse, når de reelt tvinger et af børnene til at sove der mod deres vilje.

”Vi kan også tage om hans skulder og føre ham ind på værelset. Det er også en tryghed for ham, og det viser, vi er der.” (Medarbejder)

Der udfyldes indberetninger hver gang. Indtil videre har de haft tre reelle magtanvendelser. Disse er endnu kun indberettet til lederen og ikke Socialforvaltningen. Generelt glæder de sig meget til at diskutere de gråzoner, der også kan være på mødet med juristen fra Socialforvaltningen.

Medarbejderne fortæller, at de har talt med skoler og psykologer om, hvad de gør for at forebygge og minimere konfliktsituationer og derved fået redskaber til dels at håndtere børnene og dels at lære børnene bedre at kende. Medarbejderne fortæller, at de indtil videre har lært, at de hurtigt skal have oparbejdet en kultur, hvor de er enige om, hvad de skal ”konflikte på”. Medarbejderne er dog også enige om, at de ikke kan tale om magtanvendelse og konflikthåndtering, før det er sket. De er nødt til at have konkrete erfaringer og hændelser at tale ud fra.

”Tingene skal ske første gang, så vi kan lære af dem.” (Medarbejder)

Da tilbuddet endnu er så nyt, har de ikke fået iværksat egentlige indsats for at minimere magtanvendelse, hvilket medarbejderne dog forventer, vil indgå som del af hele processen med at få lavet lokale retningslinjer for magtanvendelse.

33.10 **Medicinhåndtering**

Medarbejderne giver udtryk for, at deres kendskab til retningslinjer og deres ansvar ifølge lovgivningen ikke er godt nok. Det gælder især ift. de gråzoner, der ifølge medarbejderne altid vil være. De er konkret i tvivl om, hvorvidt det f.eks. er lægen eller forældrene, der har det sidste ord i forhold til medicinen? Fra ledelsens side er der utilfredshed med, at der udbydes for få medicinkurser. På Skovtoppen er der således nogen, der har været på kursus, mens andre ikke har. Alligevel synes medarbejderne generelt, at de har et udmærket kendskab til medicinens virkning og bivirkninger.

Indtil videre er oplevelsen blandt medarbejderne, at de har oplært sig selv til at kunne håndtere medicinen på nuværende tidspunkt. De har overtaget det system, man bruger på Skovsneglen, hvor en del af medarbejderne tidligere har arbejdet og derfor har erfaring hermed. Disse medarbejdere har sørget for at introducere systemet til de nyansatte. Det er ifølge medarbejderne planen at udpege en ankermand blandt dem, der skal have ansvaret for at få bygget systemet og struktu-

ren op og sørge for, at folk kommer på kursus mv. Indtil nu har der dog ikke været en egentlig medicinansvarlig.

På nuværende tidspunkt har de et medicinskab, hvor medicinen opbevares og, hvoraf procedurerne fremgår. Det er alle i medarbejdergruppen, som har kompetence til at dosere og give medicin. Den medarbejder, der på tidspunktet er sammen med barnet, doserer og giver medicinen.

Indtil nu har der ikke været nogen decideret medicinfejl, kun enkelte uklarheder som følge af, at de har skullet finde ud af at lave et system. De har bl.a. oplevet, at et barn ikke havde sine piller med, hvorefter de ringede hjem til barnets forældre. Der er endnu ikke lavet nogen konkrete indsatser for at minimere fejl i forbindelse med medicinbehandling, hvilket skyldes, at de lokale rammer, procedurer og retningslinjer for medicinbehandling endnu ikke er fuldt ud implementerede.

33.11 **Fysiske forhold**

De fysiske forhold er generelt rigtig gode for målgruppen; de fremstår nyrenoverede og velindrettede, og de har et hjemligt præg.

Indretningen gør det muligt at opdele brugergruppen, hvilket ses som helt nødvendigt. Etagen er således både lang og stor, hvilket betyder, at børnene kan trække sig, hvis de har behov for det. Kombinationen af større og mindre væresteder samt private værelser er således helt optimal for målgruppen og understøtter derved også de pædagogiske metoder, medarbejderne ønsker at anvende over for børnene.

Det påpeges imidlertid af medarbejderne, at lejligheden til specialenheden er for lille. Der vil de blive nødt til at tænke i en ny udnyttelse af de fysiske rammer, når der bliver fuld normering (to børn) i den afdeling.

33.12 **Administration af økonomiske midler**

Som aflastningstilbud har man i Skovtoppen ingen administration af børnenes økonomiske midler.

34. SKOVSNEGLEN

34.1 Faktuelle oplysninger og datagrundlag

Bostedets navn og adresse:	Aflastningsinstitutionen Skovsneglen Rymarksvej 7, 2900 Hellerup
Navnet på lederen:	Birthe Hansen
Antal afdelinger:	Én afdeling (i alt 9 pladser, heraf 1 akut)
Målgruppe:	Udviklingshæmmede børn i alderen 0-18 år
Dato for besøg:	27. maj og 30. maj 2008

Denne caserapport bygger på observationer fra en rundvisning på Skovsneglen, et fokusgruppeinterview med forstander og stedfortræder og et fokusgruppeinterview med tre medarbejdere.

Rapporten er primært af beskrivende karakter, idet den redegør for oplevelser og erfaringer blandt de interviewede. I det første afsnit nedenfor opsummeres evaluators indtryk på baggrund af det foreliggende datagrundlag. Det skal dog bemærkes, at egentlige konklusioner udelukkende foretages i Hovedrapporten, hvor datagrundlaget er mere omfattende.

34.2 Opsummering og samlet indtryk

Det er evaluators vurdering, at der alt i alt er tale om et meget velfungerende tilbud, hvor der er et højt refleksionsniveau og en bevidst pædagogisk praksis, når det gælder samværet med børnene. Det opleves bl.a. som meget positivt, at der arbejdes så proaktivt med henblik på at undgå magtanvendelser. Både ledere og medarbejdere vurderes således at have et stort fokus på at finde alternative pædagogiske metoder til at håndtere konflikter på.

Der er ligeledes oplevelsen, at der er en udbredt kollegial støtte og faglig sparring. Der fokuseres således i høj grad på samarbejdet, og det ses især som en styrke, at forslag fra kollegaer ikke ses som nederlag” men som hjælp til at få skabt de bedste rammer for børnene.

Medarbejderne skal håndtere rigtigt meget medicin. Det er dog evaluators vurdering, at de nylige omstramninger i proceduren omkring medicingivning og tilrettelæggelsen af doseringsarbejdet modvirker fejlmedicinering. Der mangler dog fortsat at blive udarbejdet en metode til registrering af eventuelle fejl med henblik på løbende evaluering.

På trods af at aflastningstilbudet er bygget for under 10 år siden, er de fysiske rammer dog ikke optimale, når det gælder indretning, mødefaciliteter og depotrum. Det er især kritisabelt, at til tider ømtålelige samtaler med forældre, må tages i et fællesrum pga. manglende lokaler.

34.3 **Generelle forhold**

Det nævnes af ledelsen, at de generelt har gode økonomiske rammer for tilbudet. De kan godt mærke, at børnene i Københavns Kommune har været mere eller mindre fredet – indtil i år. De synes således, at det ville være hårdt at skulle fortsætte med at spare 2-3 % om året, da dette vil betyde besparelser i personale-timerne.

34.3.1 *Organisering af aflastningstilbuddet*

Med ledelsen egne ord er lederen ”udenrigsminister”, mens stedfortræderen er ”indenrigsminister”. Lederen bruger således megen tid på møder med forvaltning og visitationen, mens stedfortræderen har det daglige personaleansvar og er den, som primært står for bl.a. fremvisninger ved forældrebesøg.

Medarbejderne er organiseret i to teams. ”Team lige” og ”team ulige”. Hvert team arbejder enten mandag og tirsdag eller onsdag og torsdag og har herudover ansvaret for weekendvagterne i enten de lige eller ulige uger – heraf navnene. Det tilstræbes på samme måde, at de børn der tilknyttes tilbuddet, er inddelt i tilsvarende grupper, hvorved det sikres, at børnene møder de samme medarbejdere og børn, når de er på aflastningstilbuddet. Det understøtter ifølge medarbejderne deres mulighed for at lære børnene indgående at kende og derved blive bedre til at aflæse deres signaler.

Al pædagogisk planlægning foretages af medarbejderne og gennemgås på personalemøderne hver fjerde uge. Medarbejderne oplever ingen uklarheder omkring rolle- og ansvarsfordelingen, idet de selv har fordelt de respektive ansvarsområder mellem sig efter interesse. Nogen er således særligt ansvarlig for medicin, andre for indkøb osv.

34.3.2 *Målsætninger og målgruppe*

I henhold til lovgivningen skal aflastningstilbuddet primært være et aflastningstilbud til forældrene. Ledelsen fortæller, at Skovsneglen som sin egen målsætning har at give børnene et tilbud, som er et supplement til forældrene, og at

Skovsneglen nogle gange skal kunne give børnene et tilbud, som forældrene ikke magter eller har fantasi til. Herudover skal det være et trygt sted, der ligner et hjem og, hvor det er muligt at knytte relationer mellem børnene i det omfang, det er muligt.

Skovsneglen har plads til ni børn ad gangen, hvoraf den ene er beregnet til akutplads, om end ledelsen fortæller, at den for tiden nærmest udnyttes permanent. Det er til gengæld meget varierende, hvor mange dage børnene er tilknyttet Skovsneglen.

Skovsneglen benyttes af multihandicappede børn i alderen 0-18 år, som foruden et udviklingshandicap ofte også har et fysisk handicap. På nuværende tidspunkt er den yngste tre år, mens den ældste er 17 år. Hovedparten af børnene sidder i kørestol og er meget pleje- og omsorgskrævende. Funktionsmæssigt spænder de vidt afhængig af omfanget af deres funktionshæmning og handicap. Enkelte af børnene har bl.a. stomi og sonder, én skal have hjælp til at trække vejret om natten og får ilt, mens endnu én har en hjernelidelse, som langsomt forværres. Ledelsen vurderer, at der på nuværende tidspunkt reelt er to børn på institutionen, som vil være bedre tjent med at være et andet sted.

34.3.3 *Personalerelaterede forhold*

Skovsneglen har 22 faste medarbejdere, der alle er uddannet pædagoger. Det er ifølge ledelsen en bevidst beslutning, da de mener, at faguddannet personale er en forudsætning for at kunne tilbyde et fagligt kvalificeret tilbud.

Personalegruppen er forholdsvis ung, hvilket skyldes en naturlig afgang samtidig med, at nogen er rykket med over i det nye aflastningstilbud, Skovtoppen. Det er ikke ledelsens oplevelse, at de har haft svært ved at rekruttere personale, men ledelsen kan til gengæld mærke, at de bruger meget energi på at uddanne det nye personale.

Ledelsen oplever problemer med at få vikarer. De vil gerne have deres eget faste vikarkorps, men det vurderes for svært og dyrt at skulle tilbyde dem en fast dag om ugen. Problematikken med at skaffe faste vikarer skyldes ifølge ledelsen bl.a., at det er blevet populært at være ansat i vikarbureauer – ikke mindst fordi de giver bedre løn.

34.4 **Indsatsen på aflastningstilbuddet**

34.4.1 *Målsætninger og metoder*

Både ledelse og medarbejdere angiver at lægge stor vægt på en anerkendende og individuelle pædagogik herunder at se barnet som værende unikt og fokusere på de ting, børnene rent faktisk kan og styrke dette mest muligt.

”Nu har han været her i fire år og kan løfte øjenbrynet, når han siger ja. Det kunne han ikke, da han kom hertil, så for os er det en fantastisk udvikling. Derfor er det vigtigt at kunne se de små udviklinger og nuancer.” (Medarbejder)

Skovsneglen har udarbejdet børnemapper, hvor alt omkring hver enkelt barn er beskrevet.

”Et godt kendskab til barnet er altafgørende, når der kommer så mange forskellige børn ud og ind hver dag.” (Medarbejder)

Børnemapper – også kaldet arbejdsbeskrivelser – indeholder bl.a. medicin- og sundhedsfaglige oplysninger, information om brugen af barnets hjælpemidler, hvilken skole eller dagtilbud barnet er tilknyttet, sprogniveau, aktiviteter barnet kan lide, skolerapporter, hospitalsseddel i tilfælde af, at der skal ringes 112, tilfaldelser fra forældrene osv. Det er kontaktpersonens ansvar at opdatere mappen.

Selvom det ikke er lovbestemt, at de skal udarbejde pædagogiske handleplaner for børnene, fortæller ledelse og medarbejdere, at de alligevel udarbejder dem, hvis der er behov for det. Handleplaner kan fx beskrive hvordan de bedst muligt støtter en bestemt udvikling, afværger konflikter eller lignende

34.4.2 *Tilbud og aktiviteter*

Skovsneglen har gode aktivitetstilbud, og når børnehaven ved siden af lukker, har de yderligere adgang til faciliteter her – fx sanserum med vandseng, lys og lyd samt, stort fælles legerum. De benytter ofte legepladsen, og der bruges megen tid på personlig pleje og omsorg i forhold til børnene, der skal hjælpes med stort set alt.

34.4.3 *Samarbejde om indsatser*

Ledelsen fortæller, at de gør meget ud af at inddrage medarbejderne, også i vagtplanlægningen. Den teamstruktur, de har haft i 2½ år, er ligeledes resultatet af et ”drømmeværksted”, som blev holdt sammen med medarbejderne, hvor de fik mulighed for at ytre sig og afgive ønsker til organiseringen.

”Vi gør meget ud af, at tingene skal komme nedefra og ikke oppefra.” (Leder)

Medarbejderne oplever også at have en meget nærværende og kompetent ledelse, hvor især den daglige leder anvendes til faglig sparring. På kursusdage og personalemøder hver fjerde uge når de et spadestik dybere i de faglige diskussioner, hvilket muliggøres af, at hvert personalemøde bl.a. varer seks timer. På møderne diskuteres foruden de traditionelle dagsordenspunkter såsom orientering fra udvalg, teamplanlægning mv. også bl.a. APV'er, udviklingsplaner, flyteteknikker og meget mere.

Den løbende sparring på vagterne varierer alt afhængig af, hvilket medarbejder-team der er tale om. På det ene team sparrer de løbende og taler om situationer, mens eller lige efter de opstår. På det andet team slutter de i stedet vagten af med at tale om, hvordan dagen/aftenen er gået. Fælles for dem er, at de er meget opmærksomme på hele tiden at forholde sig nysgerrigt og spørgende til deres praksis: *"hvorfør gør vi, som vi gør, og hvordan påvirker det børnene?"* (Medarbejder)

Det interne samarbejde mellem ledelse og medarbejdere beskrives som godt, men som værende hårdt arbejde.

"Vi kan godt lide hinanden, men det kræver, at man er åben og ærlig, men vi er blevet bedre til at tage snakke med hinanden for lukkede døre." (Leder)

Samarbejdet med Socialforvaltningen forestås primært af lederen, som vurderer, at de er meget afhængige af at have et godt samarbejde med visitationen, hvilket de ifølge ledelsen også har med deres kontaktperson. Ledelsen angiver til gengæld, at det er kritisk, at man i Socialforvaltningen har valgt ikke at have nogen faglige konsulenter ansat, men udelukkende økonomer og jurister.

"Tilsynskontoret har vi ikke kunnet bruge til faglig sparring eller udvikling." (Leder)

Ledelsen oplever konkret, at det kan give problemer i forbindelse med at skulle tage en diskussion op omkring, hvorvidt det er hensigtsmæssigt at have et fysisk handicappet barn tilknyttet aflastningen sammen med multihandicappede børn. Endelig er oplevelsen af Socialforvaltningen, at de er forældrene nærmest.

"Derfor vil forvaltningen aldrig stå på vores side, men være klemt mellem os og forældrene." (Leder)

I relation til samarbejdet med skoler, fritidshjem og børnehaver fortæller ledelsen og medarbejderne, at de kun er med i det omfang, forældrene inviterer til det, selvom de meget gerne selv ville være en større del af dette samarbejde.

34.5 **Medarbejdernes trivsel**

Medarbejderne er meget tilfredse med deres arbejdsplads. Ledelsen fremhæver selv inddragelsen af medarbejderne i så mange faser som muligt – og især i udarbejdelsen af vagtplanerne – som en måde at skabe trivsel og modarbejde højt sygefravær på.

Ledelsen fortæller, at de vagtplaner, som de i dag arbejder med, er struktureret ud fra ønsket om ikke at have for mange brud for børnene i det døgn, de er hos dem. Derfor vil der være én medarbejder, som er på arbejde 26 timer i træk.

Vedkommende møder ind kl. 6.30 om morgenen og er med til at gøre klar til de børn, der kommer om eftermiddagen, tager imod dem og er med til at få dem sendt af sted næste morgen, inden vagten slutter kl. 8.30. Det sikrer kontinuitet for barnet og giver samtidig færre fejl, da der er en god opsamling af viden, som kan videregives til de næste, der møder ind.

Medarbejderne er selv meget glade for ordningen, om end det kan være hårdt med 26 timers vagter. Til gengæld opvejes dette ifølge dem selv af, at de også har mange flere fridage i træk, ofte 5-6 dage. Ledelsen udtaler selv, at de føler de har opfundet de vises sten, hvad angår vagtplanlægning.

34.6 **Brugerindflydelse på aflastningstilbuddet**

Ledelsen angiver, at de er meget optaget af at sikre mere brugerindflydelse, og det angives som det næste store indsatsområde.

”Vi skal tale mere om, hvordan vi får brugerne mere på banen, men det er svært, fordi de er så dårlige. Forældrene skal nok råbe op, hvis de ikke synes, det er i orden.” (Leder)

Medarbejderne fortæller, at børnene så vidt muligt inddrages både i praktiske opgaver og valg af aktiviteter. Hovedparten af børnene er dog multihandicappede og har ikke et verbalt sprog, hvilket ifølge medarbejderne gør inddragelsen svær. Mange af børnene har behov for megen hjælp og støtte og har ringe muligheder for at give udtryk for, hvad de ønsker og har behov for. Medarbejderne fortæller, at de f.eks. forsøger at give børnene valget mellem to konkrete ting, som de kan nikke ”ja” eller ”nej” til eller på anden måde give udtryk for, hvor deres interesse ligger.

Medarbejderne bruger ifølge egne udsagn generelt megen energi på at tolke, hvad børnene gerne vil, hvilket de dog vurderer, at de er i stand til, fordi de har så godt et kendskab til hvert enkelt barn.

”Vi ser på børnene, om tingene er en succes. Vi kan se, hvad de har lyst til(...)Vi er gode til at tolke børnenes signaler.” (Medarbejder)

34.7 **Pårørendes indflydelse på aflastningstilbuddet**

Der afholdes åbent hus-arrangementer for forældre to gange om året. Det er ledelsen og medarbejdernes oplevelse, at arrangementerne er meget populære. I tillæg hertil afholdes 4-5 forældrebestyrelsesmøder om året.

Ledelsen afholder forventningssamtaler med forældrene i forbindelse med, at børnene visiteres til aflastningstilbuddet. Herudover afholdes der årligt en opfølgende forventningssamtale mellem forældrene og barnets kontaktperson. På

baggrund heraf udarbejdes et lille skriftligt notat om barnet, hvor forventninger nedfældes.

Det er oplevelsen blandt ledere og medarbejdere, at der er et overvejende godt samarbejde med de pårørende, selvom nogle er lettere at samarbejde med end andre. I de sværeste tilfælde fortæller ledelsen, at de går ind og støtter op om samarbejdsrelationen, så det ikke er kontaktpersonen, der alene skal løfte arbejdet. Herudover oplever både ledere og medarbejdere, at de pårørende generelt har tillid til personalet. Ledelsen vurderer generelt, at tilliden fra forældrene er vigtig, da børnene ellers ikke er trygge ved at komme i aflastningstilbuddet.

34.8 **Beboernes trivsel og dagligdag**

34.8.1 *Børnenes dagligdag*

Børnenes dag starter på aflastningstilbuddet, når de kommer fra skole eller dagtilbud. De børn, der kommer fra børnehave eller skole kommer oftest omkring kl. 14, mens de større børn, der kommer fra fritidshjem først kommer ved 17-tiden.

Når børnene kommer, tilbydes de ofte noget at spise og drikke, ligesom kontaktpersonen viser barnet det værelse, det skal være på. Hver medarbejder har på sin vagt to børn, som vedkommende skal være kontaktperson for.

Medarbejderne fortæller, at børnene ofte er trætte og har brug for at slappe af og komme stille og roligt ind ad døren efter en lang dag. Tiden bruges derfor efterfølgende mest til at få kommunikeret med børnene om, hvad de har oplevet i løbet af dagen. Efter en lang dag i kørestol vil en del også have brug for at komme op af deres kørestol og over i en anden stol for at ændre siddestilling. Endelig anvendes legepladsen en hel del sammen med de børn, der har lyst og overskud.

Aftensmaden laves af en køkkenassistent og tilberedes ifølge medarbejderne, så det enkelte barn får det, de har lyst til og behov for. Børnene inddrages så vidt muligt i at dække bord eller andre praktiske opgaver. Det er dog de færreste, som tager del i madlavningen. Efter aftensmaden foregår resten af aftenen med stille og rolige hyggeaktiviteter såsom tv og historielæsning.

Om morgenen sørger nattevagten for, at der er morgenmad. Som regel er der ifølge medarbejderne meget travlt, da det tager lang tid at få mange af børnene i tøjet og gjort klar, ligesom det ofte tager lang tid at spise. Alle børnene være ude af huset inden for ca. 2 timer, idet de alle afhentes mellem kl. 7 og 9. Når børnene er ude af huset, rydder medarbejderne op, laver andre praktiske ting og forbereder igen børnenes ankomst om eftermiddagen.

34.8.2 *Børnenes sociale relationer*

Ifølge medarbejderne har de fleste børn stor glæde af hinanden, selvom det ikke altid er lige let at aflæse på børnene, hvilken kontakt de ønsker at skabe med hinanden. Medarbejderne oplever bl.a., at to børn er begyndt at råbe ad hinanden. De tolker det som om, at de egentlig gerne vil i kontakt med hinanden, men at de ikke selv kan finde ud af, hvordan de skal gøre det. Derfor er medarbejderne ekstra opmærksomme på de to og forsøger at sætte dem i gang med fælles aktiviteter.

Medarbejderne fortæller, at nogle børn kan finde på at kradse eller hive hinanden i håret. Hvis det sker griber de ind og stopper barnet, hvilket på et tidspunkt har ført til en magtindberetning.

Medarbejderne har også oplevet, at et barn kan blive irriteret på de andre børn, hvis de bl.a. spiller det samme stykke musik om og om igen, mens vedkommende ser fjernsyn i fællesrummet. Medarbejderne fortæller, at de i en sådan situation forsøger at forebygge konflikten ved at give det pågældende barn ekstra kontakt og opmærksomhed og sørge for, at vedkommende kan være i fred på sit værelse. I et enkelt tilfælde har de givet et barn et fjernsyn med ind på værelset, så vedkommende ikke behøvede at sidde i fællesrummet, mens musikken kørte.

34.8.3 *Konflikthåndtering*

Medarbejderne er meget opmærksomme på at vælge deres konflikter med omhu. De fortæller, at de kunne have et hav af konflikter og skændier hver dag, hvis de gik ind i alle sammen. Det handler om pædagogisk at kunne aflede børnene, så de undgår konflikt og magtkampe med dem. Generelt står det i de personlige mapper for børnene beskrevet, hvilke erfaringer de har med barnet ift. konflikt-håndtering. Hvad kan børnene lide, hvad kan de ikke lide, og hvordan kan de gribe konkrete konflikter an?

Medarbejderne beskriver, at de arbejder meget bevidst med at vende potentielle konfliktsituationer til noget positivt og give børnene en anerkendelse, hvor de forventede en negativ respons. Som eksempel nævnes en episode, hvor et barn gav en medarbejder massage i nakken så hårdt, at det egentlig gjorde ondt. Frem for at reagere negativt på det trak medarbejderen sig ligeså langsomt væk og sagde: *"Tak for massage. Det var vel nok dejligt, men næste gang skal du måske ikke tage så hårdt fat, men tak for det!"* Et andet eksempel, som medarbejderne beskriver, tager afsæt i en oplevelse på legepladsen, hvor et barn begyndte at sprøjte vand ud over det hele på en "lidt provokerende" måde, så barnet blev våd. I stedet for at irettesætte reagerede medarbejderen ved at sige: *"Hold da op, hvor var du dygtig til at plaske med vand! Se lige, hvordan det sprøjtede ud over det hele!"*

Medarbejderne oplever at det at varsle børnene på forhånd om, at der skal ske noget andet, mindsker antallet af konflikter. Medarbejderne skal f.eks. ikke sige, at ”nu skal du i seng”, men i stedet sige ”om 5 min skal du...”

”Der er jo heller ingen af os, som vil synes det er rart at blive hevet ud af vores aktivitet lige med det samme.” (Medarbejder)

Endelig arbejder de meget bevidst med, at en situation, der er ved at køre fast med én pædagog, ofte kan vendes, ved at en anden tager over. Det kan f.eks. være, hvis et barn ikke vil have børstet tænder af én bestemt medarbejder. Medarbejderne fortæller, at de er meget opmærksomme på ikke at betragte det som ”et pædagogisk nederlag” for dem selv, men i stedet fokusere på, at det handler om at give barnet den bedste mulighed for at samarbejde.

34.9 **Indgreb i selvbestemmelsesretten (magtanvendelse)**

34.9.1 *Procedurer og retningslinjer*

Ledelsen fortæller, at medarbejderne ved ansættelsen får udleveret eksemplarer af retningslinjerne og skriver under på, at de har læst dem. Når der kommer opdateringer, lægges disse i hver enkelt medarbejders posturum. Ledelsen har tillid til, at de bliver læst og medarbejderne føler sig også generelt godt informerede.

Vurderingen af retningslinjerne hos ledelsen er dog, at de er skrevet om voksne, og når man som dem arbejder med børn, opleves de oftest ikke anvendelige og brugbare.

”Det er lovsprog og ikke termer, vi bruger på børneområdet. Der er ingen forskrifter om, hvordan vi skal arbejde med dem i vores faglige organisation. Retningslinjerne burde være mere operationelle i forhold til vores arbejdsområde og give eksempler på, hvad nødret og nødværge er.” (Leder)

De har derfor holdt en intern temadag om magtanvendelse for at få diskuteret emnet mere tilbundsående og få afklaring på de gråzoner, som de oplever med børnene. Især gråzoneproblematikkerne finder de ikke nok eksempler på i retningslinjerne. De mangler nogen de bedre kan forholde sig til i deres egen pædagogiske hverdag.

Ifølge medarbejdere og ledelse foreskriver deres lokale procedure, at medarbejderne udarbejder en indberetning, som videregives til lederen, der har ansvaret for at videresende til forvaltninger. Herudover gennemgår deres sikkerhedsudvalg alle magtanvendelser, som herefter diskuteres på personalemøderne, så de internt kan lære noget af hændelserne. Endelig orienteres forældrene om hændelsen.

34.9.2 *Magtanvendelse*

Først og fremmest fortælles det, at der er meget sjældent, at de er nødt til at anvende magt. De forsøger så vidt muligt at forebygge, at det sker. Selvom de altså forsøger at undgå magtanvendelsen, indberetter de formentlig mere end de fleste, da det nævnes af ledelsen, at:

"Vi indberetter alt, hvad der kan minde om, selvom nogen måske ville grine af det." (Leder)

Det er til gengæld oplevelsen hos ledelsen, at indberetningerne bliver overset i Socialforvaltningen. De sender således indberetninger ind, men oplever ofte ikke at få nogen faglig tilbagemelding på dem. Der mangler derved endnu en gang den faglige kobling, så de kan få en reel sparring på, om de har problemer ift. magtanvendelse, som de burde forholde sig anderledes til. På nuværende tidspunkt er meldingen fra Socialforvaltningen bare, at *"de er taget til efterretning."*

34.9.3 *Indsatser for minimering af magtanvendelse*

Ledelsen fortæller, at de har de et princip om, at de ikke vil anvende magt medmindre, det er absolut påtvunget. Det handler i stedet om at kunne se den pædagogiske udfordring i bl.a. omsorgsopgaverne.

"Der er noget pædagogisk i alle opgaver. Der er relation i alt f.eks. at give et bad, tage tøj på osv.." (Leder)

For at undgå magt undlader de bl.a. at give et barn medicin, hvis barnet ikke vil have det, ligesom de ikke tvinger børnene til at spise.

"Vi tvinger ham ikke til at spise, hvis han ikke vil, for han dør ikke af sult." (Medarbejder)

Tilsvarende hvis et barn ikke vil have børstet tænder eller i bad, så slipper de for det.

*"Børnene er ikke på institutionen så lang tid, at det ville udmunde i omsorgs-
svigt. Børnene er hurtigt hjemme ved forældrene igen."* (Leder)

Ledelsen afviser at få lavet forhåndsgodkendelse til nogen af eksemplerne, da det for dem vil blive skruen uden ende. Det vurderes således af ledelsen, at der må være pædagogiske måder at arbejde med disse vanskelige problemstillinger på, som gør det unødvendigt med magt og dermed med forhåndsgodkendelser.

"Vi vil ikke bruge magt, og forældrene skal vide, at det ikke er en måde, vi bifalder." (Leder)

Ledelsen fortæller endelig, at de er i gang med at udvikle et fast koncept for, hvordan de samler ordentligt op på de konflikter og magtindberetninger, som måtte være. Det vil vedrøre en kombination af sikkerhedsarbejdet, personalemøder og forventningssamtaler.

34.10 **Medicinhåndtering**

Medarbejdere og personale er godt bekendt med procedureerne og retningslinjerne. De har udarbejdet lokale instrukser for medicingivning og et skema til registrering af PN-medicin, hvor det angives, hvornår det er givet, hvorfor det er givet osv.

Det er det generelle indtryk blandt medarbejdere og ledelse, at der arbejdes meget med medicinområdet, hvilket er nødvendigt, da de generelt har meget medicingivning at holde styr på med 30-40 indflytninger om ugen.

Det er døgnvagten, der har medicinansvaret, det døgn vedkommende er på vagt. Det er derfor døgnvagten, som har ansvaret for at pakke medicinen ud, som børnene har med hjemmefra, og igen dagen efter at pakke det ned og give barnet det med hjem. Endelig er det døgnvagten, der står for at dosere medicinen. Det er til gengæld den medarbejder, der er kontaktperson for barnet på den pågældende vagt, der har ansvaret for at give medicinen.

Doseringen foregår altid af det faste personale, hvorfor der i forbindelse med vikardækning vil være en fasttilknyttet medarbejder, som forestår doseringen, hvis vikaren dækker døgnvagten.

Ledelsen kan kun huske, at der har været to reelle fejlmedicineringer i de 10 år, tilbuddet har eksisteret. Der er i lyset heraf ikke udarbejdet et egentlig skema til registrering af fejl- og utilsigtede hændelser, om end en nylig fejlepisode har fået dem til at stramme op på deres registrering af, hvornår og af hvem, medicinen gives for at undgå dobbeltgivning. Når der sker fejl, fortæller medarbejderne, at de ringer til forældrene og lægen, ligesom ledelsen informeres om hændelsen.

Medarbejderne tilkendegiver, at de generelt ikke udleverer noget medicin, før de har tjekket barnets medicinstatus, identificeret indholdet i medicinglasset og selv talt efter, om doseringen stemmer.

Det er medarbejderne selv, der står for at sidemandsoplære hinanden. En del af medarbejderne skal dog på medicinkursus til efteråret, hvilket de glæder sig til, så de kan føle sig 100 % klædt på til at håndtere medicinen. Fra ledelsens side kritiseres det også, at der ikke er flere medicinkurser, som medarbejderne har mulighed for at komme på.

34.11 **Fysiske forhold**

De fysiske forhold er ifølge ledelse og medarbejdere ikke tilfredsstillende. En medarbejder udtaler, at hun synes, der er decideret grimt.

Ifølge ledelse og medarbejdere mangler de især mødelokaler og opbevaringsrum. Som det er i dag, foregår møder med forældrene eksempelvis i sofagruppen i opholdsstuen. De har godt nok mulighed for at booke den tilstødende børnehaves lokaler, men det kan være svært at finde en ledig tid. Det samme gælder samtaler med medarbejderne, hvor ledelsen i dag deler fælleskontor og derfor ikke naturligt kan tage personlige samtaler med medarbejdere.

Opbevaringspladsen mangler især til børnenes hjælpemidler såsom lifte og kørestole, da de i dag står og fylder på værelserne.

Herudover er der meget lyd på stedet. Hele opholds-, spise- og køkkenområdet hænger stort set sammen, hvilket næsten gør det umuligt at lukke rummene af, så støjen ikke generer andre. De skillevægge, der er installeret, går ikke fra gulv til loft, hvilket skyldes indretningen af rummet med loft til kip.

34.12 **Administration af økonomiske midler**

Som aflastningstilbud har de i Skovsneglen ingen økonomisk administration af børnenes penge.

35. AFLASTNINGSTILBUDDENE

35.1 Faktuelle oplysninger og datagrundlag

Bostedets navn og adresse:	Aflastningstilbuddene Tomatvej 7, 2300 København S og Kjærstrupvej 24, 2500 Valby
Navnet på lederen:	Kurt Carlsen
Antal afdelinger:	2
Målgruppe:	Voksne hjemmeboende udviklingshæmmede med behov for periodevis ophold i et aflastningstilbud.
Dato for besøg:	18. og 20. juni, 2008

Denne caserapport bygger på observationer fra rundvisninger på hhv. Tomatvej og Kjærstrupvej, et interview med forstander og stedets 2 afdelingsledere, et fokusgruppeinterview med 5 medarbejdere på Tomatvej samt interview med 3 medarbejdere på Kjærstrupvej, herunder et personligt interview og to telefoninterview.

Rapporten er primært af beskrivende karakter, idet den redegør for oplevelser og erfaringer blandt de interviewede. I det første afsnit nedenfor opsummeres evaluators indtryk på baggrund af det foreliggende datagrundlag. Det skal dog bemærkes, at egentlige konklusioner udelukkende foretages i Hovedrapporten, hvor datagrundlaget er mere omfattende.

35.2 Opsummering og samlet indtryk

Der synes at være stor forskel på, hvordan de to afdelinger på hhv. Kjærstrupvej og Tomatvej fungerer.

På Tomatvej tegner sig et billede af, at medarbejderne trives med deres arbejde under en nærværende afdelingsledelse, ligesom interview med medarbejdere efterlader indtrykket af, at brugerne trives i hjemlige rammer. Det forekommer

at være stor styrke at en relativt lille afdeling indgår i et større fagligt fællesskab på Sundbyvang, hvor der er mulighed for sparring omkring medicinhandling og andre faglige forhold.

Der er ikke en eksplicit pædagogisk tilgang til arbejdet med brugerne men enighed i medarbejdergruppen om, hvilke værdier indsatsen skal bygge på. I forhold til brugergruppen er der ifølge medarbejdere og ledelse en problemstilling i, at nogle brugere mod hensigten er fastboende i op til flere år uden af vide, hvornår de kan få tilbudt et bosted. Medarbejderne vurderer, at det er meget svære vilkår at leve under, eftersom et aflastningstilbud er præget af stor omskiftelighed med mange forskellige brugere, som kommer i periodevis aflastning.

Interviewene med medarbejdere på Kjærstrupvej efterlader indtrykket af, at de på samme vis er meget bevidste om at skabe gode og trygge rammer for brugerne af tilbuddet, men at et dårligt og ustabilt arbejdsmiljø ifølge medarbejderne præger både faste aflastningsbrugere og personalegruppen negativt. Visiteringen af udadreagerende, truende og voldelige brugere til den lille afdeling betyder, at medarbejdere er blevet langtidssygemeldte, og at to har sagt op, mens nuværende medarbejdere fortsat er under psykologisk pres med uklarhed omkring, hvilke brugere der visiteres til tilbuddet. Der er således uoverensstemmelse mellem indsats, rammer, normering og brugergrupper. Dertil kommer, at afdelingen er præget af samarbejdsproblemer i ledelsen, ligesom medarbejderne oplever, at deres medarbejderindflydelse og ansvar er væsentligt reduceret de seneste år, siden aflastningstilbuddene blev lagt sammen.

I forhold til medicinhandling er procedurerne kendte, men der tegner sig et behov for at få fulgt op på praksis med henblik på at tage hånd om fejlkilder.

Interviewene efterlader indtrykket af, at der i aflastningstilbuddene er et relativt begrænset fokus på målrettet kompetenceudvikling af personalegruppen. Der er mulighed for at deltage i udbudte kurser, mens der i en længere periode i ingen af afdelingerne afholdt MUS-samtaler.

35.3 **Generelle forhold**

35.3.1 *Organisering af bostedet*

Aflastningstilbuddene består af to afdelinger, hvoraf det ene er beliggende i en villa på Kjærstrupvej, og den anden er beliggende i faciliteter på Sundbyvang på Amager.

Ledelsen består af en forstander og to afdelingsledere. Forstanderen varetager den overordnede administrative ledelse og kontakt med samarbejdspartnere, mens afdelingslederne varetager den daglige ledelse af tilbuddet samt personaleledelsen. Forstanderen har kontor på Kjærstrupvej.

På fælles ledelsesmøder, som afholdes tre gange om måneden, udstikkes de overordnede rammer for tilbuddene, det drøftes, hvilke brugere der er visiteret til tilbuddene, og der orienteres om økonomi.

35.3.2 *Målsætninger og målgruppe*

Aflastningstilbuddene har tre forskellige målgrupper, som alle kendetegnes ved at være relativt selvhjulpne. Én målgruppe udgør udviklingshæmmede voksne, som bor hos forældre eller pårørende, og hvor familien har behov for periodevis aflastning. En anden målgruppe omfatter hjemmeboende, voksne udviklingshæmmede, som venter på et passende botilbud, og hvor aflastningstilbudet benyttes som led i en frigørelsesproces. Den tredje målgruppe udgør udviklingshæmmede voksne, som bor i egen bolig, men som periodevis har behov for at modtage et aflastningsophold.

Oven for beskrevne målgrupper i ordinære, primært planlagte aflastninger kan komme i tilbuddet næsten så meget, som de ønsker. I forhold til kapaciteten i tilbuddene er der i gennemsnit 75 døgn til rådighed pr. bruger. For den første gruppes vedkommende planlægges aflastningen i et samarbejde med familien.

Aflastningstilbuddene har også en akut funktion. Således er en ud af de i alt syv pladser på hhv. Tomatvej og Kjærstrupvej formelt set afsat til akutte ophold. Der forekommer akut behov for aflastning i de situationer, hvor der sker uventede ændringer i de familiemæssige forhold, og hvor personen ikke på egen hånd er i stand til at varetage egenomsorgen. Der kan også opstå presserende behov for ind i mellem at finde andre løsninger end fortsat ophold i egen bolig eller bofællesskab. Det kan være skabt af stærk psykisk ustabilitet eller egentlig psykisk sygdom, som bevirker at personen ikke fungerer hensigtsmæssigt og har en bekymrende adfærd. Der må derfor tilbydes et midlertidigt ophold i mere beskyttende rammer.

Akutfunktionen bruges også til henvisninger via den kommunale døgnkontakt et par gange om året. Her er personen ofte ubeskrevet, fordi politiet ikke kender dennes identitet.

Interviewene efterlader indtrykket af, at der er stor forskel på brugersammensætningen på hhv. Kjærstrupvej og Tomatvej.

Kjærstrupvej: Ledelse og medarbejdere på Kjærstrupvej giver udtryk for, at der kan komme flere akutte brugere i tilbuddet (1-3 ad gangen), hvorfor det kan blive nødvendigt at aflyse de brugere, som kommer i planlagt aflastning.

Desuden har de akutte ophold været kendetegnet ved at være et bredt spektrum af brugertyper med langt vanskeligere problemstillinger, end aflastningstilbud-

det ifølge medarbejderne kan håndtere set i forhold til normering, indsats og brugersammensætning i øvrigt. Disse brugere spænder således fra domsanbragte over varetægtsfængslede til beboere med borderline, Aspergers og den fysisk meget plejekrævende bruger. Dertil kommer, at den afsatte akutplads ofte optages af den samme bruger i en længerevarende periode på op til to år ad gangen.

De faste brugere er sjældent udadreagerende. Men medarbejderne oplever, at ovennævnte brugere ved ankomst er mangelfuldt beskrevet, ligesom de ofte efter et stykke tid begynder at udvise en voldsom adfærd. Samlet set stiller den brede brugergruppe ifølge ledelsen meget store krav til medarbejdernes kompetencer.

I forlængelse heraf oplever medarbejderne på Kjørstrupvej et decideret misforhold mellem medarbejdernes kompetencer, botilbuddets mål og visse af de beboere, der visiteres hertil.

Ledelsen giver udtryk for, at der nogle gange er mulighed for at sige nej til de brugere, som forvaltningen visiterer, som fx autister, hvor der er behov for en meget struktureret hverdag. Men der er forskel på, i høj grad forvaltningen er lydhør over for ledelsens vurderinger, hvilket denne mener skal ses i sammenhæng med, at aflastningstilbuddene er de eneste to tilbud til brugere over 18 år i Københavns Kommune.

Samtidig oplever de adspurgte medarbejdere, som har arbejdet på Kjørstrupvej i en årrække, at forvaltningens lydhørhed sammenlignet med tidligere er mærkbart reduceret, eftersom man ikke tidligere fik brugere visiteret med ovennævnte problemstillinger. Det er nu alene forstanderen, der står for kontakten til forvaltningen og ikke som tidligere også medarbejdernes faglige vurdering og kendskab til de eksisterende brugere, som inddrages i forbindelse med visitation af nye brugere. Det spiller ifølge medarbejderne ind, at der er sket omstruktureringer i forvaltningen, således, at det ikke er den enkelte sagsbehandler, som visiterer, men centralt hold i forvaltningen, ligesom de oplever, at en årsag til den beskrevne målgruppeforskydning skal ses i lyset af, at man nogle år tilbage hjemtog brugere uden for Københavns Kommune.

Eftersom medarbejderne oplever, at de ikke inden for husets rammer og ressourcer kan magte de særligt udadreagerende og truende brugere, har de appelleret til ledelsen om at sige fra over for forvaltningen, men de oplever ikke ledelsens imødekommenhed heroverfor.

På den baggrund efterspørges blandt medarbejderne en specialaflastning til sådanne brugere, idet det har konsekvenser for både medarbejdere og faste brugere, når udadreagerende brugere med truende adfærd visiteres til aflastningstilbu-

det. Således kan sådanne brugertyper ifølge medarbejderne ikke rummes i et lille hus med faste aflastningsbrugere uanset ekstra bevillinger

Tomatvej: På Tomatvej er brugergruppen generelt fysisk meget plejekrævende, forflytninger må oftest ske med lift, og brugerne må hjælpes på toilet og i bad. Mange brugere har desuden intet verbalt sprog. Medarbejderne oplever, at de visiterede brugere gennem de seneste år er blevet mindre selvhjulpne og har langt sværere handicap end tidligere. Desuden er nogle aflastningspladser ligesom på Kjærstrupvej optaget af flerårige fastboende brugere, som venter på at få en plads på et bosted.

Ledelsen peger på, at de økonomiske rammevilkår ikke er i overensstemmelse med de brugere, som visiteres til tilbuddene. Budgetfordelingen bygger på en brugertyngdevurdering, men normeringen er ikke tilstrækkelig, når der visiteres udadreagerende brugere til tilbuddet, og når brugerne med årene er blevet fysisk mere plejekrævende. Der efterspørges derfor en ressourcevurdering af den enkelte bruger i forbindelse med selve visitationen, således at aflastningstilbuddet ikke først efterfølgende skal søge om særligt tilskud, når medarbejdere er presede.

35.3.3 *Personalerelaterede forhold*

Der er tale om en stabil, uddannet personalegruppe, som har været ansat mellem 10 og 20 år i tilbuddene.

På Tomatvej er ansat ni medarbejder heraf to nattevagter og en afdelingsleder. Fem er ansat på fuldtid. De to nattevagter er ufaglærte, øvrige er uddannet pædagoger. Fra 07.00 – 23.00 er der to på arbejde. Det kan hænde at der kun er én – men det hører til sjældenheden. Om natten er der én på arbejde.

På Kjærstrupvej er der ansat ni medarbejdere heraf to nattevagter, en pædagogstuderende, en rengøringsassistent og en afdelingsleder. Tre er ansat på fuld tid. En nattevagt er ufaglært. Fra 12.00 – 20.00 er der to på arbejde, mens der fra 20.00 – 12.00 er én på arbejde. På begge afdelingers afdelingsmøder vurderes det ifølge ledelsen løbende, om der skal sættes flere medarbejdere på arbejde.

På Kjærstrupvej har to medarbejder opsagt deres stilling efter langtidssygemeldinger, og en medarbejder er langtidssygemeldt (er startet igen efter syv ugers fravær), hvorfor der aktuelt er tilknyttet vikar fra vikarbureau. På Kjærstrupvej bruger man mange vikarer, fordi det veksler meget, hvor mange beboere, der er i aflastning

På Tomatvej er der andre afdelinger i nærmiljøet, hvilket er en tryghed for personalet, mens aflastningstilbuddet på Kjærstrupvej ligger i et villakvarter, hvor

der ikke umiddelbart kan skaffes hurtig assistance i kritiske situationer. Leder og personale har til forskel fra Kjærstrupvej direkte adgang til sundhedsfaglig ekspertise fra ambulatoriet Sundbyvang, ligesom der på Sundbyvang er et formaliseret backup-system for nattevagterne bostederne imellem. Kjærstrupvej kan også trække på ekspertisen, men gør det ikke i samme grad som Tomatvej grundet den fysiske afstand.

35.4 **Indsatsen på bostedet**

35.4.1 *Målsætninger og metoder*

Der er i aflastningstilbuddene ikke italesat en bestemt pædagogisk tilgang, som indsatsen bygger på. Dette forklares dels med tilbuddets karakter, hvor mange brugere kun opholder sig et par dage hver 14. dag. Der udarbejdes pædagogiske handleplaner for alle, hvoraf det primært fremgår hvad brugeren har behov for og hvilken hjælp, der skal ydes: ” *Der er så mange ting, som skal huskes. For én der kommer to gange om året, er der ikke en fremsynet plan. Det kan vi slet ikke.* ” (Medarbejder)

Særligt for de brugere, som opholder sig i tilbudet i længere tid, opstilles mål i den pædagogiske handleplan, ligesom brugeren har en kontaktperson. Det opleves som svært at lægge planer, da der er stor usikkerhed om, hvornår disse brugere får et tilbud om fast bolig et andet sted: ” *Vores pædagogik er som en elastik, der skal kunne trækkes ud og ind – ikke noget fast* ” (leder). Men medarbejderne arbejder med at lære beboerne at lave dagligdags gøremål så som at vaske tøj, gøre rent, rydde op mv. for at de bedre kan klare sig når de skal videre på et bosted. Oplevelsen er, at der ofte stilles store krav, når de kommer på bostedet.

Medarbejderne forsøger at møde brugerne, hvor de er, skabe en individualiseret indsats og skabe så hjemlige rammer som muligt. Man praktiserer ifølge nogle medarbejdere omsorgspædagogik, som handler om at skabe tryghed og genkendelighed for brugerne.

På Tomatvej skabes denne genkendelighed ved at brugerne så vidt muligt får det samme værelse, når de kommer og ved, at der i det hele taget skabes en vis form for rutine i dagligdagen. Selvom man tilstræber at skabe en hverdag, som ligner brugernes hverdag i hjemmet, adskiller tilbuddet sig dog også på nogle punkter fra brugernes hjem:

” *Der er ting, vi ikke gør her. Man spiser ikke med en bamse, man snakker med dem som voksne mennesker. Vi kan ikke være ’nusse pusse’ som hjemme hos far og mor. Vi skal have et ligeværdigt forhold til dem; det er mere voksenkontakt. Vi har andre standarder end der hjemme, særligt i spisesituationer.* ” (Medarbejder)

Der gives blandt medarbejdere på Kjærstrupvej udtryk for, at tilgangen til brugerne bygger på to forskellige menneskesyn. Hvor nogle arbejder i retning af høj grad af selvbestemmelse hos brugerne, så er der andre, som har en mere irettesættende tilgang. Grundlæggende fungerer hverdagen, fordi det er en lille personalegruppe, som kender hinanden godt. Men der peges på, at der er eksempler på brugere, som håndteres forskelligt af de enkelte medarbejdere, og hvor det opleves vanskeligt professionelt at drøfte denne problemstilling i personalegruppen, uden at det bliver til en følelsesmæssig snak.

35.4.2 *Tilbud og aktiviteter*

Med den kontinuerlige udskiftning af brugere er det ikke muligt at tilrettelægge faste aktiviteter i aflastningstilbuddene.

På Tomatvej går man ofte op i caféen på Sundbyvang. Der er også mange brugere, som gerne vil høre musik eller se film. At køre på bustur, gå en tur eller tage ud på "side by side" cykel hører til de mere sjældne aktiviteter, fordi det praktisk set er vanskeligt. Med to medarbejdere i dagtimerne er det ikke muligt at tage fire kørestolsbrugere med ud på tur.

På Kjærstrupvej laves aktiviteter for alle: Fx ture i weekenden, madlavning, hygge, kagebagning osv. Der arrangeres desuden sommerhustur og udlandstur hvert år.

Medarbejdere på Tomatvej giver udtryk for, at de stadig mere plejekrævende brugere har gjort det vanskeligere at arrangere ture ud af huset, fordi to medarbejdere ikke kan klare det alene.

35.4.3 *Samarbejde om indsats*

Det er ledelsen, primært forstanderen, der varetager eksterne samarbejdsrelationer i forhold til forvaltningen, ligesom forstanderen varetager kontakten til sagsbehandlere, når det gælder brugere, der endnu ikke er startet i aflastning. Medarbejderne har i forhold til brugere, som er indskrevet, den daglige kontakt til alle samarbejdspartnere, fx sagsbehandlere, den enkelte brugers dagtilbud eller skole, hvor de enkelte parter hver især skriver i en kontaktbog, som brugeren bringer med sig. Man deltager desuden i handleplansmøder sammen med forældre, brugere og daghjem for at koordinere indsatsen.

På Kjærstrupvej oplever medarbejderne, at samarbejdet med sagsbehandlere varetages af forstanderen, men denne fremhæver, at denne oplevelse skal ses i lyset, at det er meget svært at få kontakt med en sagsbehandler.

De to afdelinger samarbejder ikke i det daglige, hvilket forklares med den geografiske afstand mellem tilbuddene.

35.5 **Medarbejdernes trivsel**

På Kjørstrupvej: Både ledelse og medarbejdere giver udtryk for, at medarbejderne på Kjørstrupvej gennem de seneste tre år har været under hårdt psykologisk pres pga. verbalt truende og udadreagerende brugere kombineret med dårligt fungerende brugere i aflastning. Tiltagende vold og trusler har således været medvirkende årsag til, at tre personaler som følge af konkrete hændelser er blevet langtidssygemeldte. To af de tre medarbejdere har tillige sagt deres stilling op. Eksempler på konkrete hændelser omfatter en bruger som tog kvælertag på en medarbejder, en bruger som truede med selvmord og en bruger som sendte trusselsbreve til nattevagterne: ” *Der er brugere, som er ved at æde medarbejderne op inde fra.* ” (Medarbejder)

I den forbindelse nævner medarbejderne, at forstanderen efter deres opfattelse ikke har udvist tilstrækkelig opmærksomhed og omsorg for medarbejderne, når de oplever voldsomme episoder som fx trusler om vold. Det er oplevelsen, at hændelserne ikke bliver taget tilstrækkeligt seriøst, hvilket er grunden til, at medarbejdere har sagt deres stilling op. Den ustabile medarbejdersituation gør arbejdet vanskeligt for de eksisterende faste medarbejdere, fordi de samtidig skal arbejde sammen med nye vikarer, som ikke kender til huset og brugerne – og hvilket igen kan få situationer med brugere til at tilspidse sig.

Af den kommunale tilsynsrapport fremgår, at der er samarbejdsproblemer i ledelsen, som blandt andet påvirker medarbejdertrivslen. Der blev for tre år tilknyttet en psykolog, som deltog i løsningen af samarbejdsproblemerne og desuden fortsatte med jævnlig supervision af ledergruppens arbejdsopgaver. Ifølge den øverste ledelse er samarbejdsproblemerne løst. Medarbejderne oplever en lille forbedring, men oplever fortsat ikke, at arbejdsmiljøet er godt. Ledelsen oplever, at supervisionen har fået samarbejdet til at fungere bedre.

I den forbindelse udtrykker interviewede medarbejdere på Kjørstrupvej ønske om en fladere struktur og mere medarbejderindflydelse - og ansvar. P.t. er der en meget hierarkisk struktur, hvor medarbejderne ikke føler de bliver hørt, ligesom der fortælles om lukkethed og begrænset kommunikation med - og anerkendelse fra - den øverste ledelse. Tidligere blev medarbejderne delagtiggjort i mange facetter af arbejdet, involveret i politikudvikling og havde kontakt med samarbejdspartnere, men dette har ændret sig.

Ledelsen fortæller, at der er nedsat et SU, men at der ikke er så stor opbakning til organet blandt medarbejdere.

Samarbejdet mellem medarbejdere og afdelingslederen beskrives som godt. Medarbejdergruppen finder desuden, at de internt gode til at tale sammen, forsøge at lave hensigtsmæssige arbejds gange mv.

Tomatvej: På Tomatvej giver medarbejderne udtryk for, at arbejdsmiljøet er velfungerende, og at de hver især har frihed og kompetence til selv at tilrettelægge deres arbejde. De føler sig godt informeret fra afdelingslederen og giver udtryk for, at der generelt er åbenhed omkring alle forhold. Man har arbejdet sammen i mange år, hvorfor der ifølge medarbejderne er en vished om, at tingene bliver gjort.

I begge tilbud har medarbejderne tilknyttet supervision fra en psykolog, som bruges til at drøfte de problematikker, som medarbejderne kan komme ud i. Denne ordning giver flere medarbejdere udtryk for er udbytterig.

I forhold til kompetenceudvikling af medarbejderne sker denne ad hoc. Der er ifølge medarbejderne i de to afdelinger ikke blevet afholdt MUS-samtaler gennem de seneste år. Men der afholdes fælles huskurser. På tomatvej har man også et huskursus en gang årligt, hvor der er foredrag og diskussioner i personalegruppen om udvalgte temaer. Som regel drøftes også de enkelte beboeres situation på dette møde.

35.6 **Brugerindflydelse på bostedet**

Det er ikke muligt at få et brugerråd op at stå, fordi brugerne kun bor i aflastningstilbuddene periodevist. Desuden fortæller ledelsen, at brugerne er for dårligt fungerende til at kunne deltage i et brugerråd.

Man har dog på Kjærstrupvej nogle gange forsøgt at samle beboerne for at få dem til at give udtryk for deres ønsker til tilbuddet.

35.7 **Pårørendes indflydelse på bostedet**

På Kjærstrupvej er kontakten med forældrene af uformel karakter. Ledelse og medarbejdere oplever, at der er en god kontakt til de pårørende, som ofte har brug for nogen at tale med om deres udviklingshæmmede børn.

Der kan nogle gange opstå dilemmaer i situationer, hvor forældrene stiller krav, som aflastningstilbuddet ikke kan leve op til, eller hvis der opstår konflikter mellem børn og forældre. Der gives eksempler på en bruger, som ikke ønskede at komme med sine forældre på ferie, og en bruger, som ikke ville spise efter sine forældres anvisninger. Udfordringen ligger i, hvem aflastningstilbuddet skal bakke op. Hovedparten af brugerne er myndige, så derfor kan medarbejderne ikke sætte sig imod brugernes valg.

Hvad angår mere formelle samarbejder med pårørende, blev der en gang planlagt et møde mellem kontaktpersonerne i tilbuddet og de pårørende, men disse afholdes ikke mere, da der med tiden var meget få forældre, som mødte op.

Der er nu igen lagt op til, at der skal holdes møder i aflastningstilbuddene to gange om året, hvor ledelse og pårørende deltager.

35.8 **Beboernes trivsel og dagligdag**

De fleste brugere på både Tomatvej og Kjørstrupvej bliver hentet om morgenen og kørt i et dagtilbud. Når brugerne kommer hjem, er der afslapning om eftermiddagen, hvorefter personalet laver aftensmad.

På Kjørstrupvej forsøger man, at få brugerne til at tage del de daglige gøremål, hvis de kan: *"Brugerne skal ud i den anden ende og må være med til de daglige aktiviteter, så de ikke går i stå"* (medarbejder). Når brugerne kommer hjem om eftermiddagen er der hjemlig hygge: *"Så laver vi aftensmad; en af brugerne skræller kartofler, han er fantastisk til det, der er ikke så meget som en dut på. Så sidder vi og spiser, bagefter vil nogen i bad og så sidder vi og spiller spil og ser TV. Vi bestræber os på, at det er så hjemligt som muligt."* (Medarbejder)

På Tomatvej er der brugere, som får sondemad og kørestolsbrugere, som skal strækkes ud, når de kommer hjem. Her er der derfor kun få brugere, som kan hjælpe til med de daglige gøremål. Nogen kan skrælle kartofler og gulerødder, andre kan røre i gryden og nogen ser på.

Det er medarbejdernes generelle indtryk, at brugerne er glade for at komme i aflastningstilbuddene.

Medarbejderne på Kjørstrupvej peger på, at det er frustrerende for de faste brugere i aflastning at skulle bo sammen med udadreagerende og truende brugere. Desuden fører sammensætningen af meget forskellige brugere også til vold mellem brugere. Det har som konsekvens, at nogle bliver meget bange, ligesom det betyder, at de faste brugere konstant skal vente på at få hjælp af personalet, fordi de må bruge deres ressourcer på de mere ressourcekrævende brugere og derfor kun kan gøre tingene halvt. Som følge heraf er der forældre, som har klaget, fordi de ikke vil finde sig i, at deres børn er i aflastning under sådanne forhold.

35.9 **Indgreb i selvbestemmelsesretten (magtanvendelse)**

35.9.1 *Procedurer og retningslinjer*

Hvis der opstår konflikter eller tilspidsede situationer mellem brugere, træder en medarbejder fra for at tage sig af den pågældende bruger og afværge at situationen udvikler sig.

På Kjørstrupvej er man dog ofte alene på arbejde og må derfor i stedet tilkalde en kollega hjemme fra eller ringe til politiet.

35.9.2 *Magtanvendelse*

Der har som nævnt været en del voldsepisoder på Kjørstrupvej, hvilket ifølge ledelsen stiller krav om, at man i aflastningstilbuddet i højere grad synliggør over for forvaltningen, hvad tilbuddet kan og ikke kan. Magt er derfor på Kjørstrupvej i nogle tilfælde blevet brugt som selvforsvar og efterfølgende blevet indberettet.

Derudover er der enkelte andre tilfælde, hvor der er anvendt magt, om end disse beskrives som få. Eksempelvis hvor en bruger med borderline havde fået fat på en medarbejders telefonnummer og ringede for at komme med trusler. Her blev telefonnummeret taget fra brugeren med magt. Det understreges, at magtanvendelse altid indberettes.

Generelt udtrykker medarbejderne ikke tvivl omkring procedureerne, om end der kan være enkelte gråzonen tilfælde, som opleves vanskelige at vurdere. Der gives eksempel på en meget underernæret pige, hvor lægen har meddelt, at det er vigtigt brugeren spiser, men det vil hun ikke. Her er personalet nødsaget til at overvåge brugeren meget længe hver aften, indtil hun har spist sin mad. Der udtrykkes stor bekymring for hendes tilstand.

På Tomatvej har man søgt om tilladelse til magtanvendelse i forbindelse med brugere, som ikke vil indtage medicin eller mad: ”*Der er en beboer, når han skal spise, må man sommetider lægge sin hånd på vedkommendes hænder, og der er en bruger, som skal have medicin som maske, hvor det er nødvendigt at holde fast på masken.*” (Medarbejder)

35.9.3 *Indsatser for minimering af magtanvendelse*

Medarbejderne på Kjørstrupvej har været på kursus i forebyggelse af vold. Ligesom det er noget, der i gennem alle årene er blevet diskuteret i tilbuddet, herunder brugen af mindste-indgrebsprincippet. Blandt medarbejderne gives desuden udtryk for, at afdelingslederen har været god til at tage tingene op omkring magtanvendelse.

Medarbejderne prøver efter en magtanvendelse at se på, om noget kan ændres, så det ikke sker igen. Fx havde man en bruger, som tog noget shampoo. Dette blev løst ved at sætte en sæbeautomat op, som ikke kunne flyttes.

Endelig fortæller en medarbejder på Kjørstrupvej, at man aktuelt er ved at udarbejde et tillæg til ikke-voldspolitikken og at der i øvrigt arbejdes på, hvordan man i højere grad kan forebygge konflikter, som ofte udløses på baggrund af en sanktion fra en medarbejder.

Der tales ifølge medarbejderne på Kjærstrupvej generelt meget om tingene, når der opstår situationer, som er vanskelige at håndtere. Men tanken er, at der skal indføres en mere formel og forpligtigende intern debriefing mellem medarbejdere og ledere, når der har været konflikter eller brug af magt i tilbuddet.

Der gives udtryk for, at selvom man har været på kursus i, hvordan vold fra brugere skal håndteres, så kan det være man reagerer anderledes i situationen. Derfor er der procedurer for, at man i tilspidsede situationer kan ringe efter en kollega, hvis man arbejder alene. Der er to medarbejdere, som bor i nærheden, og som jævnligt ringes op fra tilbuddet på Kjærstrupvej som 'ambulancetjeneste'.

Der er i afdelingen på Tomatvej generelt meget få voldshændelser, som giver anledning til magtanvendelse, men man har drøftet vold som fx spyt og slag samt skrevet ned, hvordan dette skal håndteres.

Eventuelle konfliktfyldte situationer eller magtanvendelse tages ifølge ledelsen altid op på personalemøder i begge afdelinger.

I begge tilbud er der desuden udarbejdet en ambulanceplan, som angiver hvad der skal ske, og hvem der skal kontaktes, hvis den enkelte medarbejder skulle komme i fare.

35.10 **Medicinhåndtering**

35.10.1 *Procedurer og retningslinjer*

På Kjærstrupvej har man kurve med brugernes navn på. Mappen med medicinkort og pilleæske placeres heri. Forældre til brugere i almindelig aflastning kommer med en doseringsæske, hvor de bag på skriver, hvilken medicin æsken indeholder. I forhold til fastboende er der retningslinjer for, at to medarbejdere doserer i doseringsæske, mens øvrige medarbejdere kan give medicinen.

På Tomatvej er der retningslinjer om, at brugerne skal medbringe medicinen i originalemballage. Alle medarbejdere har kompetence til at dosere og give medicin på den enkelte vagt. Den medarbejder der doserer medicin, giver det også til brugerne.

Alle medarbejdere i begge afdelinger har været på medicinkursus, men for flere medarbejders vedkommende, er det mange år siden.

På Tomatvej kan medarbejderne deltage i de udbudte kurser fra ambulatoriet på Sundbyvang og i det hele taget trække på den ekspertise, som findes her. Medarbejderne fremhæver det gode samarbejde med ambulatoriet og glade for denne back up. Denne mulighed findes ikke i tilbuddet på Kjærstrupvej og p.t. udbydes der ikke længere kurser fra forvaltningen til dette tilbud. Personale fra

Kjærstrupvej har dog tidligere været på både medicin- og psykiatrikursus arrangeret af ambulatoriet i Sundbyvang.

35.10.2 *Medicinhåndtering*

Da brugernes medicin på Kjærstrupvej som hovedregel er doseret hjemmefra og talt op i pilleæsker, kan der ifølge lederne være uoverensstemmelse mellem, hvad forældrene siger, og det der reelt står på doseringsæsken. Derfor tjekkes medicinkortet, hver gang brugerne kommer i aflastning. Alle nye præparater slås ifølge medarbejderne altid op i medicinhåndbogen, inden de gives til brugeren.

Der sker ind imellem fejl, og medicinhåndteringen fungerer ifølge nogle medarbejdere ikke altid optimalt. Følgende eksempler på fejl nævnes:

- Medicin stillet ved en brugers morgenmad. Brugeren kommer ikke umiddelbart ned til morgenmad, og en anden bruger tager medicinen.
- En vikar tog en forkert medicinmappe, da kurven var tom.
- En bruger får udleveret medicin, tager den ikke, men lader den stå på et badeværelse, hvorefter en anden beboer spiser den.

I de tilfælde, hvor en bruger ved et uheld har taget den forkerte medicin, er lægevagten blevet kontaktet

På Tomatvej er det også almindelig praksis, at man – med udgangspunkt i det medicinkort forældrene har udfyldt - grundigt tjekker medicinen, når der kommer en bruger:

”Vi forlanger, at det kommer i originalæsker. Det kan ikke nytte noget, at det ligger i en kuvert, hvis man taber noget på gulvet, eller hvis der sker en fejl, kan man ikke ringe til lægen og sige, at vi har to brune og en grøn.” (Medarbejder)

Medarbejderne på Tomatvej, fortæller, at det er meget sjældent, at der sker fejl i forbindelse med medicineringen. Der var et tilfælde for fem år siden, hvor en bruger snuppede et glas med medicin og spiste det.

35.11 **Fysiske forhold**

Aflastningstilbudet på Kjærstrupvej har som nævnt til huse i en gammel villa med en god have. Dette bevirker, at der ikke er et institutionsagtigt præg på stedet. Trapper fra kælder til 2. sal. betyder, at der ikke kommer brugere, som er afhængige af kørestol. Der er aflastningsbrugere, som kun kan bo i stueetagen pga. deres fysiske udvikling, hvoraf nogle ifølge ledelsen kan have besvær med at komme op af trappen til hoveddøren.

Gang og trapearealer er snævre, hvilket ikke er et problem i hverdagen men kan være det i forbindelse med voldelige situationer. Dette skyldes, at det kan være svært at komme væk og frigøre sig. Der er bad og toilet af ældre dato i hhv. stuen og på 2. sal.

På Tomatvej, er der også bad og toilet på gangen. Det er ifølge medarbejderne særligt i forhold til de fastboende brugere, at de fysiske rammer er mangelfulde, fordi brugeren kun har sit værelse uden badeværelse og tekøkken:

”Det er rigtig synd for dem, der bor fast. Der er så meget larm og rigtig mange mennesker ud og ind. Det er ikke en værdig tilværelse for fastboende. Men det har aldrig været meningen, at de skulle bo her fast.” (Medarbejder)

Der er desuden ikke noget personalerum til medarbejderne på Tomatvej.

35.12 **Administration af økonomiske midler**

Generelt har medarbejderne i aflastningstilbuddene ikke noget at gøre med brugernes økonomiske midler, da det er de pårørende (familien eller værger), som varetager denne opgave. Brugere kan dog have lommepenge med i aflastning, hvor medarbejderne fører regnskab med, hvad pengene bliver brugt til.
