

## Anmeldt tilsyn 2009

Dato: 28. juli 2009

<b>Tilbuddets navn:</b>	<b>Lionslund Lagesminde Allé 60 2660 Brøndby Strand</b>
<b>Dato for tilsyn: Tilsynet foretaget af:</b>	<b>16. marts 2009 Jette Pedersen og Ingelise Hansen</b>
<b>Tilsynet talte med:</b>	<b>Forstander Elsebeth Møhl, konstitueret stedfortræ- der Kim Klingenberg Pædagog Hanne Aggerstrøm, grøn gruppe og Su- sanne Sneholt fra blå gruppe</b>

### Forudsætninger for det anmeldte tilsynsbesøg:

Ved tilsynsbesøget blev vi vist rundt i huset, hvorefter vi talte med ledelses- og medarbejderrepræsentanter samlet. Tilsynet var tematiseret og havde fokus på magtanvendelse, kommunikation med brugerne samt opfølgning fra de sidste tilsyn.

Pensionatet Lionslund drives efter § 108 i Serviceloven og er botilbud for 24 personer med varige psykiske funktionsnedsættelser.

Målgruppen er voksne udviklingshæmmede personer, der har et betydeligt og varigt behov for vejledning i de fleste dagligdags forhold omkring personlig hygiejne/pleje, samt behov for socialpædagogisk støtte og vejledning. Der er enkelte personer med svære psykiatriske problemstillinger

### **Tilsynets samlede vurdering**

Tilsynet vurderer, at der har været en stor organisatorisk og ledelsesmæssig udvikling på tilbuddet, hvor værdier, struktur, kompetencer og rollefordeling er blevet synliggjort og implementeret i organisationen. Der har i 2008 kun været 4 indberetninger om magtanvendelse. Medarbejderne er gode til både at give beboerne deres selvbestemmelses ret, og at påtage sig ansvaret, når beboerne ikke kan mestre retten selv. Tilsynet vurderer, at såvel ledelse som medarbejdere er meget bevidste om at bruge kommunikation som et redskab i hverdagen.

Tilsynet anbefaler, at tilbuddets hjemmeside udbygges med PR for dels organisationen og strukturen dels det gode arbejdsmiljø.

# 1. Generelle tværgående temaer for tilbuddene

## Kommunikation

Kommunikation er en central del af kerneydelserne på det sociale område og har stor betydning for brugernes aktive medvirken i og udbytte af udvikling, behandling, støtte og omsorg.

Formålet på dette tilsyn er at klarlægge hvordan den gensidige interaktion mellem brugere og medarbejdere konkret udspiller sig og om medarbejderne handler på en måde, som fremmer brugerens lyst til og mulighed for at udtrykke sig, stille spørgsmål og kommunikere frit, samt at kontrollere om tilbuddet har en overordnet ramme for udvikling af kompetencer til den gode kommunikation mellem medarbejdere og brugere.

### 1.2 Strukturelt grundlag for at udvikle kommunikationen på tilbuddet

1. a) Har tilbuddet et skriftligt værdigrundlag?  
b) Udstikker værdigrundlaget retningslinjer for kommunikationen mellem medarbejdere og brugere?  
c) Hvordan understøttes retningslinjerne for kommunikation i strukturen på tilbuddet?

1) Værdigrundlaget er beskrevet i Lionslunds vision (vedlagt). Det indeholder kun indirekte retningslinjer for kommunikationen mellem medarbejdere og brugere.

Kommunikationen med beboerne understøttes såvel på de afholdte kurser/temadage som i hverdagen, hvor korte og klare instrukser for omgangstone er sat op relevante steder.  
Kommunikationen mellem beboere og medarbejdere understøttes af medarbejdernes omgangstone, som rollemodel for beboerne.

2. a) Er der rum for faglige drøftelser (udveksling af fagkompetence), med henblik på:  
b) Hvordan understøttes muligheden for faglig drøftelse i strukturen på tilbuddet?

2) Faglige drøftelser finder sted på gruppemøder, brandpunktsmøder (personalemøder) og temadage. Fælles aktiviteter på tværs af grupperne giver anledning til mange gode drøftelser.

3. a) Hvilke konkrete metoder/redskaber benytter tilbuddet sig af, til brug for den daglige kommunikation?  
b) Arbejdes der konkret med udvikling af nye metoder?

3) Alle beboere benytter verbal kommunikation. I forhold til enkelte er der behov for at understøtte dette med billeder.

Hver gruppe holder beboermøder hver søndag, medarbejderne søger at inddrage beboerne i beslutninger om hverdagen, -men beboernes fokus er meget på madplanerne.

Udover møder med brugerne har man netop nedsat et pårørenderåd, som er uden kompetence, men som kan inspirere til yderligere kvalitetsudvikling.

	<p>4) Kommunikationen mellem beboere og medarbejdere er forholdsvis ukompliceret, da beboerne benytter verbalt sprog.</p> <p><b>Tilsynet vurderer, at strukturen understøtter den gode kommunikation mellem beboere og medarbejdere.</b></p>
<b>4. Tilsynets vurdering</b>	

<p><b>1.3 Kommunikation i det daglige arbejde</b></p> <p>1. Har tilbuddet afdækket og registreret brugernes individuelle behov og forudsætninger for kommunikation?</p> <p>2. Hvordan anvender medarbejderne deres viden om brugernes behov og kommunikative forudsætninger i samværet med brugeren til at identificere brugernes tanker, holdninger, værdier, viden, ønsker og behov?</p> <p>3. Hvordan sætter medarbejderne fokus på anerkendelse og ligeværd i betragtning af den ulige relation mellem medarbejdere og brugere?</p>	<p>1) Alle har et verbalt sprog, nogle har dog behov for hjælp til at blive forstået, da deres udtale ikke er god. Enkelte beboere har derfor en kontaktbog som følger dem mellem hjem og arbejde.  Beboerne hjælper vikarer ved at fortælle, hvordan tingene plejer at blive gjort.  Beboernes omverdens erkendelse er for mange begrænset, hvorfor de får hjælp til dette.</p> <p>2) Der er udarbejdet en introduktionsmappe indeholdende de vigtigste oplysninger om hver enkelt beboer, herunder også oplysninger om hvordan beboeren støttes i deres kommunikation, hvis de har behov for det.  I hverdagen støttes beboerne i at udtrykke tanker, holdninger og følelser. Dette er også et redskab til at minimere konflikter og uhensigtsmæssig adfærd.  Der er beboermøder hver søndag i grupperne, og der er nedsat et beboerråd på tværs af grupperne, der afholder 3-4 møder årligt sammen med forstanderen. Der er udarbejdet kommissorium for beboerrådet.</p> <p>3) Relationen (magtforholdet) mellem medarbejdere og beboere drøftes ofte og man søger hele tiden at udvikle den. Et eksempel er, at man i mange år har brugt begrebet ”beboerens hjemmedag”, nu omtaler man det i stedet som ”beboerens fridag”.  Der er fokus på gensidig respekt, det betyder også respekt for, at en bestemt beboer har særlige behov, for at kunne fungere optimalt.</p>
---	--

#### **4. Tilsynets vurdering**

Det er aftalt, at man som medarbejder går en runde i huset og siger goddag, når man kommer, og går en runde og siger farvel, før man går hjem.

Strukturelt understøttes det ”reflekterende miljø” ved at lave aktiviteter og ferier på tværs af grupperne. Der bliver hermed flere indfaldsvinkler til den enkelte bruger, og vidensdeling bruges på tværs af grupperne. Herved opstår der et fælles ansvar for hele huset.

**Tilsynet vurderer, at medarbejderne er meget bevidste om at bruge kommunikation som et redskab i hverdagen.**

## **2. Magtanvendelse**

Grundlaget for bestemmelserne om magtanvendelse og andre indgreb i den personlige selvbestemmelsesret er respekten for individets integritet uanset den enkeltes psykiske eller fysiske funktionsevne. Der skal tilbydes ydelser, der også kan have forebyggende sigte og som tilgodeser behov, der følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller sociale problemer.

Formålet på dette tilsyn er at klarlægge hvordan den daglige gensidige interaktion mellem brugere og medarbejderne konkret udspiller sig og om medarbejderne handler på måder der understøtter og udvikling af brugernes evne til at lade deres konflikter, vrede og aggressioner få udløb på måder, som ikke er til skade for dem selv eller andre, samt at kontrollere om tilbuddet har en overordnet ramme for udvikling af kompetencer omkring håndtering af magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten.

### **2.1 Strukturelt grundlag for udvikling af kompetencer omkring håndtering af magtanvendelser på tilbuddet**

1. a) Har tilbuddet en skriftlig procedure for håndtering af magtanvendelser?  
b) Indgår der i proceduren retningslinjer eller vejledning for, hvorledes kompetent støtte ydes i forbindelse med konkrete episoder?  
c) Hvordan understøttes retningslinjerne for magtanvendelse i strukturen på tilbuddet?

1) Skriftlig procedure for håndtering af magtanvendelse er en del af Lionslunds politik om voldsforebyggelse. Politikken omfatter såvel vold og krænkelse beboerne i mellem, mellem beboere og personale samt magtanvendelse.

Politikken indeholder retningslinier samt instruks. Ved tilsynet blev instruksen fremlagt.

Indberetning om magtanvendelse sendes via EKM direkte til forstanderen, der taler med de implicerede parter og vurderer, om episoden har en karakter, så den bør drøftes på gruppemødet eller brandpunktsmøder (personalemøder), samt hvorvidt der er behov for supervision.

I grøn gruppe er det praksis, at man hjælper hinanden med at skrive indberetningen, for at sikre, at den kan forstås af uvedkommende. Herefter drøftes indberetningen med forstander.

Efter at Elsebeth blev ansat som forstander for ca. 1½ år siden, er der udarbejdet en række politikker, retningslinier etc., som er godkendt i MED-udvalget, herunder en personalevejledning, der beskriver de enkelte funktioner.

Lionslunds vision (vedlagt tilsynsrapporten) beskriver tilbuddets værdier, som har særligt fokus på relationerne på tværs af beboere, medarbejdere og ledelse.

Politikker og retningslinier er formuleret, så de er direkte anvendelige i hverdagen.

Der har i 2008 været 4 magtanvendelser på Lionslund. Det har været helt afgørende for antallet af magtanvendelser, at man har fået bevilget særtakst

<p>a) Hvordan understøttes muligheden for faglig drøftelse i strukturen på tilbuddet?  b) Er der rum for faglige drøftelser med fokus på synliggørelse af konkrete episoder, på erfaringsopsamling og på omsætning af teori til praksis?  c) Hvordan understøttes muligheden for faglig drøftelse i strukturen på tilbuddet?</p> <p>2. a) Hvilke konkrete metoder/redskaber, benyttes tilbuddet sig af for at undgå, at konflikter, vrede og aggressioner får udløb på måder, der er til skade for brugeren selv eller andre?  b) Udvikling af nye metoder</p> <p><b>4. Tilsynets vurdering</b></p>	<p>til 2 beboere, hvilket har medført at de får direkte hjælp til at undgå konflikter og støtte i det sociale samvær.</p> <p>2) Der er gennem det sidste års tid udviklet et åbent samarbejds miljø, hvor det er naturligt at reflektere over hinandens handlinger, med henblik på faglig udvikling og vidensdeling. Dette gælder såvel i forhold til det pædagogiske arbejde som til ledelsens ansvarsområder. Refleksionerne foregår såvel i hverdagen som på gruppemøder og brandpunktsmøder.</p> <p>3) Hver dag registreres alle episoder, hvor der har været optakt til konflikt. Registreringen bruges til drøftelser i gruppen, mhp hvordan man kan støtte beboerne så lignende hændelser enten kan undgås eller minimeres i antal.  Der er megen fokus på omgangstonen og man støtter beboerne i at udtrykke sig ordentligt og forståeligt overfor hinanden.</p> <p><b>Tilsynet vurderer, at der har været en stor organisatorisk og ledelsesmæssig udvikling på tilbuddet, hvor værdier, struktur, kompetencer og rollefordeling er blevet synliggjort og implementeret i organisationen.</b>  <b>Medarbejderne fortæller at de iværksatte temadage med ekstern konsulent, samt MED-kurser og arbejdsmiljøkurser har være stærkt medvirkende som katalysator i denne udvikling.</b>  <b>Et tydeligt signal om den positive udvikling er, at sygefraværet er faldet fra 11 sygedage pr år pr medarbejder i 2007 til 7 sygedage i 2008.</b></p>
<p><b>2.2 Håndtering af magtanvendelser i det daglige arbejde</b></p> <p>1) Har tilbuddet afdækket om  a. der kan være bagved liggende årsager på brugerens reaktionsmønster?  b. man kan hjælpe brugeren til at udtrykke "frustrationer" på en hensigtsmæssig måde?</p>	<p>1) Der er i grupperne megen fokus på at afdække de bagvedliggende årsager til beboerne reaktionsmønstre. Man hjælper beboerne med at sætte ord på deres følelser, når der er behov for det, eller hjælper med at strukturen strammes, når der er behov for det.  Herudover drøfter man ofte magtforholdet mellem medarbejdere og beboere, eksempelvis når nogle beboere ikke kan administrere deres rygning selv. Kan man som medarbejder tillade sig at nægte beboeren en cigaret? Det er jo beboerens cigaretter.</p>

2) Hvordan anvender medarbejderne den viden i samværet med brugeren i den konkrete hverdag til konfliktløsning og til at brugeren får hjælp til en bedre hverdag?

1) Hvordan sætter medarbejderne fokus på anerkendelse og ligeværd, samtidig med bevidstheden og forståelsen af vilkårene for relationen mellem medarbejdere og brugere og det ulige udgangspunkt?

### 3) Tilsynets vurdering

2) De bagvedliggende årsager bruges til at afvise kontakt med en konkret beboer, når han verbalt er seksuelt krænkende overfor medarbejderne eller andre beboere.

Eller man undlader at give en beboer et valg, når vedkommende er i en situation (fuld), hvor hun ikke kan administrere det.

3) Relationen (magtforholdet) mellem medarbejdere og beboere drøftes ofte, og man søger hele tiden at udvikle den. Et eksempel er, at man i mange år har brugt begrebet ”beboerens hjemmedag”, nu omtaler man det i stedet som ”beboerens fridag”.

Der er fokus på gensidig respekt, det betyder også respekt for, at en bestemt beboer har særlige behov for at kunne fungere optimalt.

Det er aftalt, at man som medarbejder går en runde i huset og siger goddag, når man kommer, og går en runde og siger farvel, før man går hjem.

Strukturelt understøttes det ”reflekterende miljø” ved at lave aktiviteter og ferier på tværs af grupperne. Der bliver hermed flere indfaldsvinkler til den enkelte bruger og vidensdeling bruges på tværs af grupperne. Herved opstår et fælles ansvar for hele huset.

**Tilsynet vurderer, at medarbejderne er gode til både at give beboerne deres selvbestemmelses ret, og at påtage sig ansvaret, når beboerne ikke kan mestre retten selv.**

### 3. Opfølgning på tidligere tilsyn, specifikt for dette tilbud

Grundlag	Vurdering
<p><b>Øvrige punkter til opfølgning:</b></p> <p><b>3.1 MED-udvalg</b></p> <p>MED-udvalgets ideer og visioner, jf. notat om APV fra 2008 til 2010 vurderes at være et godt redskab til at fremme arbejdsmiljøet og samarbejdet. Det anbefales, at disse videreudvikles og implementeres.</p> <p>Det anbefales herudover, at:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• oplysningsmateriale opdateres,</li><li>• der udarbejdes kommissorium for beboerråd.</li><li>• der er en tættere kontrol af brugen af beboernes penge</li><li>• der udarbejdes en instruks vedrørende personalets håndhygiejne</li></ul> <p>Påbuddet om MED-udvalget synes løst.</p> <p><b>Tilsynets vurdering</b></p>	<p>BST har været på tilsyn, tilbuddet har endnu ikke modtaget en rapport. Det er aftalt, at der skal udarbejdes en APV i forhold til hvert beboerværelse.</p> <p>Arbejdsmiljøet er bedret væsentligt, hvilket bl.a. viser sig ved at sygefraværet er faldet fra 11 sygedage pr medarbejder i 2007 til 7 sygedage i 2008.</p> <p>Der er udarbejdet kommissorium for beboerråd. Der er nu tæt kontrol af brugen af beboernes penge. Der er udarbejdet en synlig instruks vedrørende håndhygiejne.</p> <p><u>Tilsynet anbefaler</u>, at tilbuddets hjemmeside udbygges med PR for dels organisationen og strukturen dels det gode arbejdsmiljø.</p> <p>Alle har deltaget i seminar om MED-udvalgets funktion. Medarbejdere og ledelse oplyser samstemmende at det har givet et stort udbytte særligt i forhold til rolle- og kompetence fordeling mellem medarbejdere og ledelse.</p> <p>MED-udvalget er nu formaliseret og fungerer, dagsordner og referater er nu et vigtigt oplysningsredskab.</p> <p><b>Tilsynet vurderer, at alle påbud og anbefalinger fra sidste tilsyn er imødekommet, og at særligt arbejdsmiljøet/samarbejdet er blevet væsentlig forbedret</b></p>
<p><b>4. Samtale med barn/ung, bruger eller pårørende.</b></p>	<p>Nej.</p>

## Tilbuddets kommentarer til den endelige tilsynsrapport

Ledelsens kommentarer:

Ingen kommentarer.

Medarbejdernes kommentarer:

Ingen kommentarer.