

Anmeldt tilsyn 2009

Dato: 27. oktober 2009

Tilbuddets navn: Pensionat Kamager**Dato for tilsyn: 8. september 2009****Tilsynet foretaget af: Dorrit Brandt og Jakob Sundbøl****Tilsynet talte med: Forstander Mie Karleby, socialfaglig leder Lena Jensen, SR-repræsentant Heidi Christoffersen og pædagog Pia Horn.****Forudsætninger for det anmeldte tilsynsbesøg:**

Pensionatet Kamager drives efter § 108 i Serviceloven.

Målgruppen på Pensionatet Kamager er udviklingshæmmede i middel til svær grad. De fleste beboere har diverse tillægshandicaps. Målgruppen har behov for støtte og hjælp i alle funktioner døgnet rundt. Alle beboere har kommunikationsvanskeligheder.

I Rammeaftalen for 2009 er følgende kapacitet aftalt:

- 40 døgnpladser til personer med varig nedsat psykiske funktionsnedsættelser.

1. Tilsynets samlede vurdering

Til synet vurderer, at det strukturelle grundlag for kommunikation er fint.

I tilbuddets drifts- og udviklingsaftale med Handicap er der fokus på beboernes kommunikation, og kommunikation bliver løbende drøftet på teammøder, hvor der i hvert team er en ansvarlig ressourceperson. Den store opmærksomhed på beboernes kommunikation kan tydeligt ses af den brede vifte af metoder/redskaber som benyttes til brug for den daglige kommunikation med beboerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i høj grad tager udgangspunkt i den enkelte beboers forudsætninger og behov i den daglige kommunikation. Medarbejderne anvender generelt deres viden om den enkelte beboers kommunikation på en måde, der viser stor indlevelse og respekt.

Tilsynet vurderer, at der er et godt strukturelt grundlag for udvikling af kompetencer omkring håndtering af magtanvendelser på Kamager. Medarbejderne arbejder systematisk og bevidst med at finde frem til metoder, herunder struktur, der kan bevirke at indgreb i videst muligt omfang undgås.

Der er på Kamager en stor bevidsthed i forhold til at give beboerne mest mulig medbestemmelse, hvilket efter tilsynets vurdering er en medvirkende faktor til, at der er så få magtanvendelser.

Tilsynet vurderer at tilbuddet har meget fokus på forebyggelse og håndtering af konflikter. Der er opbygget en erfaring i forhold til hver enkelt beboer, der gør, at der næsten ikke forekommer brug af magtanvendelse. For de fleste beboere på Kamager er det ikke muligt direkte at sætte ord på eventuelle årsager til frustrationer, og derfor er det væsentligt, at medarbejderne forstår beboernes alternative måder at kommunikere på, så de kan tolke beboernes sindsstemning.

. Generelle tværgående temaer for tilbuddene

2.1. 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.

2.1.1 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?

- a) Tilbuddet oplyste, at der ikke er et decideret værdigrundlag.
- b) Tilbuddet oplyste, at der er fokus på kommunikationen med beboerne, i og med at tilbuddets drifts- og udviklingsaftale med Handicap fokuserer på kommunikation med brugerne.

	<p>c) Tilbuddet oplyste, at kommunikation jævnligt er et punkt på teammøder.</p> <p>Ledelsen oplyste, at én medarbejder har fået tildelt kommunikation, som et særligt ansvarsområde. Det er ensbetydende med, at der er afsat 8 timer om ugen til, at medarbejderen kan varetage denne opgave. Disse 8 timer er afsat til at udvikle kommunikationen med beboerne, opfriske hvordan en beboers talemaskine virker samt have fokus på Beboer-IT-caféen som kommunikationsform osv. Ledelsen oplyste, at der desuden er valgt en såkaldt resourceperson i hvert team som har ansvar for, at teamet holder fokus på kommunikation i det daglige arbejde.</p> <p>Kamager er pt. i gang med at udvikle en ny skabelon for de individuelle planer. Skabelonen indeholder punkter til afdækning af beboerens kommunikation.</p> <p>a) Tilbuddet oplyste, at kommunikation løbende bliver drøftet på teammøder, at der findes en resourceperson i hvert team og at der afholdes introduktionskurser for nyansatte som blandt andet fokuserer på Tegn-til-tale og mediemixer.</p> <p>b) se ovenfor</p> <p>a) Tilbuddet oplyste, at der bruges Tegn-til-tale, talemaskine, mediemixer, billeder, dagstavler, 0-1-kontakter og konkrete.</p> <p>Tilbuddet oplyste om flere eksempler på forsøg med kommunikation og genkendelighed, der afprøves eller er blevet afprøvet. Om forsøg med at sætte billeder på nogle beboeres tavler, forsøg med hvilken slags billeder der skal benyttes, hvordan de skal hænge, m.v.</p> <p>b) Tilbuddet oplyste, at man pt. arbejder på at udvikle flere 'lag' til en beboers talemaskine. Idéen med de forskellige lag er, at de bruges i forskellige sammenhænge. Udviklingen sker i samarbejde med CSK i Hellerup.</p> <p>Tilbuddet oplyste desuden, at man i samarbejde med kommunikationscenteret i Hillerød har udviklet IT-</p>
<p>2. a) Er der rum for faglige drøftelser (udveksling af fagkompetence), med henblik på:</p> <ul style="list-style-type: none"> - At synliggøre hvad den gode kommunikation indebærer. - Omsætning af teori og tale til praksis. - Erfaringsopsamling. <p>b) Hvordan understøttes muligheden for faglig drøftelse i strukturen på tilbuddet?</p>	
<p>3. a) Hvilke konkrete metoder/redskaber benytter tilbuddet sig af, til brug for den daglige kommunikation?</p> <p>b) Arbejdes der konkret med udvikling af nye metoder?</p>	

Tilsynet vurderer:

cafeen, som blandt andet benytter sig af farvede 0-1-kontakter. Medarbejder oplyser, at de farvede 0-1-kontakter kan fungere rigtig godt på handleplansmøder, fordi det da er beboeren selv, der vælger, hvornår det næste billede skal komme frem, og dermed er medbestemmende i forhold til, hvad der skal tales om på mødet.

Til synet vurderer, at det strukturelle grundlag for kommunikation er fint.

I tilbuddets drifts- og udviklingsaftale med Handicap er der fokus på beboernes kommunikation, og kommunikation bliver løbende drøftet på teammøder, hvor der i hvert team er en ansvarlig ressourceperson.

Den store opmærksomhed på beboernes kommunikation kan tydeligt ses af den brede vifte af metoder/redskaber som benyttes til brug for den daglige kommunikation med beboerne.

2.1.2 Kommunikation i det daglige arbejde

1. Har tilbuddet afdækket og registreret brugernes individuelle behov og forudsætninger for kommunikation?
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?

Tilbuddet oplyste at der forefindes en kort handleanvisning til, hvordan medarbejdere skal kommunikere og agere overfor samtlige beboere. Handleanvisningen forefindes i det såkaldte "beboerpas". Beboerpasset har ikke nødvendigvis alene fokus på kommunikationen med beboeren, men er en kort vejledning til brug for blandt andet vikarer og nye på afdelingen, som giver en kort opridsning af, hvordan man bør agere – og ikke agere – overfor beboeren. Det nævnes for eksempel i beboerpasset, hvis en beboer er udadreagerende eller kun kan kære at få information på én bestemt måde.

Der blev oplyst om flere konkrete eksempler fra arbejdet med beboerne på Kamager. Fælles for eksemplerne er, at medarbejderne gør sig store anstrengelser for at sætte sig ind i den enkelte beboers perspektiv og øjeblikkelige situation. Det blev nævnt, at man blandt andet kan være nødt til at fortolke kropssproget hos beboeren. Det fremgik desuden, at der på tilbuddet blev lagt vægt på, at man som medarbejder ikke kan tillade sig at give op, når beboerens kommunikation forekommer uforståelig.

Som konkret eksempel nævnte medarbejder desu-

3. Hvordan sætter medarbejderne fokus på anerkendelse og ligeværd i betragtning af den ulige relation mellem medarbejdere og brugere?

Tilsynet vurderer

den, at der blev lavet mediemixerbog om Sølund-festival før festivalen. Mediemixerbogen, som altså fungerede som en slags program for, hvad der skulle ske på festivalen, blev fremvist, så beboerne havde mulighed for at se, hvad programmet for festivalen var, inden de tog af sted på festivalen.

Som konkrete eksempler nævnte tilbuddet desuden feriemesser og beboermøder som begivenheder, hvor der bliver lagt stor vægt på, at kommunikationen foregår på beboernes præmisser.

Ledelsen oplyste, at der blandt andet diskuteres husregler på beboermøder, da det er en udmærket måde at forebygge konflikter internt mellem beboerne på. Der lægges særlig vægt på, at lære beboerne at vælge til og fra på beboermøderne.

Medarbejderne anvender deres viden om de enkelte beboere til at anerkende deres behov lige nu og her.

Som konkret eksempel nævnte tilbuddet, at en beboer i forbindelse med tilbygningen på Kamager blev spurgt, om han ønskede at flytte over i den nye afdeling. Beboeren svarede, at han bare ville have ro om natten, da hans nabo på den anden side af væggen havde en vane med at tromme løs på sengen til langt ud på natten. Det blev løst ved at flytte rundt på sengene i de to lejligheder.

Som et andet konkret eksempel nævnte tilbuddet en beboer, der som regel tager det ganske ilde op, hvis man banker på hans dør for at komme ind. Den samme beboer er til gengæld meget imødekommende, hvis medarbejderne ringer til ham og spørger, om man må komme på besøg. Følgelig ringer medarbejderne altid til denne beboer, når man ønsker at komme ind i lejligheden.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i høj grad tager udgangspunkt i den enkelte beboers forudsætninger og behov i den daglige kommunikation.

Medarbejderne anvender generelt deres viden om den enkelte beboers kommunikation på en måde, der viser stor indlevelse og respekt.

2.2. 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.

2.2.1 Strukturelt grundlag for udvikling af kompetencer omkring håndtering af magtanvendelser på tilbuddet

<p>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?</p> <p>2. a) Er der rum for faglige drøftelser (udveksling af fagkompetence), med henblik på: - At synliggøre konkrete episoder. - Omsætning af teori og tale til praksis. - Erfaringsopsamling. b) Hvordan understøttes muligheden for faglig drøftelse i strukturen på tilbuddet?</p>	<p>a) Ledelsen oplyser, at der er en skriftlig procedure for håndtering af magtanvendelser.</p> <p>b) I proceduren indgår der en vejledning om håndtering af konkrete episoder.</p> <p>c) Ledelsen oplyste, at når der har fundet en magtanvendelse sted på tilbuddet, skal den medarbejder, som har udøvet magtanvendelsen, udfylde en blanket om hændelsen sammen med en kollega. Proceduren skal dels opfylde de formelle krav til rapportering af magtanvendelse og er desuden en udmærket måde at få bearbejdet oplevelsen på for den enkelte medarbejder. Ledelsen tilføjede, at det som medarbejder kan være en voldsom oplevelse at udøve en magtanvendelse. Når der efterfølgende kommer en tilbagemelding fra den pædagogiske konsulent i Region Hovedstaden – Handicap på magtanvendelsen, bliver tilbagemeldingen taget op på næstkommende teammøde.</p> <p>a) Medarbejder oplyste, at det er Arbejdsmiljøgruppen som står for at analysere det mønster, der ofte ligger bag en magtanvendelse. Arbejdsmiljøgruppen er et underudvalg under MED.</p> <p>Medarbejder nævnte, at der typisk er en række registreringer af vold eller krænkende adfærd mod en medarbejder op til en magtanvendelse.</p> <p>Tilbuddet oplyste, at magtanvendelse er fast punkt</p>
--	--

<p>3. a) Hvilke konkrete metoder/redskaber, benytter tilbuddet sig af for at undgå, at konflikter, vrede og aggressioner får udløb på måder, der er til skade for brugeren selv eller andre?</p> <p>b) Udvikling af nye metoder</p>	<p>på arbejdsmiljøgruppemøde, som finder sted en gang om måneden. Hvis der har fundet en magtanvendelse sted, diskuterer Arbejdsmiljøgruppen hændelsen med den medarbejder som har udøvet magtanvendelsen og hændelsen bliver efterfølgende drøftet på teammøde.</p> <p>Ledelsen oplyste, at der generelt er en kultur for vidensdeling og for at undervise andre på Kamager i det, man har fået læring i på et kursus.</p> <p>b) se ovenfor.</p> <p>a) Ledelse og medarbejder oplyser, at det pædagogiske arbejde er tilrettelagt ud fra kendskab og erfaringer for hver enkelt beboer. Tilbuddet søger at opnå en viden i forhold til de syndromer, som nogle af beboerne har ud fra en neuropædagogisk tilgang. Dette forhold er medvirkende til, at man i videst mulig omfang kan benytte sig af pædagogiske metoder til at undgå at konflikter udvikler sig på måder, der medfører brug af magtanvendelse.</p> <p>b) Ledelse og medarbejder oplyste, at der løbende arbejdes med at finde frem til metoder, der kan bevirke, at indgreb kan undgås. Eks. vis er der en beboer, som ikke kan lide at få klippet negle. Denne beboer er der søgt om tilladelse til at fastholde under negleklipping. I mellemtiden afprøves nye metoder, hver gang det er tid for negleklipping.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der er et godt strukturelt grundlag for udvikling af kompetencer omkring håndtering af magtanvendelser på Kamager. Medarbejderne arbejder systematisk og bevidst med at finde frem til metoder, herunder struktur, der kan bevirke at indgreb i videst muligt omfang undgås.</p> <p>Der er på Kamager en stor bevidsthed i forhold til at give beboerne mest mulig medbestemmelse, hvilket efter tilsynets vurdering er en medvirkende faktor til, at der er så få magtanvendelser.</p>
<p>2.2.2 Håndtering af magtanvendelser i det daglige arbejde</p> <p>1 Har tilbuddet afdækket om</p>	<p>a) Ledelse og medarbejder oplyste, at mange af beboerne har svært ved at aflæse forskellige situatio-</p>

<p>a. der kan være bagved liggende årsager på brugerens reaktionsmønster?</p> <p>b. man kan hjælpe brugeren til at udtrykke frustrationer på en hensigtsmæssig måde?</p>	<p>ner, og erfaringerne viser, at det er væsentligt at fastholde daglige strukturer for derved at undgå uhensigtsmæssig adfærd.</p> <p>b) Som konkret eksempel nævnte medarbejderne, at der i forhold til en enkelt beboer er en aftale om, at beboeren skal eskorteres ind gennem køkkendøren af chaufføren, når beboeren kom hjem fra sit dagtilbud. Baggrunden var, at beboeren tit kom i konflikter med andre beboere og med medarbejdere. På et tidspunkt fandt der en ganske voldsom magtanvendelse sted mod denne beboer. Efterfølgende analyserede Arbejds miljøgruppen hændelsen og fandt frem til årsagen, som var, at aftalen med at beboeren skulle eskorteres ind gennem køkkendøren var gået i glemmebogen. Det kunne hurtigt rettes op, og der har ikke efterfølgende været nogen magtanvendelser eller konflikter.</p> <p>Som et andet konkret eksempel nævnte medarbejderne en beboer der har behov for struktur på sin hverdag og for at vide præcis hvad hun skal lave i løbet af dagen. Den konkrete beboer lider af OCD, som er tilbagevendende tvangstanker og/eller tvangshandlinger. Til denne beboer er der blevet udarbejdet en vejledning der meget minutiøst beskriver hvad hun skal gøre om morgenen. Det meget minutiøse program beroliger beboeren.</p>
<p>1) 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?</p>	<p>Ledelsen oplyste, at man generelt gør sig store anstrengelser for at se tingene fra beboerens perspektiv og anerkende beboerens sindsstemning. Ledelsen tilføjede, at det også kan handle om at aflede beboeren, så man for eksempel kan foreslå at gå en tur rundt i haven, hvis en beboer kommer ind og er meget ophidset over et eller andet.</p>
<p>2) 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?</p>	<p>3) Det er ofte en svær overgang for nogle beboere at komme hjem fra dagtilbuddet, så medarbejderne ved, at beboerne skal hjælpes individuelt med at komme ind på Kamager, samt hjælpes til at få formidlet dagens oplevelser. Her er det væsentligt at give beboerne den fornødne opmærksomhed, så de oplever, at blive anerkendt.</p>

Tilsynet vurderer

Tilsynet vurderer at tilbuddet har meget fokus på forebyggelse og håndtering af konflikter. Der er opbygget en erfaring i forhold til hver enkelt beboer, der gør, at der næsten ikke forekommer brug af magtanvendelse. For de fleste beboere på Kamager er det ikke muligt direkte at sætte ord på eventuelle årsager til frustrationer, og derfor er det væsentligt at medarbejderne forstår beboernes alternative måder at kommunikere på, så de kan tolke beboernes sindsstemning.

3. Opfølgning på tidligere tilsyn, specifikt for dette tilbud

Grundlag	Vurdering
<p>Øvrige punkter til opfølgning:</p> <p>3.1 Tilsynet skal vejlede om at Pensionatet Kamager får indgået aktuel aftale om genhusning, således at genhusningsplanen kan blive opdateret.</p> <p>3.2 Tilsynet skal vejlede om at ledelsen skal sørge for at der bliver skabt klarhed om, hvordan personalet skal agere i tilfælde af brand eller lignende, indtil brandvæsenet er fremme på stedet.</p> <p>3.3 Tilsynet skal anbefale, at Pensionatet Kamager får udarbejdet overordnet målsætning for botilbuddet og en pædagogisk målsætning, samt får arbejdet med en stillingtagen til hvordan målsætningerne skal praktiseres.</p>	<p>Der har været henvendelse til Tårnby kommune v/ Kirsten Bach som ikke ønskede at hjælpe, da det var Regionens anliggende. Kamager har selv overvejet nogle løsninger; primært intern genhusning, ellers huse v/ Dansk Folkeferie.</p> <p>SR-rep fortæller om at hun én gang om året orienterer om brandskabet, brand, evakueringsplaner osv. Der er evakueringsplaner hængende på væggen. Den beskriver, at man skal evakuere beboere fra den længe, hvor det brænder. De øvrige skal blive i deres boliger og lukke dørene.</p> <p>Ledelsen oplyser overfor tilsynet, at der på nuværende tidspunkt ikke er taget skridt til at få udarbejdet en overordnet målsætning. Som udgangspunkt er pædagogikken meget individuel og med det spænd, der er i beboergruppen vil det efter ledelsens opfattelse blive svært at formulere en overordnet målsætning. Derfor ser ledelsen det som en udfordring at arbejde videre med at formulere en overordnet målsætning. Medarbejder nævner, at man muligvis vil kunne bruge noget af det, som de enkelte teams har skrevet på de forskellige dele af hjemmesiderne.</p>
<p>3.4 Tilsynet skal anbefale, at ledelsen tager initiativ til at få igangsat arbejdet med udarbejdelse af målsætninger for pensionatets aktiviteter.</p>	<p>Tilbuddet nævnte, at aktiviteterne på Kamager er en ekstra ydelse, som botilbuddet ikke er forpligtet til at tilbyde beboerne. Derfor er Kamager heller ikke forpligtet til at udarbejde målsætninger for aktiviteterne.</p>
<p>3.5 Tilsynet påbyder, at ledelsen skal sikre, at Arbejdstilsynets påbud omkring uhensigtsmæssige arbejdsstillinger efterleves (Tilsynsbesøg 12-06-2008).</p> <p>Tilsynet blev af medarbejderne orienteret om, hvordan forflytninger foregik og at der i arbejdet med at udføre personlig hygiejne altid blev brugt glidestykke og at arbejdet aldrig blev udført på gulvet.</p> <p>Der er udarbejdet forflytningsplan for samtlige beboere, der har brug for forflytningshjælp og al-</p>	<p>Ledelsen og medarbejdere oplyste, at påbuddene er efterlevet fuldt ud.</p>

<p>le medarbejdere har fået udleveret en forflytningssguide. Det blev oplyst af medarbejderne, at der var sket meget siden Arbejdstilsynets besøg, fx giver medarbejderne udtryk for, at hele kulturen har ændret sig, og at medarbejderne i langt højere grad hjælper hinanden i forbindelse med forflytninger. (Uanmeldt tilsynsbesøg 10-11-2008).</p>	
<p>3.6 Ledelsen opfordres til overfor medarbejderne at indskærpe at alle voldepisoder registreres.</p>	<p>Medarbejderne oplyste, at det er blevet langt mere synligt hvordan man på tilbuddet behandler voldelige episoder. Helt konkret lægges de udfyldte og de kommenterede skemaer i bakker så de er synlige for alle medarbejdere.</p> <p>Tilbuddet oplyste, at der desuden er kommet et ekstra felt på voldsskemaerne, hvor medarbejderen selv angiver på en skala på 1-5 hvor påvirket medarbejderen var af volden. Pointen med den angivelse er, at medarbejderen kan indberette en voldsepisode, men samtidig kan gøre opmærksom på, at volden ikke påvirkede medarbejderen.</p>
<p>3.7. Samtale med barn/ung, bruger eller pårørende.</p>	

4. Tilbuddets kommentarer til den endelige tilsynsrapport

Ledelsens kommentarer:

Medarbejdernes kommentarer:

