

Anmeldt tilsyn 2009

Regionsgården
Blok E-stuen
Kongens Vænge 2
3400 Hillerød

Telefon 48205000
Direkte 4820 5273
Fax 48205527
Mail handicap@regh.dk

Web www.handicap-regionh.dk

CVR/SE-nr: 29768927

Dato: 23. april 2009

Tilbuddets navn: Boligerne Brøndbyøstervej

Dato for tilsyn: 30.3.2009

Tilsynet foretaget af: Jakob Sundbøl og
Pædagogisk Konsulent Bjarne Spanggaard

Tilsynet talte med: Forstander Pia Bentsen, stedfortræder Steven Tutton,
pædagogassistent Mona Nielsen, pædagog Lone Nielsen og pædagogassistent Kirsten Alrik.

Forudsætninger for det anmeldte tilsynsbesøg:

Tilsynet var tematiseret og havde fokus på magtanvendelse og kommunikation med brugerne samt opfølgning fra det sidste tilsyn. Vi talte med ledelse og medarbejderrepræsentanter samlet.

Boligerne Brøndbyøstervej drives efter § 108 i Serviceloven. Målgruppen er 24 voksne personer med betydeligt varig nedsat funktionsevne. Der er tale om personer der er mobile og nogenlunde selvhjulpne, men også enkelte personer med lettere fysiske handicaps. Personerne skal kunne indgå i et nærmiljø, dvs. de skal kunne skelne mellem egen bolig og naboens bolig. Målgruppen har i hovedreglen behov for direkte fysisk omsorg og pædagogisk hjælp og støtte hele døgnet. Derudover har målgruppen behov for individuelle indsatsformer i forhold til den enkeltes specielle behov og ønsker.

1. Tilsynets samlede vurdering

Ledelse og medarbejdere i Boligerne på Brøndbyøstervej har altid været optaget af arbejdet med opkvalificering og systematisering af procedurerne i det pædagogiske arbejde. Boligerne var allerede i det tidligere Københavns Amt deltagende i udarbejdelsen af kvalitetsstandarder på området, herunder standarder om empatisk og respektfuld kommunikation. I Regionen har Boligerne Brøndbyøstervej specielt de seneste år haft sat fokus på magtanvendelse og nu også på boligernes generelle værdigrundlag, som aktuelt bearbejdes og søges sat ind i en ramme der kan danne udgangspunkt i det pædagogiske og omsorgsmæssige arbejde på Brøndbyøstervej.

Det kunne på tilsynsbesøget mærkes, at både ledelse og medarbejdere er meget bevidste om kommunikationens rolle og betydning i hverdagen.

2. 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?

1) a: Forstanderen oplyser, at der ikke er et samlet nedskrevet værdigrundlag. Der er derimod en vision som blev udarbejdet for 3 år siden. Forstanderen oplyser, at den reelt aldrig rigtig har været brugt.

b) Udstikker værdigrundlaget retningslinjer for kommunikationen mellem medarbejdere og brugere?

Fra medarbejdernes side bliver det oplyst, at der desuden er blevet arbejdet temmelig meget ud fra standarden om empatisk og respektfuld kommunikation som var en standard i Københavns Amt.

c) Hvordan understøttes retningslinjerne for kommunikation i strukturen på tilbuddet?

b) Delvist, jf. arbejdet med kommunikation. Ledelsen oplyser, at man pt. er i gang med at udarbejde et værdigrundlag. Heri vil der være et krav om at forholde sig konkret til de værdier tilbuddet sætter i højsædet.

c) Tilbuddet oplyser, at der er heldagsmøder 2 gange om måneden, hvor man går i dybden med et emne. Det kan evt. handle om kommunikation og diskussionen kan da tage afsæt i medarbejdernes praktiske erfaringer af interaktion mellem brugere og medarbejdere, eller den kan tage afsæt i en artikel som forstanderen har udvalgt til mødet ud fra hvilket emne der skal på i forhold til kontinuiteten. Heldagsmøderne handler dog ikke udelukkende om kommunikation.

2. a) Er der rum for faglige drøftelser (udveksling af fagkompetence), med henblik på:

- At synliggøre hvad den gode kommunikation indebærer.
- Omsætning af teori og tale til praksis.

2) a: Se ovenfor.

<p>- Erfaringsopsamling.</p> <p>b) Hvordan understøttes muligheden for faglig drøftelse i strukturen på tilbuddet?</p> <p>3. a) Hvilke konkrete metoder/redskaber benyttes tilbuddet sig af, til brug for den daglige kommunikation?</p> <p>b) Arbejdes der konkret med udvikling af nye metoder?</p>	<p>b: Se ovenfor.</p> <p>3) a) Tilbuddet arbejder med totalkommunikation, som inkluderer gestik, mimik, billeder, lyd osv. Der arbejdes ikke fast med ét bestemt kommunikationsredskab da brugerne er yderst forskellige. Der arbejdes blandt andet med livshistorier, der bruges Boardmaker, TEACCH, og der arbejdes med ”Den sociale historie”, som er en positiv måde at prøve at få en beboer til at ændre uhensigtsmæssig adfærd. Det er en anskueliggørelse af, hvor mange fordele der er ved den adfærd som man ønsker at beboeren skal følge. Der er desuden udarbejdet skemaer i jeg-form, som angiver, hvad beboeren kan lide, hvad beboeren er i stand til osv. som blandt andet er til brug for vikarer.</p> <p>b) Fra ledelsens side oplyses det, at man ønsker at lave en forenklet livshistorie over beboernes hverdag. Det er ikke afklaret, præcis hvilke elementer der skal indgå i livshistorien.</p>
---	--

<p>2.1.2 Kommunikation i det daglige arbejde</p> <p>1. Har tilbuddet afdækket og registreret brugerne individuelle behov og forudsætninger for kommunikation?</p>	<p>1) Observationer og beskrivelser af beboernes kommunikation er foretaget ud fra Københavns Amts koncept og blev nedskrevet på papir i hver enkelt beboers beboermappe. Tilbuddet oplyste, at det er begrænset, hvor meget disse mapper egentlig bliver brugt. Forstanderen oplyser, at afdækningen ikke har været optimal og at der vil finde en ny afdækning sted. Medarbejderne oplyste, at man løbende diskuterer disse forhold på møder, men at selve beboermappen kun i begrænset grad bliver opdaterede og brugt. Det bliver desuden oplyst, at der ikke er en fast skabelon for hvordan observationerne skal nedskrives. Det bliver diskuteret, om det ville give mening at nedskrive oplysningerne i forbindelse med handleplansmøderne.</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?

2) Se nedenfor.

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

3) Medarbejderne giver et eksempel på en beboer der konsekvent bider sig selv til blods, hvis hun kommer for sent i seng. Derfor spørger medarbejderne ikke beboeren om hun vil i seng, men siger snarere, at nu er det på tide at komme i seng. Et andet eksempel er en beboer, der ikke tør flyve eller sejle. Konsekvensen er, at denne beboer ikke bliver tilbudt ferier som inkluderer fly eller færge.

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?</p> <p>c) Hvordan understøttes retningslinjerne for magtanvendelse i strukturen på tilbuddet?</p> <p>2. a) Er der rum for faglige drøftelser og udveksling af fagkompetence, med henblik på: - At synliggøre konkrete episoder. - Omsætning af teori og tale til praksis. - Erfaringsopsamling.</p> <p>b) Hvordan understøttes muligheden for faglig drøftelse i strukturen på tilbuddet?</p> <p>3. a) Hvilke konkrete metoder/redskaber, benyt-</p>	<p>1) a) Ja.</p> <p>b) Nej. Ledelsen oplyser, at der ikke er mange magtanvendelser og at de magtanvendelser som finder sted, er centreret omkring 3-4 beboere. Det blev drøftet, men både ledelse og medarbejdere gav udtryk for, at beboerne og de opståede situationer er så individuelle, at man ikke kan give nogen generelle retningslinjer for det. Medarbejderne oplyser, at der er langt flere beboer-mod-beboer-hændelser, og at der er ganske mange tiltag for at undgå disse.</p> <p>c) Ledelsen oplyste, at emnet kontinuerligt tages op på fælles- og teammøder.</p> <p>2) a: Ja. På en 4-ugers-periode er der heldags husmøde den første uge, teammøde i den anden uge.</p> <p>b: Der ligger en helt klar forventning hos ledelsen om efterbearbejdning af opståede episoder der grænser op til en magtanvendelse og selvfølgelig de helt konkrete udførte magtanvendelser.</p> <p>3) a: Der er dagsbeskrivelser af hver enkelt beboer</p>
--	--

<p>ter 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>som blandt andet kan beskrive, hvad der leder til konflikter og hvad man skal undgå. b: Dette blev ikke drøftet på tilsynsbesøget.</p>
<p>2.2.2 Håndtering af magtanvendelser i det daglige arbejde</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) 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>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>1) Blev ikke konkret drøftet.</p> <p>2) Der er dagsbeskrivelser af hver enkelt beboer som blandt andet kan beskrive, hvad der leder til konflikter og hvad man skal undgå.</p> <p>3) Blev ikke konkret drøftet.</p>

3. Opfølgning på tidligere tilsyn, specifikt for dette tilbud

Grundlag	Vurdering
<p>Øvrige punkter til opfølgning:</p> <p>3.1 Tilsynet skal anbefale at det undersøges om der er muligheder for at afhjælpe kulde- og træk problematikken</p> <p>3.2 Det anbefales, at der planlægges brandøvelser og evalueres på disse.</p> <p>3.4 Det anbefales at der er skriftlighed omkring referater fra pårørendesamråd</p> <p>3.7 Det anbefales, at en konsekvens ved overtrædelse af rygepolitikken kommer til at fremgå af selve rygepolitikken for de ansatte.</p>	<p>Det er blevet diskuteret at afhjælpe problematikken ved at konstruere en sluse / et vindfang ved indgangsdørene. Indgangsdørene blev bygget med en sluse, men slusen er for kort til, at der er plads til en kørestol inde i slusen, når inderdøren åbner. Der arbejdes fortsat på sagen gennem Regionsgården.</p> <p>Der har været afholdt brandøvelse og evakueringsøvelse. Brandøvelse indenfor den sidste måned. Der var tale om en ganske realistisk øvelse hvor alarmen gik. Øvelsen blev fortaget længevis.</p> <p>Pia Bentsen oplyser, at der altid har været skriftlighed fra møderne, men at referaterne ikke er blevet fremsendt, da der ikke blev udtrykt ønske om det fra Regionens side.</p> <p>Er udført.</p>

4. Tilbuddets kommentarer til den endelige tilsynsrapport

Ledelsens kommentarer:

Medarbejdernes kommentarer: