

Anmeldt tilsyn 2009

Dato: 28. juli 2009

Tilbuddets navn:	Gl. Lyngevej
Dato for tilsyn:	29. april 2009
Tilsynet foretaget af:	Dorrit Brandt og Jannie Dragstrup
Tilsynet talte med:	Allan Welander, Hanne Andersen, Bodil Knudsen, Morten Hansen, Marian Andersen og Søren Kjær

Forudsætninger for det anmeldte tilsynsbesøg:

Boligerne Gl. Lyngevej er oprettet efter Lov om almene boliger og hjælpen ydes iht. serviceloven.

Beboerne har alle betydelige og varige psykiske funktionsnedsættelser, flere har tillige et fysisk handicap. De 4 af boligerne er målrettet personer med autisme. De fleste er afhængige af individuel hjælp i alle daglige funktioner, få kan med verbal støtte klare enkelte funktioner selv.

Herudover yder Boligerne Gl. Lyngevej efter aftale med Allerød Kommune hjemmevejledning til kommunalt bofællesskab og borgere i egen lejlighed. Herudover varetages driften af et klubtilbud til målgruppen for hjemmevejledning.

I Rameaftalen for 2008 er følgende kapacitet aftalt:

- 12 døgnpladser på Boligerne Gl. Lyngevej

1. Tilsynets samlede vurdering

Tilsynet vurderer, at det strukturelle grundlag for kommunikationen er fint. Der er udarbejdet formelle retningslinjer for alle tre grupper og kommunikation drøftes jævnligt på personalemøder og i andre fora og der er mulighed for supervision efter behov.

Der er ikke udarbejdet et overordnet værdigrundlag, men det ligger implicit i de handleplaner, der er udarbejdet for beboerne og i de skriftlige retningslinjer, der er udarbejdet for medarbejderne.

Medarbejderne tager i den daglige kommunikation i høj grad udgangspunkt i den enkeltes forudsætninger og behov. Udgangspunktet er dels de handleplaner og udredninger, der er lavet på beboere. Men især medarbejdernes indgående kendskab til de enkelte beboere er en forudsætning for en god kommunikation.

Tilsynet vurderer, at der er et godt strukturelt grundlag for udvikling af kompetencer omkring håndtering af magtanvendelser på Gl. Lyngvej. Medarbejderne arbejder bevidst med, at beboerne selv er med til at formulere, hvad konflikten/problemet går ud på, så man i fællesskab kan finde løsninger på problemet/konflikten. Medarbejderne efterlyser registreringsskemaer, og Tilsynet foreslår, at man i Handicap tager initiativ til at skemaer, udviklet ifm. Projekt Utilsigtede Hændelser, lægges ind i EKJ til brug for registrering.

Der er meget fokus på forebyggelse og håndtering af konflikter. Der er opbygget erfaring og tillid som bevirker, at der næsten ingen magtanvendelser forekommer længere. Konflikter opstår oftest blandt beboerne, og den etablerede tillid og erfaring hjælper medarbejderne til at håndtere konflikterne, så de ikke ender i magtanvendelser.

I forhold til tilsynets opfølgning på tidligere tilsyn oplyser lederen følgende:

Skriftlig procedure vedr. magtanvendelser er udarbejdet.

Reglerne for vikar ansættelse er vanskelige at efterleve, da vikarerne ikke ønsker at arbejde så få timer om ugen, ud fra økonomiske årsager.

Der er udfærdiget kompetence- og ansvarsfordeling.

Årlige MUS-samtalerne er fortsat ikke gennemført. Derfor indskærpes det overfor lederen, at han iværksætter en plan, der holder, så alle medarbej-

dere får en samtale en gang årligt.

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?
- b) Udstikker værdigrundlaget retningslinjer for kommunikationen mellem medarbejdere og brugere?
- c) Hvordan understøttes retningslinjerne for kommunikation i strukturen på tilbuddet?

2.

Hvordan understøttes muligheden for faglig drøftelse i strukturen på tilbuddet? Er der rum for faglige drøftelser med fokus på hvad god kommunikation indebærer, på erfaringsopsamling og på omsætning af

1) Der er ikke udarbejdet et skriftligt værdigrundlag, men det ligger implicit under handleplanerne for hver af beboerne.

Der er desuden udarbejdet en vikarmappe, der beskriver struktur og aktiviteter og som giver generel information om, hvordan dagligdagen forløber. Dette for at vikarer får så gode forudsætninger som muligt til at kunne kommunikere med beboerne.

2) Kommunikation drøftes ofte i grupperne, og mere formaliseret på de månedlige teammøder, på personalemøder og i forbindelse med temadage, der afholdes 1-2 gange om året over 2 dage.

Der tilbydes supervision efter behov,

<p>teori til praksis?</p> <p>3.</p> <p>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> <p>Tilsynet vurderer:</p>	<p>hvor medarbejderne kan få værktøjer til håndtering af kommunikation med beboere. Der er fokus på, hvordan grænserne flyttes, når man dagligt af specielt en beboer bliver tiltalt "møgkælling" og "smatso". Medarbejderne får hjælp fra psykologer til at holde fokus på, at det ikke er acceptabelt og får værktøjer til at gribe det an på samme måde.</p> <p>3) Der anvendes bl.a. plade med pikto-grammer og talemaskine i den daglige kommunikation med enkelte beboere, og medarbejderne oplyser, at de er ved at udvikle boardmaker til to beboere.</p> <p>Gl. Lyngvej samarbejder med VISO og center for Autisme, hvor der bliver foretaget udredninger og etableret forløb ifm konkrete beboere. Også forældre inddrages i disse forløb.</p> <p>Tilsynet vurderer, at det strukturelle grundlag for kommunikationen er fint. Der er udarbejdet formelle retningslinjer for alle tre grupper og kommunikation drøftes jævnligt på personalemøder og i andre fora og der er mulighed for supervision efter behov.</p> <p>Der er ikke udarbejdet et overordnet værdigrundlag, men det ligger implicit i de handleplaner, der er udarbejdet for beboerne og i de skriftlige retningslinjer, der er udarbejdet for medarbejderne.</p>
--	--

<p>2.1.2 Kommunikation i det daglige arbejde</p> <p>1. Har tilbuddet afdækket og registreret brugernes individuelle behov og forudsætninger for kommunikation?</p>	<p>1) Det oplyses overfor tilsynet, at behov og forudsætninger afdækkes i forbindelse med, at de individuelle handleplaner udarbejdes. Det er hensigten, at også fremtidige perspektiver skal beskrives i handleplanen, men dette er ikke påbegyndt endnu.</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>Der sker løbende udveksling mellem medarbejdere ved "overlap" og eventuelle problemstillinger beskrives løbende i EKJ.</p> <p>Medarbejderne fortæller om et konkret eksempel, hvor en af beboerne har så svage forudsætninger for at kommunikere med de øvrige beboere, at det udgør et stort problem for hende, og medarbejderne vurderer, at det vil være vanskeligt at hjælpe hende inden for de rammer, der er på Gl. Lyngvej.</p> <p>2) Da alle beboere er afhængige af individuel hjælp og har medarbejdere om sig konstant, er en stor del af samværet baseret på, at medarbejderen søger at identificere beboerens ønsker og behov. Udgangspunktet er dels de handleplaner og udredninger, der er lavet på beboere. Men især medarbejdernes indgående kendskab til de enkelte beboere er en forudsætning for en god kommunikation.</p> <p>Medarbejderne i en af bogrupperne har etableret faste samtaler med en beboer. Det er samtaler som beboeren er meget glad for. Her kan han fortælle om sine ønsker og fantasier, og medarbejderen får mulighed for at give beboeren vigtige informationer, fordi der ved samtalen er "hul igennem".</p> <p>På Gl. Lyngvej er der fokus på at tale med beboerne om deres ferieønsker og så vidt det er muligt tilgodese dem, fx ved at tage alene af sted med en beboer selvom det er mere ressourcekrævende.</p> <p>3) Der er på Gl. Lyngvej megen opmærksomhed omkring anerkendelse og ligeværd i kommunikationen, og medarbejderne giver mange eksempler på, hvordan man søger at imødekomme den enkelte beboer. Fx en beboer der i mange år har været skrækslagen for at gå til</p>
---	--

Tilsynet vurderer:

tandlæge, og hvor tandlægebesøgene har været præget af tvang og magtanvendelse. Denne negative oplevelse er nu blevet vendt for beboeren, dels ved hjælp et tandlægeskift og dels ved, at medarbejderne på en kærlig og indlevende måde støtter og hjælper beboeren igennem tandlægebesøget.

Medarbejderne giver et andet eksempel på, hvordan de søger at balancere mellem en beboeres lidt udadreagerende adfærd og en anden beboers angst for denne adfærd.

Medarbejderne oplyser, at de løbende drøfter hvordan de skal håndtere risikoen for, at de "kommer til" at tage sig ekstra af særligt charmerende beboere på bekostning af andre. Man fortæller også om en beboer som laver kaffe, selvom det giver et voldsomt svineri, fordi man oplever, at det får beboeren til at føle sig anerkendt og ligeværdig. Der bruges mange ressourcer på at søge at vedligeholde beboernes færdigheder, i stedet for at "tage over". Det gælder også i forhold til kommunikationen beboerne indbyrdes, hvor man er opmærksom på ikke at blive talerør, men hvor man søger at presse dem til selv at kommunikere direkte med hinanden.

Der er stadig rammer/regler beboerne skal indordne sig under ligesom i en familie, fx spisetider. Men der er åbent for en dialog om ændringer ifm særlige lejligheder.

Medarbejderne tager i den daglige kommunikation i høj grad udgangspunkt i den enkeltes forudsætninger og behov. Udgangspunktet er dels de handleplaner og udredninger, der er lavet på beboere. Men især medarbejdernes indgående kendskab til de enkelte beboere er en forudsætning for en god kommunikation.

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

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?
2. Hvordan understøttes muligheden for faglig drøftelse i strukturen på tilbuddet? Er der rum for faglige drøftelser med fokus på synliggørelse af konkrete episoder, på erfaringsopsamling og på omsætning af teori til praksis?
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?
b) Udvikling af nye metoder

1) Ja, der er en skriftlig procedure med en vejledning om håndtering af konkrete episoder.

Nye medarbejdere skal skrive under på formular om, at man har læst disse procedurer.

2)
Der er løbende erfaringsudveksling på tværs af grupperne.

3) På Gl. Lyngvej arbejder man systematisk med at ændre den måde, man tidligere håndterede situationer, der erfaringsmæssigt kunne udvikle sig til "magtsituationer", så de ikke udvikler sig. Der arbejdes bevidst med at beboerne selv er med til at formulere, hvad konflikten/problemet går ud på, og at de

<p>Tilsynet vurderer:</p>	<p>i samarbejde med medarbejderne finder løsninger på problemet/konflikten.</p> <p>Medarbejderne har god erfaring med, at det for nogle beboeres vedkommende kan hjælpe, at man "leger sig frem" til den rigtige adfærd.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for, at de gerne vil have skemaer i EKJ til registrering af konfliktsituationer beboerne imellem, så man kan analysere situationerne og udvikle pædagogiske værktøjer til håndtering af dem.</p> <p>Tilsynet foreslog, at skemaerne der er udviklet ifm projekt Utilsigtede hændelser lægges ind og bruges til denne registrering.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der er et godt strukturelt grundlag for udvikling af kompetencer omkring håndtering af magtanvendelser på Gl. Lyngvej. Medarbejderne arbejder bevidst med, at beboerne selv er med til at formulere, hvad konflikten/problemet går ud på, så man i fællesskab kan finde løsninger på problemet/konflikten. Medarbejderne efterlyser registreringskemaer, og Tilsynet foreslår, at man i Handicap tager initiativ til at skemaer, udviklet ifm Projekt Utilsigtede Hændelser, lægges ind i EKJ til brug for registrering.</p>
<p>2.2.2 Håndtering af magtanvendelser i det daglige arbejde</p> <p>1 Har tilbuddet afdækket om</p> <p>a. der kan være bagved liggende årsager på brugerens reaktionsmønstre?</p> <p>b. man kan hjælpe brugeren til at udtrykke frustrationer på en hensigtsmæssig måde?</p>	<p>1) Langt de fleste konfliktsituationer opstår beboerne imellem. Når beboere udviser aggressiv adfærd bruger medarbejderne afledning, fx ved at lade beboeren gå ned og handle. Medarbejderne er bevidste om at være "positivt ladet" og 10 skridt foran. På den måde har man erfaring for, at mange situationer vendes, så de ikke ender med konflikt.</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?

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?

Tilsynet vurderer:

2) I forbindelse med fx tandlægebesøg, telefonsamtaler med familie o.lign., der typisk kan give konflikter, er medarbejderne blevet meget bedre til at forklare beboerne, hvorfor reglerne er som de er og skabe forudsigelighed, og det giver færre konflikter. Medarbejderne repeterer reglerne med beboerne fx i forbindelse med, at man skal ud af huset. Medarbejderne bruger kommunikationen bevidst ved sammen med beboerne at formulere regler og vende beboernes spørgsmål, så de selv kan svare på dem.

3) Medarbejderne giver udtryk for, at den anerkendende tilgang nås ved, at der er opbygget troværdighed gennem lang tid hos beboerne. Erfaring og tillid er afgørende for en god og ligeværdig kommunikation. For medarbejderne er det meget vigtigt, at de er tydelige i deres kommunikation med beboerne.

Der er meget fokus på forebyggelse og håndtering af konflikter. Der er opbygget erfaring og tillid som betyder, at der næsten ingen magtanvendelser forekommer længere. Konflikter opstår oftest blandt beboerne, og den etablerede tillid og erfaring hjælper medarbejderne til at håndtere konflikterne, så de ikke ender i magtanvendelser.

3. Opfølgning på tidligere tilsyn, specifikt for dette tilbud

Grundlag	Vurdering
<p>Øvrige punkter til opfølgning:</p> <p>3.1 Procedurer vedr. magtanvendelser Tilsynet anbefaler, at Gl. Lyngvej udarbejder skriftlige procedurer for indberetning af magtanvendelser, herunder retningslinjer for efterbehandling af konkrete episoder.</p> <p>3.2 Regler for vikar ansættelse Tilsynet skal indskærpe, at reglerne for vikaransættelse overholdes.</p> <p>3.3 Kompetence- og ansvarsfordeling samt MUS- samtaler. Tilsynet anbefaler:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ At lederen udfærdiger en kompetence- og ansvarsfordeling i tilbuddet.▪ At lederen gennemfører alle MUS-samtaler inden årets udgang.	<p>Det oplyses overfor tilsynet, at der er udarbejdet skriftlige procedurer.</p> <p>Lederen oplyser overfor tilsynet, at dette er taget til efterretning. Lederen giver dog udtryk for, at det er meget vanskeligt at efterleve kravet om at det maksimale timeantal for vikarer er 8 timer. Det er næsten umuligt at få vikarer til så få timer, da det ikke kan betale sig for vikarerne økonomisk.</p> <p>I forhold til MUS-samtaler, så oplyser lederen, at samtalerne fortsat ikke bliver gennemført, således at alle medarbejdere får en samtale en gang årligt. Tilsynet indskærper, at ledelsen skal sørge for at alle medarbejdere tilbydes 1 samtale årligt.</p>
<p>3.4. Samtale med barn/ung, bruger eller pårørende.</p>	

4. Tilbuddets kommentarer til den endelige tilsynsrapport

Ledelsens kommentarer:

Medarbejdernes kommentarer: