

## Anmeldt tilsyn 2009

Dato: 5. maj 2009

### Tilbuddets navn: AKU-Center

AKU-center Ejegod drives efter § 103 og Højagergård efter §§ 103 og 104 i Serviceloven.

AKU står for Arbejde, Kultur og Udvikling, der er de fælles værdier, men da Højagergård er en selvejende institution administreres hvert tilbud som en selvstændig enhed. Brugere har alle et psykisk handicap, der medfører at de ikke kan opnå eller fastholde beskæftigelse på det almindelige arbejdsmarked. Motiverede brugere uddannes og støttes i Next Job, som er skånejobs på særlige vilkår, hvor tilknytningen til værkstedet bibeholdes. Herudover tilbydes den Særligt Tilrettelagte Ungdomsuddannelse, STU, i henhold til Lov nr. 564 af 6. juni 2007.

2 grupper på Højagergård er målrettet brugere med erhvervet hjerneskade eller aspergers syndrom.

**Dato for tilsyn:****19. marts 2009****Tilsynet foretaget af:****Dorrit Brandt og  
Jannie Dragstrup****Tilsynet talte med:****Jørgen Astrup, Erik Schlicting, Jim Frøhling og Charlotte Harling Nielsen**

### **Forudsætninger for det anmeldte tilsynsbesøg:**

Tilsynet var tematiseret og havde fokus på magtanvendelse, kommunikation med brugere samt opfølgning fra de sidste tilsyn. Vi talte med ledelses- og medarbejderrepræsentanter samlet

<b>1. Tilsynets samlede vurdering</b>
---------------------------------------

**Tilsynet vurderer, at det strukturelle grundlag for at udvikle kommunikationen på tilbuddet er godt. Der er mange formelle mødefora, hvor kommunikation er et væsentligt fokusområde. Især på Ejegod er der på grund af de fysiske rammer også god mulighed for mere uformelle daglige drøftelser og videndeling.**

**Der foretages ikke en egentlig afdækning af brugernes/medarbejdernes kommunikative ressourcer, men tilbuddet trækker på viden fra samarbejde med forældre, botilbud og andre relevante personer i den enkelte medarbejders netværk. Tilsynet vurderer, at tilbuddet aktivt bruger den viden i det daglige pædagogiske arbejde til at kvalificere brugernes/medarbejderens evner og muligheder for at kommunikere.**

**Tilsynet vurderer, at grundlaget for udvikling af kompetencer omkring håndtering af konfliktsituationer og magtanvendelse på tilbuddet er godt. Der er afsat tid til møder og det er indtrykket, at der er et åbent samarbejds miljø mellem personalet og afdelingsledere.**

**Tilsynet vurderer, at personalets pædagogiske tilgang, herunder de konfliktløsende samtaler, bevirker at konflikter tages i opløbet og derfor meget sjældent fører til magtanvendelse. Det er desuden en væsentlig faktor, at der er tale om et dagtilbud hvor brugerne/medarbejderen kommer frivilligt.**

**Tilsynet vurderer, at alle anbefalinger fra tidligere tilsyn er imødekommet.**

## 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 teori til praksis?
3. a) Hvilke konkrete metoder/redskaber benytter tilbuddet sig

Der er ikke formuleret et egentligt værdigrundlag for kommunikationen, men det ligger implicit i de 3 overordnede værdier man har formuleret for AKU center: troværdighed, ligeværd, humor, samt i de leveregler, der er udarbejdet.

Der er gode rammer for faglige drøftelser på AKUcenter. Det skyldes bl.a. at alle er på arbejde samtidig, og ting kan drøftes løbende, når behovet opstår. Der foregår både meget formel og uformel kommunikation mellem personalet. Muligheden for de mere uformelle drøftelser er især gode på Ejegod, hvor alle fysisk befinder sig i den samme bygning.

Der er afholdt huskursus med kommunikation som tema. Der er mange mødefora, blandt andet indgår alle pædagoger i 4 temagrupper, der også arbejder med kommunikation og hvor man er forpligtet til at dele viden og erfaringer med de øvrige uden for netværket. De enkelte teams holder møder, der er personale-møder og der er månedlig supervision.

En del af personalet behersker forskellige kommunikationsværktøjer. Der er ingen

af, til brug for den daglige kommunikation?  
b) Arbejdes der konkret med udvikling af nye metoder?

formaliseret uddannelse af fx nye medarbejdere, men der tilbydes kurser efter behov.

I forhold til den daglige kommunikation med medarbejderne benytter personalet: Tegn til tale, IT-EDB, billeder samt Her Bor systemet.

På AKUcenter har man god erfaring med at medarbejderne oplærer personalet i fx tegn til tale. Det giver nogle spændende muligheder når rollerne på den måde byttes om og medarbejderne oplever, at de har kompetencer, de kan bruge og give videre.

Desuden er der medarbejdere, der har bedt personale om uddannelse i tegn til tale for bedre at kunne kommunikere med hinanden.

Man bliver inspireret af hinanden og henter værktøjer og inspiration fra bl.a. Kommunikationscenteret og fra div. fagblade.

#### 4. Tilsynets vurdering:

**Tilsynet vurderer, at det strukturelle grundlag for at udvikle kommunikationen på tilbuddet er godt. Der er mange mødefora, hvor kommunikation er et væsentligt fokusområde. Især på Ejegod er der også god mulighed for mere uformelle daglige drøftelser og videndeling.**

#### 2.1.2 Kommunikation i det daglige arbejde

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

Der kan ifht. den enkelte medarbejder være behov for særlige tiltag/udvikling, men der laves ikke en egentlig afdækning af kommunikationsressourcer som i døgntilbud. I vanskelige tilfælde laves der dog screeninger.

Man har erfaring med, at man ved at sætte medarbejderen i forskellige situationer, som fx værkstedskift, kan opleve

<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><b>4. Tilsynets vurdering:</b></p>	<p>at der sker en afdækning/udvikling af nye ressourcer hos medarbejderen</p> <p>Man arbejder bl.a. med "Livshistorier" som er en løbende proces, der inddrager andre medarbejdere og hvor man bruger musik, film, og objekter fra det levede liv som et grundlag for kommunikation om fx drømme, ønsker og behov.</p> <p>Der udarbejdes pædagogiske arbejdsplaner for den enkelte medarbejder en gang årligt, som en del af den årlige handleplan.</p> <p>Her mødes kontaktpædagogen med den enkelte medarbejder for at tale om, hvilke ønsker medarbejderen har i forhold til arbejde. Dette møde med medarbejderne kræver at den enkelte pædagog/værkstedsmedarbejder har stor indsigt i at kommunikere, så mødet får et relevant indhold for medarbejderen.</p> <p>Man er meget bevidste om relationerne (magtforholdet) mellem medarbejdere og personale.</p> <p>Bl. a. giver det sig udtryk i, at man benævner brugerne som medarbejdere, samt ved at der i organisationen er indført medarbejderråd, der inddrages i væsentlige beslutninger.</p> <p>Der gives et eksempel herpå i forhold til en udarbejdelse af seksual politik. På Højagergård er medarbejderrådet kommet med deres bud på en sådan.</p> <p>Medarbejderrepræsentanten fra Højagergård giver et eksempel på, at det kan være nødvendigt, at sætte grænser for, hvordan en kvindelig medarbejder skal være påklædt samt grænser for, hvor intime man bør optræde i kantinen. Her skal der søges en balance, der ikke blot er udtryk for den enkelte personales personlige grænser.</p> <p><b>Der foretages ikke en egentlig afdækning af medarbejderens kommunikative ressourcer, men tilbud-</b></p>
---	---

**det trækker på viden fra samarbejde med forældre, botilbud og andre relevante personer i den enkelte medarbejders netværk. Tilsynet vurderer, at tilbuddet aktivt bruger den viden i det daglige pædagogiske arbejde til kvalificere medarbejderens muligheder for at kommunikere.**

## **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 meto-

Fokus på magtanvendelser er ikke særlig stort på AKUcenter, da de sjældent forekommer. Der er en procedure for registrering og indberetning, men ikke for egentlig analyse og afdækning.

I stedet for procedurer for analyse bruger man kollegial hjælp og supervision som støtte og hjælp i situationer, hvor magtanvendelse forekommer/er forekommet. Der trækkes på "erfaringsbanken" som det udtrykkes.

Der er nedskrevet procedurer/gode råd for særlige "vanskelige" brugere/medarbejdere som nyt personale bliver introduceret for.

Der er løbende diskussioner/drøftelser om konflikthåndtering ved fx frokostmøder og på personalemøder med henblik på at undgå at der opstår konflikter. Man giver på AKUcenter udtryk for, at det for dem er afgørende, at der er plads/rum til samtale løbende.

På AKU-Center benytter personalet ofte

<p>der/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><b>4. Tilsynets vurdering:</b></p>	<p>samtaler som regulerende metode i forhold til at undgå konflikter.</p> <p>Der er rigtig mange medarbejdere, der bliver en del af andres konflikt, og dette kræver, at personalet kan træde til hurtigt med konfliktløsende samtaler. Personalet tilkendegiver under dialogen, at de er bevidste om ikke at bringe sig selv ud i unødige konflikter. Man lader gerne en kollega tage over, hvis dette kan være med til at undgå en konflikt.</p> <p><b>Tilsynet vurderer, at grundlaget for udvikling af kompetencer omkring håndtering af konfliktsituationer og magtanvendelse på tilbuddet er godt. Der er afsat tid til møder og det er indtrykket, at der er et åbent samarbejds miljø mellem medarbejdere og afdelingsledere.</b></p>
<p><b>2.2.2 Håndtering af magtanvendelser i det daglige arbejde</b></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) 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>Da det er ganske sjældent, at der forekommer magtanvendelser, er der primært fokus på at hjælpe medarbejderne til at sætte ord på de eventuelle problemer, der kan ligge til grund for eventuelle frustrationer eller vrede.</p> <p>På AKU-Centret har personalet fokus på, hvilke medarbejdere, der har behov for egentlige samtaler for at få dagen til at fungere.</p> <p>For medarbejderne er AKU-centret ud over at være en arbejdsplads også et socialt mødested, hvor man får venner og kærester.</p>

**4. Tilsynets vurdering:**

**Tilsynet vurderer, at medarbejder-  
nes pædagogiske tilgang, herunder  
de konfliktløsende samtaler, bevir-  
ker at konflikter tages i opløbet og  
derfor meget sjældent fører til  
magtanvendelse. Det er desuden en  
væsentlig faktor, at der er tale om et  
dagtilbud hvor bruger-  
ne/medarbejderen kommer frivilligt.**

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

#### Grundlag

#### Vurdering

#### Øvrige punkter til opfølgning:

##### 3.1 Indretning af værksteder på Højagergård

Er maskinerne blevet sikkerhedsmæssigt forsvarlige.

Værkstederne er gennemgået. Enkelte maskiner i snedkeriet er flyttet. Ny maskine og ændringer i maskinværkstedet.

##### 3.2 Forholdene i køkkenet på Højagergård

Er køkkenet undersøgt nærmere for råd og svamp.

Kælderen er undersøgt og lukket.

##### 3.3 Åjourføring og opfølgning på Beredskab

Er Beredskabsmappen á jourført på Højagergård?

Hvordan følges op på beredskabet, herunder kurser i førstehjælp, brand og evakuering.

Alarmering og beredskab er på plads

##### 3.4 Politik for seksualitet

Tilsynet anbefaler, at der udarbejdes en politik vedrørende seksualitet, indeholdende retningslinier for hvilken adfærd der forventes af "medarbejderne" og hvordan personalet følger op med oplysning og vejledning.

På Højagergaard har medarbejderne udarbejdet en Kærligheds- og en sex-politik og der har været oplæg til seksualpolitik. Der skal til efteråret afholdes tema på møde om emnet. På ejegod har der været afholdt temamøder om seksualitet og en politik er under udarbejdelse.

##### 3.5 Alkoholpolitik

Tilsynet skal derfor anbefale, at AKU-centret revidere deres Alkohol/Misbrugspolitik således, at der ses en tydelig opdeling i de administrative procedurer for personale og "medarbejdere".

På AKUcenter har man udarbejdet en ryge- og alkoholpolitik. Det er forbudt at ryge alle steder på nær i særligt indrettede rygerum, og det er forbudt at indtage alkohol. Der er sat skilte op hvor forbud og konsekvens af overtrædelser er beskrevet. For personalet vil overtrædelse af forbud i yderste konsekvens kunne medføre bortvisning og afskedigelse, og for medarbejderne vil beslutningen om konsekvens altid foretages på baggrund af en individuel vurdering og beslutning.

##### 3.6 Magtanvendelse

Tilsynet anbefaler derfor, at AKUcenter udarbejder skriftlige retningslinier (evt. standarder) for udøvelse af magtanvendelse og procedure for opfølgning heraf.

##### 3.7 Rygepolitik

<p>Det anbefales derfor, at AKUcenter revidere deres rygepolitik, så også konsekvenser af overtrædelse af rygereglerne fremgår.</p> <p><b>3.8 Pædagogstuderende</b> Tilsynet anbefaler derfor, at der snarest udarbejdes en sådan uddannelsesplan for de studerendes gennemførelse af praktikker på AKUcenter.</p>	<p>Der er både på Højagergaard og på Eje-god udarbejdet et notat vedr. magtanvendelse. Heraf fremgår det, hvordan hændelser indberettes i EKJ, pårørende kontaktes og opfølgning sikres.</p> <p>Konsekvenser i forhold til overtrædelse af rygereglerne fremgår nu på skrift.</p> <p>Der er både på Højagergaard og på Eje-god blevet udarbejdet en uddannelsespolitik for studerende.</p>
<p><b>3.4. Samtale med barn/ung, bruger eller pårørende.</b></p>	

<p><b>4. Tilbuddets kommentarer til den endelige tilsynsrapport</b></p>
<p>Ledelsens kommentarer:</p>
<p>Medarbejdernes kommentarer:</p>