

**Boligfællesskaberne i socialpsykiatrien
og Botilbud Broen**

Anmeldt tilsyn

Den 15. maj 2013

Indholdsfortegnelse

Formalia	3
Ledelsesrepræsentanter	3
Medarbejderrepræsentanter.....	3
Brugerrepræsentanter.....	3
Indledning	3
Program.....	4
Konklusion	4
Tilbuddets udviklingsområder.....	5
Opfølgning fra tidligere tilsyn	5
Forhold vedrørende brugerne af det sociale tilbud	5
Handleplaner	5
Personfølsomme oplysninger.....	6
Magtanvendelser	7
Klager	7
Hygiejne, kost & motion	7
Brugerindflydelse	8
Forhold vedrørende medarbejderne	8
Medarbejdersammensætning	8
Implementering af ny viden	9
Andet	9
Andre relevante forhold.....	9

Formalia

Dette anmeldte tilsyn med botilbud Broen og boligfællesskaberne Skovbo, Bakkehuset og Dambo blev afholdt med udgangspunkt i fælleshuset på adressen Carl Hansens Allé 49, Ølstykke . Tilsynsbesøget blev gennemført af eksterne konsulenter Bente Andreasen og Vivian Elkjær den 15. maj 2013.

Ledelsesrepræsentanter

- Leder Helle Dolleris

Medarbejderrepræsentanter

- Socialpædagog, Skovbo
- Socialpædagog, Skovbo
- Socialpædagog, Skovbo
- Socialpædagog, Bakkehuset
- Socialpædagog, Bakkehuset
- Teolog, Dambo
- Ergoterapeut, Dambo
- Socialpædagog, Broen
- Social- og sundhedsassistentelev fortrinsvis tilknyttet Skovbo

Brugerrepræsentanter

- Fire beboere, Skovbo
- Fire beboere, Bakkehuset, heraf en fra Brugerrådet
- Tre beboere, Dambo, heraf en fra Brugerrådet
- Tre beboere, Broen

Indledning

Boligfællesskaberne er opført i henhold til Lov om Almene Boliger, og rummer i alt 23 boliger, som kommunen har anvisningsret overfor. Tretten beboere har selvstændige lejekontrakter, mens ti boliger er godkendt som midlertidige boliger i henhold til Lov om Social Service § 107. Disse boliger udlejes af kommunen. Indsatsen ydes i henhold til Lov om Social Service (SEL) § 85 og § 86, og varierer i omfang og indhold svarende til beboernes individuelle behov. Boligerne er fordelt med otte boliger på Skovbo, seks boliger på Dambo og ni boliger i Bakkehuset. Målgruppen er voksne borgere fra 18 år med væsentligt nedsat psykisk funktionsniveau på grund af sindslidelse, og som har behov for en socialpædagogisk indsats, omsorg og støtte, der ligger midt imellem indsatsen i de regionale socialpsykiatri-

ske døgntilbud og indsatsen i Socialpsykiatriens bostøtte i eget hjem. Beboerne skal kunne profitere både af et socialt fællesskab og et selvstændigt privatliv.

Driften varetages af en leder og fem medarbejdere tilknyttet Skovbo (inklusive en natmedarbejder), fire medarbejdere tilknyttet Bakkehuset og to medarbejdere tilknyttet Dambo.

Botilbuddet Broen er et kommunalt botilbud i henhold til Lov om Social Service (SEL) § 107 målrettet udsatte enlige mænd og kvinder mellem 18 og 65 år. Botilbuddet har plads til seks beboere. Målgruppen er hjemløse, og personer, som ikke kan opholde sig i egen bolig på grund af psykiske eller misbrugs- eller sociale problemer, og som med vejledning og støtte i en afgrænset periode skønnes at kunne vende tilbage til egen bolig, eller etablere sig i en ny tilværelse. Der samarbejdes med blandt andet misbrugsbehandlingen og beskæftigelsesområdet. Driften varetages af lederen og to medarbejdere. Ved tilsynets besøg boede der fire borgere på Broen.

Dette driftsorienterede tilsyn er efter aftale med Egedal Kommune tematiseret med særlig fokus på læringsperspektivet og tilbuddenes håndtering af anbefalinger fra tilsynet samt en opfølgning herpå. Tilsynet skal ses som et øjebliksbillede i forlængelse af tidligere gennemførte tilsyn, og i sammenhæng med de øvrige tilsyn, der gennemføres af Egedal Kommune, herunder tilsyn med bygninger og økonomi. Forud for tilsynsbesøget havde tilsynet forberedt sig på baggrund af materiale fremsendt af tilbuddet jf. tilsynskonceptet samt gældende kvalitetsstandarder.

Program

- Kl. 09.30 Velkomst, planlægning og dialog med ledelsen
- Kl. 12.30 Dialog med medarbejdere
- Kl. 13.30 Rundvisning og dialog med beboerne
- Kl. 15.30 Opsamling i tilsynet
- Kl. 16.00 Opsamling og afrunding med ledelsen

Konklusion

Tilsynets overordnede konklusion fordelt på forhold vedrørende beboerne og fagligheden i indsatsen, inklusiv en vurdering af læringsperspektivet som fokuspunkt.

Tilsynet ser en engageret og udviklingsorienteret medarbejdergruppe og ledelse, der tilrettelægger indsatsen efter beboernes individuelle og særlige behov. Beboerne inddrages i beslutninger og gøres til medejere af fællesskabet, i det omfang beboerne magter dette.

Læringsprocesser og faglig vækst er i fokus, hvilket blandt andet afspejler sig ved, at organisationen er under udvikling og dermed også er under forandring. Lederen går forrest i processen, og samarbejder aktivt med udvalgte medarbejdere, ligesom der er arrangeret ekstern og intern undervisning. Det faglige fokus tager udgangspunkt i dels brugernes behov, de organisatoriske behov samt delvist konklusioner fra tidligere tilsynsbesøg.

Opfølgningspunkter fra sidste tilsyn er løst tilfredsstillende på de områder, hvor Boligfællesskabet og Broen selv har kunnet handle. Udviklingsområderne er håndteret relevant i organisationen, blandt andet under inddragelse af MED-udvalget, hvor det har været relevant.

Tilbuddets udviklingsområder

- Tilsynet anbefaler, at handleplansarbejde prioriteres i forhold til både efterspørgslen af § 141 handleplaner og udarbejdelse af pædagogiske eller personlige handleplaner. Alle beboere skal have en personlig eller pædagogisk handleplan senest efter tre måneders ophold.

Opfølgning fra tidligere tilsyn

Ved det anmeldte tilsyn i 2012, gjorde tilsynet opmærksom på følgende udviklingsområder:

- Anvendelse af Bosted System skal leve op til Persondatalovgivningen. Der skal således findes en løsning, som sikrer adskilt adgang til personfølsomme data, således at uvedkommende ikke får adgang til data udarbejdet af tilbuddene.
- Tilsynet vurderer, at strategier for beredskab på Broen i konfliktsituationer skal drøftes og afklares således, at der foreligger en fastlagt og kendt procedure ved akut opstået hændelser.
- Tilsynet anbefaler, at der etableres mulighed for tilslutning af fjernsyn og internetforbindelse på beboernes værelser på Broen.
- Tilsynet anbefaler at orientere beboere om indberetning af trusler om vold henvendt mod medarbejdere, på lige fod med inddragelse i forhold til magtanvendelser.

Status for udviklingspunkterne er indarbejdet relevant i de enkelte afsnit.

Forhold vedrørende brugerne af det sociale tilbud

Handleplaner

Tilsynet har fokus på samspillet mellem myndighedens overordnede handleplan (SEL § 141) og den pædagogiske handleplan for indsatsen. Stikprøver gennemgås i den elektroniske journal med særligt fokus på dokumentation af mål og delmål for indsatsen.

Boligfællesskaberne og Broen arbejder med udgangspunkt i to handleplaner; en personlig handleplan, der fokuserer på problemstillinger, forandringstemaer og udviklingsmål, og en pædagogisk handleplan, der fokuserer på indsatsen. Langt de fleste beboere indenfor målgruppen har vanskeligt ved at indgå i udarbejdelsen af en personlig handleplan, hvorfor der primært arbejdes med den pædagogiske handleplan.

Både den personlige og den pædagogiske handleplan følges jævnlige op internt og mindst hvert halve år. En medarbejder er udpeget som superbruger for udarbejdelse af handleplaner. Superbrugeren er ny i opgaven, og er blevet oplært af kollega. Medarbejdernes viden og erfaring med handleplaner deles på gruppemøder og ved sidemandsoplæring. Medarbejderne fortæller, at arbejdet med handleplaner det sidste år er blevet mere struktureret og at de oplever en udvikling i konceptet. Dog stilles der spørgsmål ved om den elektroniske journal Bosted System er ideelt til arbejdet med handleplaner, da det opleves som tidskrævende og besværligt.

En gang årligt udarbejdes en individuel statusbeskrivelse, som sendes til myndigheden, og der inviteres samtidig til opfølgingsmøde. Medarbejderne oplyser, at samarbejdet med myndighederne opleves som forbedret, særligt i forbindelse med visitation. Der synes at være en fremgang i samarbejdet med myndigheden, idet enkelte nye brugere har fået udarbejdet en overordnet § 141-handleplan fra myndigheden i forbindelse med visitation, men flertallet mangler fortsat en § 141 handleplan fra myndigheden.

Tilsynet gennemgik to journaler på Broen, som blev udvalgt i samarbejde med en medarbejder. Ved gennemgangen bemærkede tilsynet, at data for fraflyttede borgere stadig er tilgængelig i Bosted System lang tid efter fraflytning, hvilket der bør rettes op på.

En journal indeholdt udførlig en DHUV (digital sagsbehandling på handicap- og udsatte voksenområdet), i daglig omtale kaldet VUM (Voksen Udrednings Metode). Der var kun få journalnotater og ingen handleplan for beboeren, hverken en § 141 handleplan eller en pædagogisk/personlig handleplan. Medarbejderen gennemgik rækkefølgen for indhentning af data, og beskrev sit samarbejde med beboeren i forhold til i nær fremtid at udarbejde en personlig handleplan.

En anden journal indeholdt en overordnet § 141-handleplan udarbejdet af myndigheden, som udførligt beskrev en fremadrettet plan for borgeren. Planen løb til medio marts 2013 og var ved tilsynets besøg medio maj 2013 ikke revideret. Tilsynet fandt i journalen ikke en personlig eller pædagogisk handleplan for beboeren. Tiltag var i stedet beskrevet i journalnotater.

Det er tilsynets vurdering, at handleplans arbejde generelt er under udvikling, og at der er sket en fremgang i samarbejdet om handleplaner mellem myndigheden og tilbuddene. Der er dog fortsat behov for at prioritere handleplansarbejdet, idet samspillet og udarbejdelsen af handleplaner endnu ikke vurderes, at være fuldt integreret som redskab hos alle medarbejdere med kontaktperson funktion.

Personfølsomme oplysninger

Tilsynet har fokus på opbevaring og håndtering af personfølsomme oplysninger.

Journalisering varetages i det elektroniske journalsystem Bosted System. Tilsynet har tidligere gjort opmærksom på, at der knytter sig etiske og retssikkerhedsmæssige problemstillinger til anvendelsen af det elektroniske journalsystem, da medarbejdere i andre afdelinger har adgang til dele af oplysninger i Bosted Systemet, hvilket er i strid med persondatalovgivningen og borgerens retssikkerhed. Ledelsen oplyser, at der siden sidste tilsyn er blevet arbejdet bredt på at løse problematikken, blandt ved at lukke og selekttere adgangen for andre instanser, og fremadrettet forventes alle huller lukket, hvorefter udveksling af oplysninger alene vil ske med samtykke fra brugerne.

Printede dokumenter opbevares utilgængeligt for uvedkommende, eller af beboerne i egen bolig.

Det er tilsynets vurdering, at der fortsat arbejdes aktivt for at rette op på udveksling af oplysninger i Bosted System, og at det efterhånden er rettet op.

Magtanvendelser

Tilsynet har fokus på udviklingen i antal, medarbejdernes kendskab til retningslinjer, konflikthåndtering og forebyggelse, herunder anvendelse af handleplaner og supervision.

Siden sidste tilsyn i 2012 har der været én hændelse, der nødvendiggjorde magtanvendelse. Tilsynet har fået hændelsen refereret, og finder at indberetningen er håndteret i henhold til bekendtgørelsen om magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten overfor voksne samt om særlige sikkerhedsforanstaltninger for voksne og modtagepligt i borformer efter serviceloven. Hændelsen er indberettet som anvendelse af magt mod beboer, og som vold mod medarbejder. Beboeren har efterfølgende modtaget relevant klagevejledning af ledelsen, ligesom der er lavet en handleplan til brug for fremtidig forebyggelse.

Medarbejderne oplever trods konflikthåndtering og målrettet pædagogisk intervention trusler om vold og truende adfærd. Episoderne drøftes på teammøder og i supervisorsmæssig sammenhæng, og tages alvorligt af leder og arbejdsmiljørepræsentant. Siden sidste tilsyn i 2012 er der udarbejdet en handleplan, der beskriver tiltag på arbejdspladsen, hvis en medarbejder kommer fysisk eller psykisk til skade på arbejdet. Planen er udarbejdet og godkendt i MED.

Medarbejderne oplever, at der er stor fokus på forebyggelse af anvendelse af magt og håndtering af konflikter. Emnet drøftes kontinuerligt på gruppemøder og til teammøder. Nye medarbejdere introduceres til retningslinjer og borgernes retssikkerhed. Det er således tilsynets vurdering, at organisationen har valgt at sætte fælles fokus på samspillet mellem magtanvendelse og indberetninger samt indsats overfor vold og trusler målrettet medarbejderne.

Klager

Tilsynet har fokus på beboernes klageadgang. Endvidere om der verserer klagesager og hvad status er for disse.

Tilsynet blev ikke præsenteret for verserende klagesager.

Beboerne fortalte om episoder med natlig uro og forstyrrelser, som de havde klaget over dels til boligselskabet og dels til lederen. Der er udarbejdet en klagevejledning for Boligfællesskaberne, som er uddelt til samtlige beboere. Brugerne synes, at det er vanskeligt at forholde sig til at klage over medbeboere, blandt andet fordi det opleves som om, at klager ikke nytter noget.

Tilsynet bemærkede, at en af boligfællesskaberne havde valgt at hænge en klagevejledning op på en opslagstavle i fællesarealet. Denne idé kunne måske anvendes i de øvrige boligfællesskaber, således at der hele tiden er åbenhed omkring klagemuligheden.

Hygiejne, kost & motion

Tilsynet har fokus på beboernes inddragelse i personlig pleje, rengøring og sundhedsfremmende tiltag, herunder kost og motion.

Beboerne varetager i udgangspunktet selv den personlige hygiejne, og medarbejderne tilbyder støtte, hvis dette er relevant. Ligeledes varetager beboerne selv rengøring og oprydning i egen bolig, med mindre ydelsen leveres af hjemmeplejen eller et privat rengøringsfirma. Beboerne betaler for rengøring af fællesarealer og hjælper hinanden med at holde orden.

Sundhedsfremme opstår som temaer for eksempel i arbejdet med de personlige eller pædagogiske handleplaner eller i forbindelse med individuelle sundhedstjek ved egen læge. Sundhedsfremmende initiativer kræver vedholdenhed og motivationsarbejde, idet mange indenfor målgruppen har svært ved at ændre på vaner og er styret af impulser. Boligfællesskaberne samarbejder med kommunens øvrige sundhedsfremmende tilbud, blandt andet sundhedscenter, fysioterapeuter etc. Beboere oplyser til tilsynet, at fællesspisninger også handler om fokus på sundhed.

Medarbejdere i et boligfællesskaberne arbejder med støtte fra supervisor på at ændre fællesskabets normer i sundhedsfremmende retning ved at sætte spørgsmålstegn ved "vi plejer". Det kan være helt små ændringer, som at spise morgenbrød sammen. Et andet boligfællesskab har fokus på motion, og spiller blandt andet badminton en gang om ugen. Beboerne motiveres ved hinandens selskab, og aktiviteten fremmer lysten til at være sammen. Medarbejderne støtter beboerne til et fælles socialt liv, under hensyntagen til brugernes individuelle funktionsniveau .

Brugerindflydelse

Tilsynet har fokus på individuel brugerindflydelse gennem for eksempel kontaktpersonordninger. Endvidere på fælles brugerinddragelse i hverdagen og gennem eksempelvis brugerråd.

Beboerne sikres individuel indflydelse ved udarbejdelse af handleplaner i samarbejde med kontaktperson. Kontaktpersonen har en fremtrædende rolle i forhold til at støtte beboeren i dennes udvikling.

Hvert boligfællesskab afholder husmøder. Her sikres den fælles brugerinddragelse, ligesom hvert boligfællesskab har en repræsentant i Brugerrådet. På husmøder drøftes blandt andet daglige opgaver, og hvordan beboernes kan blive enige om at anvende fællesarealet. Problemstillinger, der ikke kan løses af beboerne i fællesskab, formidles videre til medarbejdere og leder. De beboere som tilsynet talte med, er glade for deres lejligheder og for samarbejdet med medarbejderne. Hvis der ikke er en medarbejder tilstede, har beboerne et telefonnummer, de kan ringe til. En beboer oplevede det som frustrerende, at der i perioder kan være meget uens fremmøde af medarbejdere.

Brugerrådet mødes minimum fire gange om året, og arbejder med organisatoriske tiltag sammen med ledelsen. Møderne kan også indeholde foredrag og undervisning. De Brugerrådsmedlemmer som tilsynet talte med, har forskellig oplevelse af værdien af Brugerrådets arbejde. Generelt udtrykkes der dog tilfredshed med at rådet er etableret.

Forhold vedrørende medarbejderne

Medarbejdersammensætning

Tilsynet har fokus på medarbejdernes faglige sammensætning og kompetenceområder.

Medarbejdergruppen er sammensat primært af socialpædagoger. Der er endvidere ansat en teolog og to ergoterapeuter. På Skovbo er der desuden en nattevagt med en faglig baggrund som social- og sundhedsassistent. Boligfællesskaberne fungerer som praktiksted for social- og sundhedsassistentelever.

Medarbejdernes kompetencer er sammensat med forskellige erfaringsområder som misbrug og andre socialpsykiatriske udfordringer. De forskellige kompetencer på tværs af pædagoggruppen og øvrige faggrupper udnyttes tværfagligt og opleves at supplere hinanden.

Det er fortsat tilsynets vurdering, at den nuværende personalenormering er sårbar overfor udviklingen i målgruppen og må betegnes som et minimum i forhold til beboernes behov. Dette bekræftes af udtalelser fra beboerne, som har et udtalt behov for tryghed i udfordrende situationer i fællesskabet. Herudover vurderes organisationen og ledelsen udfordret af mange udviklingstiltag i forhold til udviklingen af MED og interne samarbejdsflader.

Implementering af ny viden

Tilsynet har fokus på, hvordan viden implementeres i organisationen, og hvordan anbefalinger fra tilsyn og myndigheder omsættes konkret.

Aktuelt arbejder medarbejderne med to undervisningsforløb om henholdsvis livshistorier og gruppemetoder. Medarbejderne undervises af eksterne undervisere, der også fungerer som supervisorer. Gruppemetoder beror på en grundtanke om beboernes egne erfaringers værdi og nytte, og at det den enkelte beboer mestrer, også kan deles med gruppen med henblik på at styrke gruppens kompetencer.

Alle medarbejdere skal eller har været på kursus i VUM (VoksenUdredningsMetode).

Medarbejdernes faglige og personlige kompetencer anvendes aktivt i implementering af ny viden. Fælles møder tilrettelægges med henblik på læring og vidensdeling, her anses teammøder som særligt velegnede til at dele viden med kolleger. Ligeledes drøftes der visioner og udvikling på teammøder, som ligeledes har MED-status. Gruppemøder anvendes fortrinsvis til drøftelse af praktiske forhold i boligfællesskaberne, men der er også mulighed for at mødes i mindre grupper for at drøfte faglige tiltag.

Udvalgte kompetencepersoner fordeles i organisationen til sidemandsoplæring. Et eksempel på dette er superbrugeren for handleplaner, der i grupper og ved sidemandsoplæring instruerer sine kolleger.

Udviklingstiltag som følge af tilsynets fremhævelse af udviklingsområder tages til efterretning og efterleves så vidt muligt. Flere ting er under udvikling som led i en proces, blandt andet tilretningen af Bosted System. Andre ting er afhængig af samspillet med myndigheden, blandt andet samarbejdet omkring handleplaner. De udviklingsområder, som boligfællesskaberne og Broen har kunnet handle direkte på, er gennemført, blandt andet er der konkret etableret adgang til internet og TV på Broen.

Andet

Andre relevante forhold

Medicin opbevares i beboernes lejligheder og administreres af beboerne selv eller i samarbejde med hjemmeplejen. Medarbejdernes rolle kan være støttende, som at overvære at en beboer med behandlingsdom indtager sin medicin. I et tilfælde har medarbejderne i en tidsbegrænset periode administreret medicin for en beboer.

Formålet var at fremskynde udskrivelse fra sygehuset, da beboeren ikke ønskede at være indlagt. Tilsynet anbefaler, at medarbejdere og ledelse er opmærksomme på Sundhedsstyrelsens retningslinjer omkring håndtering af medicin, eller overdrager håndteringen fuldstændig til hjemmeplejen.

Medarbejdere og ledelse beskriver at samarbejdet med pårørende vægtes, men at det sker på beboernes præmisser og ikke de pårørendes. Leder oplyser, at man forsøger at finde en platform, hvor de pårørende kan komme til orde. Dette drøftes med beboerne, og en givet løsning skal have en form, der giver mening for beboerne.

Ud over ledelse af Boligfællesskaberne og Broen, varetager lederen også den daglige ledelse af De skæve Huse. Brugergruppen opleves som tiltagende mere udfordrende, hvilket kræver meget af medarbejderne og dermed også af ledelsen. Det er tilsynets oplevelse, at ledelses spændet er stort, og at der bør være opmærksomhed herpå.