

## TILSYNSRAPPORT

### *Anmeldt tilsyn på AK- Dagtilbuddet Gartneriet, Aalborg Kommune*

*Onsdag den 17. marts 2010 fra kl. 13.00*

#### **Indledning**

Vi har på vegne af Aalborg Kommune aflagt tilsynsbesøg på Gartneriet. Formålet med tilsynet generelt er at påse, at man efterlever de aftaler, der er indgået med brugerne. Det skal tilstræbes, at indsatsen samlet set bidrager til at give den enkelte en selvstændig tilværelse og mulighed for livsudfoldelse, samt at indsatsen leveres på en ordentlig måde.

Ved dette tilsyn har vi særligt sat fokus på anvendelse af magt og kendskabet til reglerne herom. Et aspekt heraf er den enkeltes indflydelse på og selvbestemmelse over eget liv.

Endvidere har vi bredt set på medarbejdernes faglige kompetencer, arbejdsplanlægning m.v. og vurderet stemning og atmosfære.

Herudover har vi generelt og konkret vurderet forholdene, indsatsen og metoderne samt gennemgået forskelligt skriftligt materiale vedrørende både driften i almindelighed og den enkelte bruger.

Konklusionerne vedrørende dette besøg fremgår af afsnittet *Hovedkonklusioner*. Herefter følger afsnittet *lagttagelser og anbefalinger*, hvor vi uddyber, hvad der har ført til konklusionerne, og hvor vi eventuelt også fremsætter forslag og anbefalinger til justering af fremgangsmåder m.v.

I afsnittet *Formål og fremgangsmåde* beskrives grundlaget for tilsynet, og hvordan tilsynsbesøgene er blevet afviklet.

#### **Hovedkonklusioner**

- det er vores vurdering, at her er behov for øget bevågenhed omkring, hvorvidt de visiterede borgerne med særydelser kunne profitere mere af et andet tilbud. Herudover er det vores vurdering, at brugerne generelt hører til den beskrevne målgruppe
- under tilsynet viser brugerne de forskellige aktivitetsgrupper frem, og vi transporteres henholdsvis gående og i bil fra det ene sted til det andet. Det er tydeligt, at brugerne er engagerede i og stolte af det arbejde der udføres, samt har et grundigt kendskab til deres egen rolle og ansvar i denne forbindelse
- brugerne inddrages i alle dagligdags beslutninger i det omfang det giver mening, og brugerne giver udtryk for, at de oplever sig set, hørt, anerkendt og har indflydelse på deres egen dagligdag. Her er en rigtig god stemning og atmosfære, og brugerne giver samstemmende udtryk for og indtryk af stor tilfredshed med og trivsel i tilbuddet
- det er vores vurdering, at medarbejderne er meget engagerede og fagligt kompetente til at varetage opgaveløsningen med brugerne i dagligdagen. Det er ligeledes vores vurdering, at medarbejdernes pædagogiske tilgang til og kendskab til brugerne er en væsentlig faktor for at skabe et tilbud, hvor alle brugere oplever sig trygge og trives

- som opfølgning kan vi konstatere, at delplanerne nu er udarbejdet for stort set alle brugere. Disse er generelt grundige og retningsgivende for indsatsen og den ydelse der leveres. Vi har anbefalet at tydeliggøre medarbejdernes kommunikative tilgang til brugerne, da denne "tavse viden" kun erfares over tid og er meget værdifuld for samværet
- i samtale med medarbejderne samt via observation af samværet brugere og medarbejdere imellem, kan vi konstatere at medarbejdernes indgående kendskab til brugernes adfærd og behov, spiller en stor rolle i henhold til at afværge konflikter og dermed også forebygge behovet for magtanvendelser

## lagttagelser og anbefalinger

### *Opfølgning fra foregående tilsynsbesøg*

Vi har fulgt op på udarbejdelsen af delplaner for alle brugere samt brugernes mulighed for at skifte dagtilbud efter eget ønske. Opfølgningspunkterne vil fremgå af afsnittene *De pædagogiske og omsorgsmæssige forhold* samt *Den skriftlige dokumentation*.

### *Målgruppe*

Gartneriet er et tilbud til voksne udviklingshæmmede med nedsat varig fysisk og psykisk funktionsniveau. Gartneriets tilbud foregår primært udendørs, hvorfor tilbuddet er velegnet for borgere, der er mobile og kan færdes på egen hånd. Tilbuddet er således ikke velegnet for borgere, der har betydelig gangbesvær eller benytter kørestol. Tilbuddet henvender sig til personer med et forskelligartet funktionsniveau, og der tages udgangspunkt i den enkeltes formåen.

Her er plads til 50 brugere, og her er aktuelt 44 visiterede. Vi får oplyst, at en ny bruger er på vej.

Vi kan under vores tilsyn konstatere, at brugernes funktionsniveau spænder bredt. Vi får oplyst, at brugerne er diagnosticerede med blandt andet udviklingshæmning, medfødt eller erhvervet hjerneskade, infantil autisme, Aspergers Syndrom, mongolisme og diverse psykiatriske overbygninger.

Her er aktuelt 4 indskrevne brugere, der modtager særydelser. Ledelse og medarbejdere oplyser, at disse brugere tids- og ressourcemæssigt kræver meget af medarbejderne, der u hensigtsmæssigt fragår de øvrige brugere af tilbuddet. I tilfælde af sygdom, ferie og kurser er medarbejdergruppen på denne baggrund sårbar og kan vanskeligt tilgodese alle brugere, da brugerne med særydelse kræver en-til-en kontakt.

Det er vores vurdering, at her er behov for øget bevågenhed omkring, hvorvidt de visiterede borgerne med særydelser kunne profitere mere af et andet tilbud. Herudover er det vores vurdering, at brugerne generelt hører til den beskrevne målgruppe.

### *De fysiske rammer*

Gartneriet er opdelt i 5 aktivitetsgrupper, henholdsvis Skovholdet, Drivhuset, Hesteholdet, Gartneriets Kantine og Dyre- og renovationsgruppen.

Aktivitetsgruppernes lokaliteter ligger spredt på forskellige matrikler i et naturskønt område i Hammer Bakker, og brugernes arbejde foregår både på matriklen og i lokalområdet.

Her er vide rammer og "højt til loftet", hvilket tilgodeser de brugere, der har behov for plads og rum omkring sig. Ligeledes er der fokus på, at Gartneriet i et vist omfang er en produktionsvirksomhed, hvor brugernes deltagelse har stor betydning for at få hverdagen til at hænge sammen. Det betyder positivt, at brugernes deltagelse har en værdi i sig selv, hvilket er befordrende for den enkeltes indsats.

Det er vores vurdering, at lokaliteterne tilbyder brugerne alsidige aktiviteter, der medvirker til at vedligeholde og udvikle deres funktionsniveau, samt at skiftet fra et miljø til et andet i løbet af dagen, positivt medvirker til at give brugerne plads og rum til at færdes frit, hvilket også minimerer konflikter og behovet for magtanvendelser.

#### *De pædagogiske og omsorgsmæssige forhold*

Under tilsynet viser brugerne de forskellige aktivitetsgrupper frem, og vi transporteres henholdsvis gående og i bil fra det ene sted til det andet. Det er tydeligt, at brugerne er engagerede i og stolte af det arbejde der udføres, samt har et grundigt kendskab til deres egen rolle og ansvar i denne forbindelse.

Brugerne er fast tilknyttet en bestemt aktivitetsgruppe, og vi får som opfølgning oplyst, at her er mulighed for at skifte gruppe efter eget ønske og behov, samt under hensyntagen til plads i gruppen. Brugere har dog ved ønske herom altid mulighed for at komme i en 14-dages praktik i en anden gruppe, og herefter blive skrevet på venteliste til der bliver en plads. I henhold til at skifte tilbud mellem AK-Dagtilbuddene oplyser lederen, at det kræver en omvisitering fra myndighedsafsnittet.

Under vores tilsyn afholdes der udendørs reception, hvor Drivhusgruppen fremviser vinterens pilefletkreationer. I den forbindelse grilles der fårepølser, en speciel smagsoplevelse for de der ikke tidligere har prøvet det. Her er en rigtig god stemning og atmosfære, og brugerne giver samstemmende udtryk for og indtryk af stor tilfredshed med og trivsel i tilbuddet.

Brugerne inddrages i alle dagligdags beslutninger i det omfang det giver mening, og brugerne giver udtryk for, at de oplever sig set, hørt, anerkendt og har indflydelse på deres egen dagligdag.

Her er også etableret et brugerråd, hvor en repræsentant fra hver gruppe deltager. Hermed sikres brugerne indflydelse og medbestemmelse på nye tiltag og diverse beslutninger. Eksempelvis er brugerrådet det organ, hvor udflugter i løbet af året planlægges. Det medvirker til en øget motivation fra brugernes side og bevirker positivt ejerskab for de indkomne forslag.

Brugerne samles hver morgen i kantinen, inden de fordeler sig ud i de respektive grupper. Det medvirker til, at brugerne kender hinanden på tværs, samt en indsigt i hinandens opgaver i tilbuddet. I fællesskabet udveksles ligeledes gensidig information. Hver middag samles alle og spiser frokost sammen. Vi får oplyst, at brugerne ikke længere kan bestille mad udefra, hvorfor de aktuelt har deres egen madpakke med. Som afslutning på dagen mødes alle ligeledes i kantinen, hvilket opleves som en god afslutning på dagen.

Medarbejderne oplyser, at man arbejder med at træne brugerne i socialt samvær og ansvar overfor hinanden, opretholde en normal døgnrytme og lære at tage ansvar og sige til eller fra. Brugernes kompetencer understøttes og udvikles gennem anerkendte pædagogiske referencer, hvor relationspædagogikken og neuropædagogikken er væsentlige elementer. Herudover er der fokus på en god planlægning, en fast struktur og støttende samtaler i det omfang den enkelte har behov for det.

Brugernes funktionsniveau spænder bredt fra meget selvhjulpne brugere, der bor i egen bolig til brugere uden sprog og fortsat hjemmeboende hos forældrene eller bosat i botilbud med døgndækning. Flere medarbejdere kan tegn til tale, og kommunikationen understøttes herudover også af piktogrammer. Det er vores indtryk, at her på samme tid er en fast struktur, der medvirker til at skabe forudsigelighed og afklaring hos brugerne omkring deres rolle i tilbuddet, samt en rummelighed og en plads, der gør det muligt at være sammen om opgaverne i grupperne hvor der, om end funktionsniveauet er meget forskelligt, er en opgave og en plads til alle.

#### *Medarbejderforhold og faglige forudsætninger*

Her er ansat medarbejdere med forskellig faglig baggrund, herunder pædagoger og værkstedsassistenter. Det er vores vurdering, at medarbejdernes faglige baggrund er relevant i henhold til den ydelse der leveres.

Medarbejderne giver udtryk for, at de har et meget velfungerende indbyrdes samarbejde, samt en god og åben dialog med ledelsen. Her er gode muligheder for kurser og faglig udvikling, og tre medarbejdere skal af sted på neuropædagogisk efteruddannelse i år.

Medarbejderne giver udtryk for, at de gennem de seneste måneder har været meget ramt af sygdom, hvilket har bevirket yderligere arbejdspress for de tilbageblevne. Medarbejderne oplever, at de til trods for en brutto-vikarordning (etableret i henhold til, at her er dyrehold), ofte har for mange opgaver i dagligdagen, da brugerne med særydelser altid kræver en-til-en kontakt. Her er behov for skærmning med henblik på at forebygge konflikter og dermed også magtanvendelser. Medarbejderne giver udtryk for, at dette negativt bevirker mindre tid til de øvrige brugere af tilbuddet.

Medarbejderne giver ligeledes udtryk for, at den kommende indførelse af Aalborg Kommunes BUM-model skaber usikkerhed omkring normeringen og de ydelser der aktuelt leveres. Medarbejderne har på den baggrund efterspurgt en plan for udførelsen i praksis med henblik på indsigt i og overblik over deres fremtidige arbejdsituation. Den proces vil vi følge ved vores kommende tilsyn.

Det er vores vurdering, at medarbejderne er meget engagerede og fagligt kompetente til at varetage opgaveløsningen med brugerne i dagligdagen. Det er ligeledes vores vurdering, at medarbejdernes pædagogiske tilgang til og kendskab til brugerne er en væsentlig faktor for at skabe et tilbud, hvor alle brugere oplever sig trygge og trives.

#### *Den skriftlige dokumentation*

Vi har gennemgået den skriftlige dokumentation i form af brugernes delplaner. Vi kan som opfølgning konstatere, at de er udarbejdet for stort set alle brugere, og at der årligt afholdes handleplansmøde, hvor målsætninger og intervention afstemmes med de gældende forhold, og hvor også brugerne deltager.

Det er vores vurdering, at delplanerne er grundige og retningsgivende for medarbejdernes indsats. Vi har anbefalet, at man fremadrettet i delplanerne tydeliggør medarbejdernes kommunikative og metodiske tilgang til brugerne, hvormed medarbejdernes indgående kendskab til den enkelte brugers reaktionsmønstre i forskellige situationer synliggøres. Det medvirker til at skriftliggøre "den tavse viden", der er meget værdifuld viden i forhold til tilgangen til og samværet med brugerne. Ligeledes er denne viden meget brugbar for praktikanter og nyansatte medarbejdere.

#### *Magtanvendelse*

Her har ikke været magtanvendelser siden vores seneste tilsyn, og medarbejderne er bekendte med Kommunens procedure for indberetningspligt ved magtanvendelser. Medarbejderne oplyser, at her er foretaget to politianmeldelser på en bruger. Her er udarbejdet beredskabsplaner i disse tilfælde, der er kendt af alle medarbejdere.

I samtale med medarbejderne samt via observation af samværet brugere og medarbejdere imellem, kan vi konstatere at medarbejdernes indgående kendskab til brugernes adfærd og behov, spiller en stor rolle i henhold til at afværge konflikter og dermed også forebygge behovet for magtanvendelser. Det er vores vurdering, at medarbejderne har en god forståelse for de gældende regler for området, og at en løbende drøftelse i medarbejdergruppen omkring den pædagogiske tilgang til brugerne i høj grad medvirker til, at brugerne sikres et trygt og godt tilbud.

#### *Medicinhåndtering*

Det skal for god ordens skyld understreges, at tilsynet ikke omfatter læge- og sygeplejefaglige forhold, herunder medicinhåndtering. Vi vil selvfølgelig på trods heraf reagere, hvis vi støder på åbenlyst uhenigtsmæssige forhold på dette område.

*Opfølgning til det kommende tilsynsbesøg*

- afklaring af målgruppen
- medarbejdernes normering ift. BUM-modellen

*Formål og fremgangsmåde*

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 har kommunalbestyrelsen pligt til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses.

Formålet med tilsynet er at påse, at brugerne får den hjælp, de har ret til og krav på ud fra det kommunale serviceniveau, der er fastsat i kvalitetsstandarderne. Samtidig vurderes atmosfæren og den måde, hvorpå hjælpen ydes.

Som grundlag for vurderingerne og konklusionerne anvender vi Service- og Retssikkerhedslovens bestemmelser og tilknyttede vejledninger. Herudover anvender vi de gældende kvalitetsstandarder og foreliggende skriftlige materiale samt erfaringer og god praksis på området.

Vi har fået en rundvisning i Gartneriets forskellige grupper og har efter individuel aftale talt med flere brugere. Vi har endvidere inddraget repræsentanter blandt det personale, der var på arbejde samt ledelsen.

Brugernes kropsprog, atmosfæren på stedet og gennemgangen af den skriftlige dokumentation, der beskriver samarbejdet med brugerne, indgår endvidere i grundlaget for vores vurderinger.

Vi har forud for afgivelsen af denne rapport diskuteret resultaterne af tilsynsbesøget med ledelsen på stedet.

Aalborg, den 21. marts 2010

**REVAS APS**  
**AF 1/2 2004**

Aase Møller

Marianne Christiansen