

TILSYNSRAPPORT

Uanmeldt tilsyn på AK- Dagtilbuddet, Specialtilbuddet Marco Polo Aalborg Kommune

Onsdag den 26. maj 2010 fra kl. 10.00

Indledning

Vi har på vegne af Aalborg Kommune aflagt tilsynsbesøg på Specialtilbuddet Marco Polo. 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 fulgt op på forslag og anbefalinger fra tidligere tilsynsbesøg 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

- Lederen oplyser, at brugerne generelt hører til målgruppen, men at der pågår overvejelser om, hvorvidt nogle stykker kunne profitere mere af et andet tilbud end for nuværende
- tilbuddet flyttede efter sommeren 2009 i nye lokaler, hvilket medarbejderne udtrykker stor tilfredshed med. Her er gode muligheder for at skærme brugerne i mindre lokaler, og skabe nødvendig enetid og ro med en medarbejder, samt gode fællesfaciliteter for de brugere, der kan rumme flere mennesker samlet
- her er en god stemning og atmosfære, og brugerne giver udtryk for og indtryk af trivsel og tilfredshed med tilbuddets indhold og samarbejdet med medarbejderne
- det er vores vurdering, at brugerne har en høj grad af indflydelse og medbestemmelse omkring det tilbud de modtager. Her laves dagligt en vurdering af brugernes dagsform, og brugernes ønske om aktivitet vægtes i det omfang rammerne muliggør det
- det er vores umiddelbare vurdering, at medarbejderne er fagligt kompetente og med deres indsats tilgodeser og imødekommer brugernes individuelle behov. Det er ligeledes vores vurdering,

at medarbejderne er engagerede og har en god forståelse for målgruppen, hvilket i høj grad kommer brugerne til gode

- det er vores vurdering, at den skriftlige dokumentation i form af delplaner og samværsbeskrivelser danner et godt grundlag for medarbejdernes indsats og samarbejde med brugerne
- det er vores vurdering, at medarbejderne har et indgående kendskab til magtanvendelsesloven, arbejder løbende med at tilpasse omgivelserne, miljøet og deres egen adfærd, så magtanvendelser forebygges. Ligeledes er her udarbejdet bevidste pædagogiske strategier og ensartede handlinger i bestemte situationer, der ligeledes skaber struktur og forudsigelighed for brugerne, og dermed også tryghed og ro.

lagttagelser og anbefalinger

Opfølgning fra foregående tilsynsbesøg

Opfølgningspunkter fra vores seneste tilsyn vil fremgå af afsnittene *Medarbejderforhold og faglige forudsætninger* samt *Den skriftlige dokumentation*.

Målgruppe

Specialtilbuddet Marco Polo er et aktivitets- og samværstilbud for voksne mennesker med udviklingshæmning. Tilbuddet retter sig mod brugere, der har behov for et skærmet, struktureret og forudsigeligt miljø, og som af individuelle årsager ikke kan profitere af Kommunens øvrige tilbud for området.

Her er aktuelt visiteret 19 brugere til tilbuddet, hvoraf den ene er under 18 år. Her er et enkeltmandsprojekt, hvor der er en sikkerhedsnormering svarende til, at der altid er to medarbejdere fast tilknyttet denne bruger. Herudover er der omkring 10 brugere, der har behov for en-en kontakt. De øvrige brugere fordeles i grupper, hvor de sammensættes, så de adfærds- og behovsmæssigt matcher hinanden.

Lederen oplyser, at brugerne generelt hører til målgruppen, men at der pågår overvejelser om, hvorvidt nogle stykker kunne profitere mere af et andet tilbud end for nuværende. Der arbejdes på en omstrukturering i AK- Dagtilbuddene, og nogle af brugerne kan eventuelt med fordel godt nyde gavn af et tilbud med en smule mindre struktur. Her er dog fortsat behov for muligheden for at være i mindre grupper. Lederen oplyser ligeledes, at brugeren med sikkerhedsnormering er på vej til et helhedstilbud. Ved vores kommende tilsyn vil vi følge processen.

De fysiske rammer

Tilbuddet flyttede efter sommeren 2009 i nye lokaler, hvilket medarbejderne udtrykker stor tilfredshed med. Her er gode muligheder for at skærme brugerne i mindre lokaler, og skabe enetid og ro med en medarbejder, samt gode fællesfaciliteter for de brugere, der kan rumme flere mennesker samlet. Her er ligeledes en dejlig gårdhave, samt Tremmeladen og en skurvogn, der er placeret et lille stykke vej herfra.

I fællesstuen hænger der en stor oversigtstavle, hvor det fremgår hvilke brugere der pågældende dag er i tilbuddet, samt hvilke medarbejdere der er tilknyttet den enkelte. Denne tavle udarbejdes dagligt til medarbejdernes morgenmøde og skaber et godt og struktureret overblik over dagen.

Ligeledes er der på kontoret en ugeplan over lederens gøremål, hvormed medarbejderne altid ved, hvor de kan få fat i denne ved behov herfor.

Lokalerne er hver især indrettet, så de tilgodeser brugernes individuelle behov. Her er pænt og rent overalt, og det er vores vurdering, at de fysiske rammer imødekommer brugernes forskelligartede behov.

De pædagogiske og omsorgsmæssige forhold

Da vi kommer på tilsyn er to medarbejdere på vej ud af huset, da de sammen med to brugere skal i svømmehallen. Tilbage i huset er der kun én medarbejder og tre brugere. De øvrige brugere er på gåtur i lokalområdet, på en nærtliggende boldbane for at spille fodbold, samt andre gøremål i lokalområdet.

Til trods for, at her kun er en medarbejder i huset, bliver vi meget vel modtaget. Den pågældende medarbejder fortæller brugerne hvem vi er, og sætter klare rammer op for, at brugernes gøremål og planer i samarbejde med den pågældende vil blive varetaget umiddelbart efter rundvisning og samtale med os. Det er vores indtryk, at den klare besked og medarbejderens ro omkring den umiddelbare forandring det skaber i huset at vi kommer uanmeldt, tackles meget fint og professionelt.

Brugerne er i færd med at spille Nintendo Wii i fællesstuen og andre små sysler. De søger fra tid til anden kontakt hos medarbejderen, og her er en anerkendende og respektfuld dialog. Brugere giver udtryk for stor tilfredshed med tilbuddet og de forhold de tilbydes. Ligeledes giver de indtryk af stor trykthed ved medarbejderne, hvor en synlig kommunikation er altafgørende for samarbejdet. Medarbejderne er tydelige rollemodeller, og ansvarlige for at bevare og skabe struktur og forudsigelighed, hvilket bevirker ro og trivsel hos brugerne.

1-2 brugere tilbereder, under vejledning fra medarbejderne, nogle dage om ugen lettere retter til et mindre antal brugere i tilbuddet. Brugere deltager på skift i indkøb og madlavning og har også indflydelse på valg af menuen. I dag skal gruppen have hotdogs, øvrige brugere i tilbuddet spiser deres medbragte madpakke. Omkring frokosttid kommer flere brugere og medarbejdere tilbage til huset. Her samles flere til fælles spisning (nogle spiser i mindre enheder eller alene afhængigt af behov), og her er en hyggelig og rolig stemning under afviklingen af måltidet.

Det er vores vurdering, at brugerne har en høj grad af indflydelse og medbestemmelse omkring det tilbud de modtager. Her laves dagligt en vurdering af brugernes dagsform, og brugernes ønske om aktivitet vægtes i det omfang rammerne muliggør det. Dagen planlægges ud fra brugernes præmisser, og lederen oplyser at ingen brugere skal tilpasses en bestemt ramme, da rammen sættes ud fra brugernes behov og funktionsniveau, samt at den løbende tilpasses i forhold til den enkeltes udvikling.

Medarbejderforhold og faglige forudsætninger

Her er ansat 17 faste medarbejdere med pædagogisk baggrund og to studerende. Medarbejderne giver udtryk for, at de har et velfungerende indbyrdes samarbejde, samt en god og åben dialog til deres leder, som de oplever positivt tager hånd om dem i hverdagen.

Medarbejderne giver udtryk for og indtryk af stor glæde ved deres arbejde, og oplever at de selv har stor indflydelse på at tilrettelægge dagen i samvær med brugerne. Her afholdes personalemøde hver 14. dag, samt supervision hver 2. måned, ved supervisionen er medarbejderne inddelt i to grupper.

Medarbejderne deltager aktuelt i undervisning i tegnsprog, et forløb over ti gange. Her er flere brugere i tilbuddet, der kommunikerer via tegnsprog, tegn til tale eller benytter konkreter til at understøtte kommunikationen. En velfungerende kommunikation er altafgørende for den gensidige forståelse mellem brugerne og medarbejderne, samt nødvendig for at forebygge afmægtighed og frustration hos brugerne, der i sidste instans kan medføre magtanvendelser.

Lederen oplyser, at medarbejderne lige har arbejdet med et arbejdsmiljøtema, hvor de har defineret deres egen og hinandens roller i samarbejdet. Det handler om at kortlægge stærke og svage sider, øge kendskabet til hinanden og positivt inddrage denne viden i samarbejdet med brugerne. Her er fra lederens side stor opmærksomhed omkring, at medarbejdernes trivsel er altafgørende for brugernes trivsel, hvorfor utryk hos medarbejderne tages meget seriøst. Medarbejderne fortæller i denne sammen-

hæng, at det kræver en robust psyke og en indre ro og tro på sig selv, at arbejde med denne målgruppe.

Det er vores umiddelbare vurdering, at medarbejderne er fagligt kompetente og med deres indsats tilgodeser og imødekommer brugernes individuelle behov. Det er ligeledes vores vurdering, at medarbejderne er engagerede og har en god forståelse for målgruppen, hvilket i høj grad kommer brugerne til gode.

Den skriftlige dokumentation

Medarbejderne oplyser, at her er udarbejdet delplaner på alle brugere, og de delplaner vi har gennemgået er fyldestgørende og retningsgivende for medarbejdernes indsats og opgaveløsning med brugerne.

Her er tillige udarbejdet samværsbeskrivelser, der understøtter brugernes og medarbejdernes samarbejde i løbet af dagen. Ligeledes er her udarbejdet ugeskemaer og dataark for alle brugere.

Medarbejderne dokumenterer i Rambøll CARE, hvor de udveksler relevant information omkring brugerne. Vi får oplyst, at ikke alle medarbejdere er lige fortrolige med brugen af systemet endnu. Vi har ved dette tilsyn ikke gennemgået den elektroniske dokumentation, hvilket vi vil gøre ved vores kommende tilsyn.

I forhold til udveksling af relevante informationer med brugernes pårørende og medarbejderne i brugernes botilbud, telefoneres der og dokumenteres i kinabøger, som brugerne selv opbevarer.

Magtanvendelse

Her har været én magtanvendelse i år, og medarbejderne er bekendte med Kommunens procedure omkring indberetningspligt desangående.

Magtanvendelse er et tema, der drøftes flere gange ugentligt, da medarbejdernes forståelse for magtbalancen i samarbejdet med brugerne er yderst relevant for at forebygge konflikter og deraf afledte magtanvendelser.

Medarbejderne drøfter løbende deres pædagogiske tilgang til brugerne, og mulige reaktioner og handlinger, hvis en konflikt er under optrapning. Her arbejdes bevidst med fast struktur, forudsigelighed, skærmning, afledning og personskit for at forebygge magtanvendelser. Ligeledes er medarbejderne meget opmærksomme på deres egen verbale og nonverbale kommunikation, da brugerne ofte spejler medarbejderne. En medarbejder fortæller med et smil, at gruppen øver sig i at holde pauser, da det skaber synligt ro hos brugerne.

I forhold til kørsel er der også bevågenhed om, hvilke brugere der kan køre sammen, og hvilke der har behov for at blive kørt alene for at forebygge uoverensstemmelser, utryghed og mulige konflikter og udadreagerende adfærd. Ligeledes arbejdes der løbende med at tilpasse omgivelserne, så de matcher brugernes behov. Således er en bruger skærmet i den ene ende af huset, hvor der også er egen indgang. Det fungerer godt for den pågældende samt for tilbuddets øvrige brugere.

Det er vores vurdering, at medarbejderne har et indgående kendskab til magtanvendelsesloven, arbejder løbende med at tilpasse omgivelserne, miljøet og deres egen adfærd, så magtanvendelser forebygges. Ligeledes er her udarbejdet bevidste pædagogiske strategier og ensartede handlinger i bestemte situationer, hvilket ligeledes skaber struktur og forudsigelighed for brugerne, og dermed også tryghed og ro.

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 uhensigtsmæssige forhold på dette område.

Opfølgning til det kommende tilsynsbesøg

- Målgruppen
- Gennemgang af elektronisk dokumentation

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 på Specialtilbuddet Marco Polo og har hilst på og 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 28. maj 2010

REVAS APS
AF 1/2 2004

Aase Møller

Marianne Christiansen