

**Tilsynsrapport for varslet tilsyn
Nørreskov Bo- og Aktivitetscenter
Bodelen
8. november 2007**

Oplysninger om tilbuddet

Tilbuddets navn: Nørreskov Bo- og Aktivitetscenter / Bodelen
Lovgrundlag: Lov om Social Service §§ 107 og 108
Adresse: Forskellige adresser på Arendalsvej, 8600 Silkeborg
Telefon: 87 20 48 70
Mailadresse: Norreskov@silkeborg.dk
Hjemmeside: www.silkeborg.dk
Afdelinger / målgruppe / antal pladser: Nørreskov Bo- og Aktivitetscenter / Bodelen er et botilbud til mennesker med betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne. Tilbuddet består af 5 forskellige levegrupper, hvoraf de fleste er bredt sammensat funktionsmæssigt. Aldersmæssigt spænder beboerne fra 20 til 84 år: Afsnit 1 med 7 beboere i alderen fra 20 til 51. Afsnit 2 med 7 beboere, fortrinsvis yngre mennesker. Lejlighederne der har plads til 7 beboere. Gruppen er en blandet gruppe af fortrinsvis velfungerende beboere, der har brug for individuel støtte til forskellige funktioner. Ældregruppen har 8 beboere med hver sin lejlighed. Ungegruppen har 8 beboere med hver sin lejlighed, gruppen er stort set selvhjulpne men har brug for individuel støtte til forskellige funktioner. Derudover er der kontakt til 4 udeboende.

Oplysninger vedrørende det aktuelle tilsyn

Varighed:

Tilsynet fandt sted den 8. november 2007 tidsrummet fra kl. 9 til kl. 17.00.

Hvordan er tilsynet forberedt:

Tilsynet er varslet pr. mail 30. oktober 2007.

Ved tilsynsbesøget er der uddelt informationspjecer vedr. tilbuddet

Pjecer med beskrivelse af diverse politikker –

(ansættelse/pårørende/syge/misbrug/ryge/ergonomi/personalegoder)

Pjece med beskrivelse af 'anvendelse af kursusmidler'

Pjece vedr. ledelsesteamet – kompetence-/arbejdsbeskrivelse

Virksomhedsplan

Virksomhedsaftale for Lokalsikkerhedsudvalg

Kontrakt for Specialprojektet

Oversigt over magtanvendelser

Beskrivelse af GRUS

Samarbejdsaftaler vedr. teams/ledelse.

Vejledning til Nørreskov Bo- og Aktivitetscenterets pædagogiske planlægning, beskrivelser,

brugerinddragelse og § 141 planer

Eksempel på § 141 plan

Afgørelsesskema for § 141 plan

Værdiord

Tilsynets form:

Besigtigelse af tilbuddet.

Dialog med udgangspunkt i tilsynsskemaet.

Møde med brugere/forældre/pårørende.

Hvem deltog:

Leder Birthe Stockmar, teamleder Mette Kristensen, teamleder Tove Stræde, pædagog Jakob Balle, pædagog Jytte Dam og pædagog Sofie Sønderby.

Der var afbud fra Jørgen Dalsgård SR og Sanne Bådum TR.

Fra tilsynet deltog lektor Kirsten Højbjerg fra CVU Midt-Vest og socialkonsulent Annette Kristensen Silkeborg Kommunes Handicapafdeling.

På hvilken måde har det været muligt at opleve det sociale samspil i tilbuddet:

Under besigtigelsen af de forskellige afsnit var der enkelte beboere hjemme og der deltog beboere i mødet i tilknytning til tilsynet.

Har der været samtale med beboere / pårørende:

Ja, der var dialog møde med 12 pårørende og 2 beboere. De 12 pårørende repræsenterede 8 beboere.

Den pædagogiske, omsorgs- og plejemæssige praksis i tilbuddet

1) Det pædagogiske arbejde:

Bodelens overordnede pædagogiske indgangsvinkel er systematisk pædagogik og neuropædagogik, der baseret på individuelle hensyn danner grundlaget for en specialpædagogik målrettet fysisk og psykisk udviklingshæmmede mennesker.

Der arbejdes på at give beboerne indflydelse på eget liv, livskvalitet, frihed til at vælge og plads til forskellighed.

Man ønsker at skabe et bosted, hvor begreber som tryghed, nærvær, indflydelse og øget selvværd gennem udvikling er grundlaget for et godt liv.

2) Pædagogiske / omsorgsmæssige prioriteringer:

Overordnet er der fokus på:

At skabe et bosted hvor det daglige samvær kendetegnes ved gensidig forståelse og respekt.

At beboerne har en god og afvekslende hverdag, hvor den enkelte er i centrum.

At der tages hensyn til den enkeltes forudsætninger og behov.

At personalet dygtiggøres i forhold til beboergruppens ændringer og pædagogiske udvikling.

Der er stor spredning i beboernes alder og udvikling, så pædagogikken spænder fra sansestimulation til de, der skal tage kørekort. Fælles for tilbuddet er struktur, overskuelighed og genkendelighed.

Kommunikation er højt prioriteret. Man søger at styrke beboernes evne til kommunikation ved hele tiden at søge de bedste kommunikationsredskaber til den enkelte.

Der er plads til forskellighed, men man skal holde sig inden for den overordnede pædagogiske linje. Forskellighed ses som et udviklingspotentiale.

Der arbejdes i teams og med kontaktpersonordning, man forsøger at undgå, at der opstår ejerskabsfølelse, dette er især svært for de ældre beboere, der gerne vil have deres egen pædagog. Omvendt er det muligt at få skiftet sin kontaktperson; når der er ønske om skift afholdes beboer/pædagog samtale.

Der er lavet samarbejdsaftaler mellem ledelsen og teams'ene. Disse aftaler beskriver opgave- og ansvarsfordeling mellem de enkelte teams og ledelsen. Eksempelvis omkring det pædagogiske ansvar, hvor det er ledelsen, der har det overordnede ansvar og teamet der har det daglige pædagogiske ansvar. Man er for øjeblikket ved at udvikle et koncept til 'dokumentation af hvad der ydes rent pædagogisk'.

3) Systematik/handleplaner:

Pædagogikken tilrettelægges i henhold til værdigrundlaget og den individuelle handleplan.

Det er ledelsen, der har det overordnede ansvar for § 141 planen.
Det der besluttet på handleplansmøderne, er det der gælder og det der arbejdes ud fra og følges op på. Skal der ske ændringer i f.eks. bolig eller arbejdsituation, er det her, det tages op.

Botilbuddet har lavet en manual til brug for udarbejdelsen af planerne, herunder også hvordan brugerinddragelsen finder sted.

Forud for udarbejdelsen af handleplanen holdes der et møde, hvor alle implicerede byder ind på hvordan handleplanen skal se ud. I det daglige arbejde bruger man planerne på team møderne, hvor de vendes, hvis det er nødvendigt og de tages fast op en gang i hvert kvartal. Man tilstræber, at det er et aktivt arbejdsredskab.

4) Hverdagen aktiviteter:

Alle beboere, undtagen de der vælger at gå på pension, har et dagtilbud. Enten på aktivitetscentre, på Lysbro Skolen eller i beskyttet beskæftigelse.

I lejligheder skal man klare de ting, der hører til at bo selv, selvfølgelig med støtte, i de andre afdelinger er det individuelt, hvor meget man hjælper til. Man kan for eksempel smøre sin egen madpakke.

Beboerne kan deltage i forskellige aktiviteter alt efter lyst og ressourcer, det kan være Caféen, AOF kurser, bowling, motion, diverse festivaler og koncerter. Beboerne har også mulighed for at købe deltagelse i forskellige sommerferietilbud.

5) Eksternt samarbejde:

Botilbuddets beboere er accepterede i nærmiljøet, man bruger byen, dens butikker, lokaler læger og tandlæger.

Der er et velfungerende samarbejde med de forskellige dagtilbud. Beboerne har dagbøger, for nogles vedkommende bruges der diktafon.

Der er kontakt til Oligofreniklinikken. Der er overvejelser omkring at benytte sig af det nye tiltag vedr. psykologsamtaler. Man har tidligere brugt almindelige praktiserende psykologer, erfaringen viser, at der behøves viden omkring udviklingshæmning for at forløbene lykkes.

Der er et velfungerende samarbejde med Silkeborg Kommune.

6) Forældre/pårørende:

Der lægges vægt på et tæt forældre/pårørende samarbejde. Forældre og pårørende ses som en stor ressource og støtte i forhold til beboerne. Et stabilt og varmt netværk ses som tæt forbundet med livsværdi, livskvalitet og trivsel.

Der afholdes årsfester, forældre/pårørende møder, julefester og efterårsfest. Alle arrangementer har stor tilslutning. Forældre og pårørende er også med i processen omkring udarbejdelse af handleplanen.

En egentlig forældre/pårørende politik er under udarbejdelse.

Botilbuddet har fast procedure for indflytning: Der afholdes et forventningsafklaringsmøde og i opstartsfasen holdes der møde med pårørende 1 gang om måneden, dette kører så længe, det er nødvendigt.

7) Sprogbrug og omgangsformer:

Med hensyn til personale versus brugere er der en god tone. Der er stor respekt i forhold til beboerne og personalet er opmærksomme på eksempelvis ordvalg. Man nuancerer og tilpasser tilgangsformen til den enkelte beboer. Og man benytter sig af alle former for kommunikation – tegn til tale, piktogrammer, konkrete og fotografier.

Der er god tone og omgangsform personalet imellem.

Beboerne kan være hårde ved hinanden – varierer fra boform til boform – nogle bor tættere end andre og for nogle er manglende forståelse for de andre en del af handicapet og vanskeliggør indlæring af acceptabel omgangsform.

Overordnet handler det om accept, respekt og troværdighed.

8) Magtanvendelse:

Der har været 4 magtanvendelser i 2007 – det er en nedgang i forhold til tidligere år.

Nye medarbejdere introduceres til reglerne – på alle kontorer findes mapper med retningslinierne i og der følges op i de pædagogiske teams med drøftelser af, hvordan magtanvendelse undgås.

Der er fast procedure for indberetning og opfølgning.

Under besigtigelse af institutionen, var der på et af værelserne en seng med meget høje sider og låger, der om natten lukkes med et hængsel. Dette er efter forældrenes ønske. Dette må anses for at være en ulovlig magtanvendelse. Se konklusionen.

9) Klager:

Der har været 4 klager i løbet af året, der er ikke et gennemgående tema. Det er indtrykket, at klagerne oftest skyldes misforståelser mellem pårørende og personale.

Alle klager tages alvorligt, lige meget om de kommer fra beboere, pårørende eller personale og man går i dialog omkring problemerne.

10) Sundhed, sygdom, medicinering og hygiejne:

Botilbuddet prøver at give tilbud om og motivere til sund kost og motion – ikke alle beboere, synes det er nødvendigt.

Man følger kommunens overordnede politikker for rygning, alkohol og misbrug

Der er fast procedure for medicin håndtering og tilfælde af fejlmedicinering registreres. Der har været et betragteligt antal fejlmedicineringer på en bestemt bruger. Det drejer sig fortrinsvis om medicin, der er glemt givet - ofte i dagtilbuddet. Dog uden at der er fulgt op fra døgntilbuddets side.

Der er uddannede seksualvejledere blandt personalet og man forholder sig til beboernes seksualitet.

Der er rutiner for påklædning, tøjvask og hygiejne, for nogle går det uden problemer, andre skal opfordres.

11) og 12) Brugerøkonomi og Brugerindflydelse:

Man følger gældende retningslinier for håndtering af brugernes økonomi, der betales for ferieture og fester.

De forskellige grupper afholder husmøder/beboermøder ca. hver uge. Nogle har fast dagorden, andre klarer sig uden. Alt afhængig af udviklingsniveau diskuteres menu, ture ud af huset og indbyrdes problemer.

Forud for indflytning udarbejdes der en brugerinddragelsesplan, her beskrives hvordan, hvornår og i hvilken grad brugeren inddrages f.eks. i forbindelse med udarbejdelse af handleplanerne. Der er traditioner og medbestemmelse omkring fødselsdage og køkkendamen tager gerne imod menuforslag.

Det daglige samvær bygger på gensidig forståelse og respekt og bevidsthed om, at det er beboernes hjem.

Den har sidst været brugerundersøgelse for 4 år siden.

Tilbuddets organisatoriske, fysiske og personalemæssige forhold og rammer.

13) Struktur:

Nørreskov Bo og Aktivitetscenter har et ledelsesteam. Dette team har det overordnede ansvar i forhold til brugere/beboere og personale. Der er udarbejdet kompetence og arbejdsbeskrivelse for teamet, der består af forstander og 3 afdelingsledere. Stillingsbeskrivelserne revideres/evalueres en gang årligt, hensigten er, at man gør det, man er god til, således at kompetencerne udnyttes på kryds og tværs. Alle i ledelsen sidder i MED-udvalget. Det er forstanderen, der har det overordnede ansvar for ansættelser/fyringer.

Der er ledermøde 1 gang pr. uge her drøftes økonomi, trivsel og pædagogik. Et par gange om året drøftes de store linier og man prøver at hæve sig op i helikopterperspektiv.

Der er ansat pædagoger, sosu-assistenten og lærere.

Der er supervision udefra til ledelsesgruppen og til organisationsudvikling. Efter behov også til personalet.

14) Samarbejde og kommunikation:

Der er teammøder hver 14. dag, nattevagterne holder møde hver 4. uge.

Der er MED-udvalgs møde 1 gang pr. måned.

Der afholdes fast GRUS (gruppeudviklingssamtaler) - man kan bede om en individuel samtale.

Der afholdes personaletemadage i de enkelte grupper og fælles temadag for hele institutionen.

Botilbuddet har udarbejdet mange politikker, de finder, det er en hjælp med nedfældede retningslinier. Retningslinierne har også været en hjælp ved overgangen fra amt til kommune. Retningslinierne er tilgængelige på computer.

Den daglige kommunikation foregår dels gennem beboernes dagbøger og mundtlig og/eller skriftlig overlevering, det er forskelligt hvordan de enkelte teams gør.

Man opbevarer personfølsomme oplysninger på computer og der forefindes papirsager på kontoret.

15) Arbejdsplanlægning:

Det er forskelligt, hvem der laver vagtplaner, det bestemmes i samarbejdsaftalen mellem ledelsen og de enkelte teams. Nogle grupper gør det selv, i andre er det nærmeste leder.

Alle teams har lavet principper for arbejdsplanlægning og der er en 'ønskebog'.

Der er lokalaftaler omkring 11 timers reglen.

Der er 15 beboere, der har ledsagerordning.

Det er svært at få vikarer, man tilstræber, at de altid er på arbejde med en fra det faste personale, men det kan ske, at de er alene morgen eller aften.

16) Fysiske rammer:

De forskellige tilbud er ryddelige og vedligeholdelses standarden er i orden.

Der er varierende fysiske rammer, nogle er utidssvarende og for nogles vedkommende kunne man ønske sig mere plads.

Der er ansat rengøringsassistenter i nogle af bodelene, bofællesskaberne køber sig til det.

17) Sikkerhedsforhold:

Der er beredskabsplan, evakueringsplan og man lever op til brandmyndighedernes krav. Ikke alle har førstehjælpskursus p.t., men der er løbende kurser og der en ny runde på vej.

18) Arbejds miljø:

Der er foretaget APV i 2006 – denne pegede især på problemer omkring det psykiske arbejdsmiljø. Det handlede om arbejdsopgaver – arbejdspress – mange akutte opgaver og mange nye medarbejdere. Ligeledes var der stor udskiftning på en lederpost, en efterlod varige men og den berørte afdeling var en overgang uden daglig leder. Der har været opfølgning i 2007 og der arbejdes med problemerne.

Med hensyn til arbejdsskader, så er en sygemeldt efter vold fra beboer og 1 efter et piskesmæld.

Der er problemer omkring vold mod personalet, der er fast procedure og der følges op og ydes krisehjælp, hvis det er nødvendigt.

Botilbuddet følger Silkeborg Kommunes sygefraværspolitik. Der er mange langtidssygemeldinger, en på grund af arbejdsrelateret stress ellers mest pga. fysiske problemer.

19) Rekruttering/fastholdelse af medarbejdere:

Der har den seneste tid været problemer med at tiltrække ansøgere, der er kvalificerede.

Oplevelsen er, at det ikke er attraktivt at have weekendarbejde – nogle grupper har nu hver 3. weekend.

Et af afsnittene er ramt af stort gennemtræk af medarbejdere.

Nye medarbejdere starter i en 'følordning', hvor der er 3 vagter sammen med en fastansat, hvis der er behov kan ordningen forlænges – der er opfølgning på trivsel efter et par måneder – og der er fælles introduktion til tilbuddet for nye medarbejdere.

Der er udarbejdet fast procedure ved ansættelser

20) Personaleudvikling – personaleuddannelse

Alle i ledelsen har 'amtslig' eller anden lederuddannelse, derudover afventer man udspil fra Silkeborg Kommune.

Institutionen deltager i Socialt Lederforum, i Samrådet og PLAN 98 – systematisk pædagogik.

Personalegruppen holder sig opdateret med udviklingen indenfor det teoretiske område via videreuddannelse. Lederne følger med i kursus tilbuddene og formidler det til organisationen. Der er nedsat et kursusudvalg, der mødes engang om måneden og tager stilling til kursusansøgninger. Man kan godt opfordre medarbejdere til at søge bestemte kurser, hvis det synes relevant.

Der findes kan og skal kurser.

For år tilbage var alle ansatte på rotationskursus, dette var godt og gav et stort fagligt udbytte. Botilbuddet har studerende i alle praktikker: øvelse +1+2 + PGU og der skal uddannes folk indenfor den nye praktikvejlederuddannelse.

Der afholdes 2 fælles temadage forår/efterår med fokus på pædagogik.

Uddannelserne svarer til behovet.

Udvikling af tilbuddet

21) Udviklingstiltag:

Der vil fremover blive sat fokus på neuropædagogik.

Der er ved at blive udviklet et nyt koncept til brug ved udarbejdelse af handleplaner.

Der arbejdes på 'Udvikling af dokumentationsmateriale i forhold til den pædagogiske indsats' - værktøjer til at beskrive den pædagogiske indsats mere specifikt.

Tilbuddet oplever, at målgruppen flytter sig, der er et ønske om at specialisere sig og et ønske om at lave et ungdomstilbud, hvor der bliver mulighed for at prioritere en ungdomskultur.

Man er spændt afventende på hvad den kommende organisationsændring indenfor handicaptilbuddene kommer til at betyde og der har i den forbindelse været megen mødevirksomhed og personale og ledelse har brugt megen energi på de kommende ændringer.

Botilbuddet brænder for at bygge nyt i tilknytning til det eksisterende.

Og så er der et ønske om, at der laves en form for fælles visitationsmøde – institutionerne imellem – når der skal fordeles eller omfordeles pladser.

22) Aftaler:

Tilbuddet holder sig ajour via intranet, deltagelse i diverse netværk og fælles faglig info eksempelvis på ledermøder vedr. nye love / ændringer.

Opsamling Beboere / Pårørende

Der var dialog møde med 12 pårørende og 2 beboere. De 12 pårørende repræsenterede 8 beboere.

Langt de fleste udtrykte tilfredshed med tilbuddet. De pårørende føler sig velkomne, de føler sig hørt og det tages professionelt hånd om klager og mange problemer tages i opløbet. Stedet opleves som havende en god og positiv stemning.

Der var hos enkelte pårørende usikkerhed omkring, hvad der sker, når nu tilbuddene er overgået til at være kommunale og andre gav udtryk for, at de nye påtænkte omstruktureringer igen har givet uro og at det sker for tæt på kommunalreformen.

En påtalte, at der for nogle har været (alt for) mange skift af kontaktperson.

Vedr. de fysiske rammer blev det nævnt, at lejlighederne ikke tidssvarende – set i lyset af at de deles af to. Nogle gav udtryk for, at de fysiske rammer er for små – værelserne er utidssvarende – burde være lejligheder.

Enkelte udtalelser vil der blive taget action på med det samme – f. eks. da der blev givet udtryk for utilfredshed med rengøring vedr. en specifik beboer.

Der blev udtrykt ønske om at mødes med Handicapafdelingens ledelse for at høre om visioner på området.

En af beboerne havde nedfældet sine ønsker på et stykke papir – 'maling, nyt køkken, ny dørkarm – gerne ny lejlighed', men begge gav udtryk for at være glade for tilbuddet.

Resume og sammenfattende konklusion

Nørreskov Bo- og Aktivitetscenter, Bodelen er et døgntilbud til ca. 37 personer med betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne. Tilbuddet er en del af et samlet tilbud, der også består af Aktivitetscentret beliggende på Lillehøjvej med ca. 70 brugere, Cafe på Vejen på Borgergade, der har godt 100 medlemmer og et specialprojekt med 5 brugere, der dels har base i Cafeen og i et skovhus.

Tilbuddet ligger på forskellige adresser på Arendalsvej i udkanten af Silkeborg by med nære indkøbsmuligheder og offentlige busforbindelser. I hovedhuset på Arendalsvej 280 er der fælles kontor og mødelokaler for hele organisationen.

Tilbuddets overordnede mål er at give et kvalificeret pædagogisk tilbud, der giver beboerne indflydelse på eget liv, livskvalitet, frihed til at vælge og plads til forskellighed.

Man ønsker at skabe et bosted, hvor begreber som tryghed, nærvær, indflydelse og øget selvværd

gennem udvikling er grundlaget for et godt liv.

På baggrund af besigtigelse af de fysiske rammer, tilsynsmødet og mødet med beboere og pårørende er det tilsynets vurdering at Nørreskov Bo er et godt og veldrevet tilbud, der i høj grad tilstræber at give beboerne en tryk hverdag med udvikling og gode oplevelser.

Det er indtrykket, at den daglige praksis er i overensstemmelse med de mål og formulerede politikker/værdigrundlag tilbuddet har.

Tilsynet har noteret sig

- ➔ at de kommende organisationsændringer fylder meget både for ledelse, personale og pårørende.
- ➔ at der har været et stort antal fejlmedicineringer, uden der er fulgt op på proceduren.
- ➔ at der har været klager fra pårørende, der tilsyneladende bundet i dårlig kommunikation, uden at det har givet anledning til at efterprøve om alle er informerede om stedets retningslinier og politikker.

Med hensyn til den i punkt 8 nævnte seng, må dette betragtes som en ulovlig magtanvendelse, selvom det sker på baggrund af forældreønske. Da beboeren er myndig, skal der være samtykke til foranstaltningen, hvis dette ikke kan opnås, kan der lovligt kun anvendes stofseler jf. servicelovens § 128. Der skal derfor findes en anden løsning end den nuværende.

Derudover har der ikke været forhold under tilsynsbesøget, der giver anledning til påbud, henstillinger eller anbefalinger.

Fokuspunkter til næste tilsyn:

- det store personale flow i en afdelingerne
- førstehjælpskurser til alle
- fokuspunkterne fra APV'en vedr. arbejdspress
- opbevaring af personoplysninger på computer – uddybende sikkerhedsregler