

# TILSYNSRAPPORT

## *Anmeldt tilsyn på Lejbjergcentret, Aalborg Kommune*

*Mandag den 15. marts 2010 fra kl. 10.00*

### Indledning

Vi har på vegne af Aalborg Kommune aflagt tilsynsbesøg på Lejbjergcentret. 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 brugerne generelt hører til den beskrevne målgruppe. Det er ligeledes vores vurdering, at enkelte brugere placerer sig i gråzonen for den beskrevne målgruppe til tilbuddet
- brugerne opholder sig rundt omkring i huset i større eller mindre grupper i færd med diverse aktiviteter eller i samtale med hinanden. Her er en god stemning og atmosfære, og brugerne giver indtryk af stor trivsel og tilfredshed
- det er vores vurdering, at brugerne har stor indflydelse på og medbestemmelse i forhold til relevante beslutninger for tilbuddet. Det er ligeledes vores vurdering, at brugerne profiterer af tilbuddet, hvor de har gode muligheder for at vedligeholde og udvikle deres sociale, psykiske og fysiske funktionsniveau
- det er vores vurdering, at medarbejderne er meget engagerede i opgaveløsningen med brugerne, samt at deres faglige kompetencer er relevante for den ydelse der leveres. Det er ligeledes vores vurdering, at medarbejderne med fordel kan sparre yderligere med hinanden i dagligdagen, dette henset til positivt at udnytte den brede viden og de specielle kompetencer en tværfaglig sammensat medarbejdergruppe besidder

- vi kan som opfølgning konstatere, at delplanerne ikke er udarbejdet for alle brugere. Vi har derfor anbefalet øget fokus på udarbejdelsen af delplaner for alle brugere, samt en tidshorizont for hvornår dette arbejde skal være afsluttet. Ligeledes har vi anbefalet øget sparring medarbejderne imellem i henhold til at løse opgaven, samt en øget deltaljeringsgrad i henhold til målsætning og hvordan der arbejdes med målene i dagligdagen
- det er vores vurdering, at medarbejderne er meget opmærksomme på deres pædagogiske tilgang til brugerne, samt løbende drøfter dette i fællesskabet med henblik på at forebygge magt-anvendelser

## lagttagelser og anbefalinger

### *Opfølgning fra foregående tilsynsbesøg*

Vi har fulgt op på udarbejdelsen af en alkoholpolitik samt udarbejdelse af delplaner for alle brugere, hvilket vil fremgå af afsnittene *De pædagogiske og omsorgsmæssige forhold* og *Den skriftlige dokumentation*.

### *Målgruppe*

Lejbjergcentret er et aktivitets- og samværstilbud for voksne borgere i alderen 18-65 år, der modtager førtidspension grundet en erhvervet hjerneskade eller et fysisk handicap. Tilbuddet er i henhold til de fleste pladser selvejende og budgetstyret. Vi får oplyst, at man pr. 1. januar 2011 overgår til Aalborg Kommunes BUM-model.

Her er ligeledes en specialgruppe med 5 kommunale pladser til borgere med en betydelig nedsat fysisk og/eller psykisk funktionsnedsættelse, der har et specielt behov for støtte.

Her er plads til omkring 70 borgere, der kommer fordelt på forskellige dage i løbet af ugen. Aktuelt er der visiteret omkring 135 til tilbuddet, og der kommer dagligt mellem 35 og 50 brugere.

Lederen oplyser, at målgruppen er blevet tungere end tidligere, henset til at nogle brugere er massivt plejkrævende, hvilket kræver flere medarbejderressourcer i henhold til eksempelvis spisning, toiletbesøg etc.. Ligeledes er enkelte brugere udviklingshæmmende eller har en alkoholdemens.

Det er vores vurdering, at brugerne generelt hører til den beskrevne målgruppe. Det er ligeledes vores vurdering, at enkelte brugere placerer sig i gråzonen for den beskrevne målgruppe til tilbuddet.

### *De fysiske rammer*

Siden vores seneste tilsynsbesøg er et lokale blevet indrettet til samtalerum for såvel brugere som medarbejdere. Indretningen i henhold til udsmykning i form af gardiner, betræk på stolene og ophæng på væggene er foretaget i et samarbejde mellem medarbejderne og interesserede brugere. Det er vores vurdering, at lokalet er velegnet til samvær i mindre grupper, samt giver brugerne og kontaktpersonerne gode muligheder for at samtale under mere rolige forhold ved behov herfor. I henhold til fysisk plejkrævende brugere forefindes her velegnede toiletforhold med installeret loftlift, badebåre med videre.

Brugerne opholder sig rundt omkring i huset i større eller mindre grupper i færd med diverse aktiviteter eller i samtale med hinanden. Her er en god stemning og atmosfære, og brugerne giver indtryk af stor trivsel og tilfredshed.

Her er velordnede forhold, pænt og rent såvel ude som inde.

### *De pædagogiske og omsorgsmæssige forhold*

Brugerne giver indtryk af og udtryk for stor tilfredshed med de tilbud de har for samvær og aktivitet i hverdagen.

Brugerne har i dagligdagen stor indflydelse på deres indhold i tilbuddet, og er selvbestemmende omkring hvilke grupper de gerne vil deltage i. Det skaber positivt indflydelse og tilfredshed, samt medvirker til at forebygge unødige konflikter.

Som opfølgning kan vi konstatere, at alkoholpolitikken er drøftet i Centerrådet og på den årlige generalforsamling. Medarbejderne har ønsket klare retningslinjer for, hvor mange genstande brugerne må indtage i forbindelse med festlige arrangementer. Brugerne har været inddraget i processen, og vi får oplyst at man hjælper hinanden med udmøntningen i praksis, hvormed emnet håndteres respektfuldt og etisk, også i forhold til brugere, der vanskeligt selv kan kontrollere alkoholindtagelsen.

Vi får oplyst, at her er et velfungerende samarbejde med brugernes pårørende og bosteder. Her arbejdes på at etablere selvhjælpsgrupper for pårørende og dermed tilbyde dem et forum, hvor de kan møde ligestillede og få svar på og modtage læring omkring brugernes situation. Det kommer også brugere til gode. Selvhjælpsgrupperne mødes om aftenen og er etableret i et samarbejde mellem medarbejderne og Kommunens hjerneskadekonsulenter.

Under vores tilsynsbesøg opholder brugerne sig rundt omkring i huset, og vi kan konstatere at her er en varm og hjertelig tone brugerne imellem samt mellem medarbejdere og brugere. Det medvirker til at skabe gode oplevelser og fremmer brugernes trivsel.

Det er vores vurdering, at brugerne har stor indflydelse på og medbestemmelse i forhold til relevante beslutninger for tilbuddet. Det er ligeledes vores vurdering, at brugerne profiterer af tilbuddet, hvor de har gode muligheder for at vedligeholde og udvikle deres sociale, psykiske og fysiske funktionsniveau.

### *Medarbejderforhold og faglige forudsætninger*

Her er ansat medarbejdere med forskellig faglig baggrund, herunder ergoterapeuter, pædagoger, social- og sundhedsassistenter, beskæftigelsesvejledere og en lærer. Vi får oplyst, at her er ansat omkring 25 medarbejdere, hertil kommer medarbejdere i jobprøvning samt 1 vikar. Her er altid er 25 -26 medarbejdere på arbejde til at varetage opgaveløsningen.

Vi får oplyst, at her siden vores seneste tilsynsbesøg har været flere sygemeldinger, hvilket har bevirket at medarbejderne har oplevet sig pressede i hverdagen. Ledelsen oplyser, at man på denne baggrund har besluttet at afholde en fælles temadag dagen efter vores tilsyn, hvor det skal drøftes, hvad medarbejdernes kerneopgaver er. Det handler om at afstemme mål og midler, samt tilpasse medarbejdernes forventninger til de givne ressourcer og rammer. Det er vores indtryk, at medarbejdernes situation tages alvorligt, og at her handles relevant for at bedre forholdene. Det er ligeledes vores indtryk, at medarbejderne har formået at holde "bolden indenfor egne rækker", således forstået at brugerne ikke er mærket af situationen. Ved vores kommende tilsyn vil vi følge processen.

Til trods for ovenstående giver medarbejderne udtryk for stor tilfredshed med deres arbejdsplads og de daglige opgaver med brugerne. Medarbejderne oplever, at de har stor frihed til at handle i dagligdagen, et ansvar der positivt fremmer medarbejdernes udvikling, selvstændighed og tilfredshed.

En medarbejder ansat i henhold til revalidering giver udtryk for, at denne er blevet meget vel modtaget og har oplevet søde og imødekommende kolleger og brugere. Det bekræfter vores indtryk af, at det er et rart miljø at komme i.

Medarbejderne er fordelt på administration, svømmehal, vedligeholdende træning og aktiviteter i hold. Der er to medarbejdere på hvert værksted, og medarbejderne hjælper ved behov hinanden på tværs af

grupperne. Dagen koordineres og planlægges på et morgenmøde, hvilket medvirker til at skabe det nødvendige overblik over dagens opgaver og afstemme ressourcerne i henhold hertil.

Det er vores vurdering, at medarbejderne er meget engagerede i opgaveløsningen med brugerne, samt at deres faglige kompetencer er relevante for den ydelse der leveres. Det er ligeledes vores vurdering, at medarbejderne med fordel kan sparre yderligere med hinanden i dagligdagen, dette henset til positivt at udnytte den brede viden og de specielle kompetencer en tværfaglig sammensat medarbejdergruppe besidder.

#### *Den skriftlige dokumentation*

Vi har gennemgået den skriftlige dokumentation i form af brugernes delplaner. Vi kan som opfølgning konstatere, at disse ikke er udarbejdet for alle brugere.

Delplanerne fremstår varierende i indhold, og vi kan konstatere forskellighed i omfanget af målbeskrivelser og hvordan man arbejder på at nå målene. Vi har derfor anbefalet, at man arbejder på at tydeliggøre såvel målsætning som en mere retningsgivende beskrivelse af, hvordan man arbejder med målene i dagligdagen.

Vi har anbefalet at øget strukturering af medarbejdernes dagligdag i henhold til at afsætte tid til dette arbejde, samt en tidshorizont for hvornår alle delplaner skal være færdige. Vi får oplyst, at det er kontaktpersonernes opgave at udarbejde delplanerne, hvilket foregår i samarbejde med brugerne i det omfang det er muligt. Vi får ligeledes oplyst, at det forekommer som en udfordring og en stor opgave for nogle medarbejdere. Vi har på den baggrund anbefalet øget sparring medarbejderne imellem i henhold til at løse opgaven, samt øget fokus på emnet i fælles forum. Det vil ledelsen følge op på, og det vil vi også ved vores kommende tilsyn.

#### *Magtanvendelse*

Her har ikke været magtanvendelser siden vores seneste tilsynsbesøg, og medarbejderne er bekendte med Kommunens procedure for indberetningspligt ved magtanvendelser.

Ledelse og medarbejdere oplyser, at magtanvendelse ofte drøftes i medarbejdergruppen, henset til medarbejdernes pædagogiske tilgang til brugerne og mulige alternative tilgange. Ligeledes drøftes brugernes reaktionsmønstre i forskellige situationer, og det er vores indtryk, at medarbejdernes indgående kendskab til brugerne medvirker til at mindske konflikter, samt forebygge at situationer udvikler sig til en størrelse, hvor magtanvendelse kan blive nødvendig.

#### *Medicinhåndtering*

Det skal for god ordens skyld understreges, at tilsynet ikke omfatter læge- og sygeplejefaglige forhold. Vi har konkret ført tilsyn med medicinhåndteringen. Resultaterne fra sidstnævnte fremgår nedenfor.

Brugerne medbringer og opbevarer selv deres medicin under ophold i tilbuddet. Medarbejderne er hos nogle behjælpelige med at tage medicinen. Vi har anbefalet, at her udarbejdes en procedure for utilsigtede hændelser i forhold til fejlmedicinering, samt at alle medarbejdere skal sikres kendskab til Aalborg Kommunes procedurer for medicinhåndtering. Det vil vi følge op på ved vores kommende tilsyn.

#### *Opfølgning til det kommende tilsynsbesøg*

- medarbejdernes arbejdsforhold
- den skriftlige dokumentation
- medicinhåndtering

**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 været rundt i alle grupper på Lejbjergcentret og har i fællesskabet talt med flere beboere. Vi har endvidere inddraget repræsentanter blandt det personale, der var på arbejde samt ledelsen.

Brugernes kropssprog, 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 20. marts 2010

**REVAS APS  
AF 1/2 2004**

Aase Møller

Marianne Christiansen