

TILSYNSRAPPORT

Anmeldt tilsyn på Støttecentret, Aalborg Kommune

Onsdag den 5. maj 2010 fra kl. 11.00

Indledning

Vi har på vegne af Aalborg Kommune aflagt tilsynsbesøg på Støttecentret. 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 tilhører den beskrevne målgruppe
- på baggrund af samtale med medarbejderne, samt gennemgang af den skriftlige dokumentation for enkelte brugere, er det vores opfattelse, at brugerne generelt tilbydes relevant støtte. Brugere tilbydes dels kontakt og fællesskab i støttecentret, og dels bostøtte i egen bolig
- tilgangen til brugerne er anerkendende, og her er fokus på deres selvbestemmelsesret. Her arbejdes konstant med, at udvikle brugernes evne til at kommunikere, og dermed sikre muligheden for at sige til og fra. Magtanvendelse forekommer yderst sjældent
- medarbejderne er veluddannede og har generelt flere års erfaring i forhold til målgruppen. Det er vores vurdering, at deres kompetencer imødekommer brugernes behov. Medarbejderne giver udtryk for tilfredshed med deres arbejdsforhold
- Vi har gennemgået den skriftlige dokumentation for tilfældigt udvalgte brugere. Det er vores vurdering, at her generelt er grundighed med det skriftlige arbejde. Vi har set velbeskrevne statusrapporter og opdaterede delplaner. Samlet set er det vores vurdering, at dokumentationen danner grundlag for indsatsen

lagttagelser og anbefalinger

Opfølgning fra foregående tilsynsbesøg

Her er ikke punkter til opfølgning.

Målgruppe

Støttecentret er et tilbud om samvær og støtte for døve med nedsat funktionsniveau. Vi får oplyst, at flere af brugerne også benytter de øvrige aktivitetstilbud inden for 40 BD.

Vi får oplyst at her aktuelt er tilknyttet mellem 20 og 25 brugere, hvoraf de 4 er startet i indeværende år.

Det er vores vurdering, at brugerne generelt tilhører målgruppen.

Fysiske rammer

De fysiske rammer består af en lille lejlighed på 1. sal. Det er fortsat vores vurdering, at de fysiske rammer er begrænsede og udelukkende henvender sig til mobile brugere. Det er også vores vurdering, at rammerne udnyttes så optimalt som muligt.

Medarbejdernes gør et stort stykke arbejde for at skabe hyggelige rammer for brugerne. Her er en god atmosfære.

Vi får oplyst, at den nye Masterplan for Aalborg for døve, har åbnet op for muligheden for at finde bedre egnede lokaler. Her er dog ikke gjort noget aktivt i den retning endnu. Medarbejderne fortæller at det er en udfordring, at finde en ligeså egnede beliggenhed som den nuværende lokalitet, hvor forretninger og offentlig transport er lige udenfor døren, samt hensynet til brugernes ønske om anonymitet.

De pædagogiske og omsorgsmæssige forhold

Støttecentret har åbent 4 dage om ugen, fordelt over hverdage og weekend. Her er ugentlig en samværsgruppe for brugere med misbrugsproblematikker. Det er vores vurdering, at det er hensigtsmæssigt at have opmærksomhed på denne gruppe, da her er øget tendens til social isolation.

En gang om ugen er her fællesspisning, hvor det er brugerne der skiftes til at vælge menu. Medarbejderne laver maden, og brugerne er med til at rydde op, lave kaffe med videre. Vi får oplyst, at her sædvanligvis kommer 2-7 brugere til spisning.

En gruppe beboere har startet en ludoklub, der mødes fast 1 gang om ugen.

Udover tilbud om kontakt og samvær i støttecentret, tilbydes alle brugere bostøtte i egen bolig, hvilket hovedparten benytter sig af. Brugere har 2 kontaktpersoner blandt medarbejderne, og en 3. er koblet på i et omfang, så vedkommende kan træde til ved de faste kontaktpersoners fravær.

Det er vores opfattelse, at medarbejderne er fleksible i forhold til brugernes behov.

Medarbejderne oplever, at brugerne generelt er meget bevidste om deres selvbestemmelsesret. Medarbejderne ønsker at støtte og vejledes brugerne bedst muligt, lige meget hvile valg de træffer. Her arbejdes altid på at styrke brugernes mulighed for at kommunikere, og dermed også deres mulighed for at sige til og fra. Her benyttes videotelefoner i samarbejdet mellem brugere og medarbejdere.

Medarbejderforhold og faglige forudsætninger

Alle medarbejdere er uddannet pædagoger, og hovedparten har flere års erfaring i forhold til målgruppen. Alle medarbejdere kan tegnsprog på forholdsvis højt niveau, hvilket styrker kommunikationen mellem brugere og medarbejdere. En enkel medarbejder er dog forholdsvis nyansat, og bestrider derfor kun tegnsprog på begynderniveau. Pågældende medarbejder arbejder kun med brugere, der har hørest.

Desuden har alle, med en enkel undtagelse, været på kursus indenfor neuropædagogik. Medarbejderne giver udtryk for, at de der igennem har fået en fælles forståelses- og refleksionsramme. De påpeger også, at det er vigtigt fortsat at have fokus på andre aspekter i arbejdet, f.eks. relationen.

Overordnet er det vores vurdering, at medarbejdernes kompetencer imødekommer brugernes behov.

Medarbejderne giver udtryk for generel tilfredshed med deres arbejdsforhold. De oplever sig selv som en stabil og velfungerende gruppe, hvilket svarer til vores indtryk. Her er ligeledes et godt samarbejde med ledelsen. Dette gælder såvel den nære som den centrale ledelse.

Medarbejderne modtager supervision i grupper på tværs af de øvrige enheder i Aalborg for døve. Her er tilfredshed med denne ordning. Medarbejderne oplyser, at der desuden er mulighed for individuel supervision ved særligt behov.

Her afholdes teammøde hver 2. uge og pædagogisk møde, ligeledes hver 2. uge.

Medarbejderudviklingssamtaler vil blive afholdt i efteråret, når den daglige leder er tilbage fra orlov.

Den skriftlige dokumentation

For brugere, der er tilknyttet Ungdomscentret, skrives der statusrapport i stedet for delplan. For de øvrige brugere udarbejdes både delplan og status hvert år.

Vi har set eksempler på velbeskrevne statusrapporter og opdaterede delplaner. Desuden laves der skriftlige vejledninger for den praktiske hjælp brugerne modtager i egen bolig.

Samlet set er det vores vurdering, at dokumentationen danner grundlag for indsatsen

Magtanvendelse

Vi får oplyst, at her kun yderst sjældent anvendes magt. Her har for nylig været en enkel indberetning i forbindelse med at en bruger optrådte truende i Aktivitetscentret. Denne er indberettet i henhold til gældende procedure. Pågældende bruger er tilbudt afrusning på Svenstrupgård.

Medarbejderne er bekendte med reglerne for magtanvendelse og indberetningspligt

Opfølgning til det kommende tilsynsbesøg

Her er ikke punkter til opfølgning.

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 og har hilst på flere brugere, samt opholdt os i fællesskabet. 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 25. maj 2010

REVAS APS
AF 1/2 2004

Aase Møller

Marianne Christiansen