

Den Blå Ambassade
Anmeldt tilsyn
Den 27. april 2011

Indholdsfortegnelse

Formalia	3
Ledelsesrepræsentanter	3
Medarbejderrepræsentanter	3
Brugerrepræsentanter	3
Indledning	3
Konklusion.....	4
Tilbuddets kvalitetsområder	4
Tilbuddets udviklingsområder	4
Opfølgning fra forudgående tilsyn	4
Forhold vedrørende brugerne af det sociale tilbud	5
Visitation	5
Individuelle handleplaner for indsatsen.....	5
Magtanvendelser	6
Pædagogisk indsats	7
Andre relevante forhold.....	7

Formalia

Dette anmeldte tilsyn blev gennemført på Den Blå Ambassade, Damtoften 6A-B, 5600 Faaborg af eksterne konsulenter Vivian Elkjær og Rikke Matthiesen den 27. april 2011.

Ledelsesrepræsentanter

- Leder Tommy Neesgaard

Medarbejderrepræsentanter

- Støttekontaktperson Jette Schaumann, social- og sundhedsassistent
- Støttekontaktperson Hanne Pedersen, pædagog

Alle medarbejdere var orienteret om tilsynsbesøget, og deltagerne havde selv meldt sig selv til at deltage, om end medarbejdergruppen var i gang med afvikling af ferie.

Brugerrepræsentanter

- To kvinder, hvoraf en var medlem af brugerrådet
- To mænd, hvoraf en var medlem af brugerrådet

Brugerne var orienteret om tilsynsbesøget, og der hang sedler om det rundt i huset. Brugerrepræsentanterne har meldt sig selv til at deltage.

Indledning

Det socialpsykiatriske tilbud, Den Blå Ambassade, har et midlertidigt botilbud, der er normeret til 15 beboere, men hvor der aktuelt bor 18 personer i henhold til Lov om Social Service (SEL) § 107. Endvidere er der to aflastningspladser ligeledes i henhold til SEL § 107 og en støttekontaktpersonordning i henhold til SEL § 85 og § 99 samt et aktivitetscenter i henhold til § 104.

Målgruppen er voksne personer med sindslidelser, der har betydelig eller varigt nedsat funktionsniveau og som har brug for socialpsykiatrisk bistand i hverdagen. Tilbuddet rummer blandt andet en café, hvor brugerne kan komme i åbningstiden. Caféen fungerer som et værested, hvor brugerne kan komme og få en kop kaffe, snakke med en medarbejder, deltage i forskellige aktiviteter eller være sammen med andre brugere afhængig af den enkeltes behov. Den Blå Ambassade har desuden tilbud om undervisning, motion, værksteder og udflugter samt ferieture.

I øjeblikket er der er tilknyttet 119 borgere, som på forskellig vis benytter sig af tilbuddets muligheder. Den Blå Ambassade rummer aflastningsboligerne og fem boliger, mens de øvrige 15 boliger ligger i tæt tilknytning til Den Blå Ambassade. Der er et jævnt flow i de midlertidige boliger, og tilsynet fik fremvist en lejlighed, som var ved at blive gjort indflytningsklar til en anden bruger.

Pr. 1. januar 2011 er socialpsykiatrien i Faaborg-Midtfyn Kommune organisatorisk blevet samlet under samme ledelse, og der var aktuelt ved tilsynets gennemførelse en afdelingslederstilling i opslag. Endvidere er socialpsykiatrien blevet en del af en overordnet organisering, som ligeledes rummer misbrugsområdet. Den Blå Ambassade har 14 fastansatte medarbejdere, som fagligt fordeler sig på social- og sundhedsassistenter, socialrådgivere, pædagoger og ergoterapeuter. Desuden tre vikarer og en pedel.

Fagsekretariatet for Sundhed og Handicap i Faaborg-Midtfyn Kommune har i samarbejde med Bunk & Elkjær udarbejdet et tilsynskoncept, som har fokus på det driftorienterede tilsyn baseret på forhold relateret til brugerne af bo- og aktivitetstilbud indenfor handicap og psykiatri. Forinden tilsynsbesøget havde konsulenterne forberedt sig ved hjælp af kommunens og tilbuddets hjemmeside samt det fremsendte materiale i henhold til tilsynskonceptet.

Konklusion

Tilbuddets kvalitetsområder

- Det er tilsynets oplevelse, at Den Blå Ambassade tilbyder brugerne en helhedsorienteret indsats gennem et tværfagligt samarbejde.
- Medarbejderne er fagligt bevidste, og har fokus på brugernes ressourcer og på at møde den enkelte bruger individuelt.
- Tilbuddet har endvidere gjort en indsats for at øge brugernes ejerskab af den individuelle handleplan, og har dermed øget brugernes mulighed for brugerinddragelse.
- Brugerne er engagerede og giver udtryk for tilfredshed med tilbuddet, og selvom der udtrykkes bekymringer for den nye organisation, så ser de også nye muligheder.

Tilbuddets udviklingsområder

- Tilsynet anbefaler, at der udarbejdes en fyldestgørende retningslinje for håndteringen af magtanvendelse, og at der med jævne intervaller drøftes relevante dilemmaer imellem magt, omsorg og nødværge.
- Endvidere at strategier i forhold til konflikthåndtering tilpasses den nye organisering, således at der opnås en sikker og tydelig håndtering af akutte situationer.
- Servicedeklarationen og Tilbudsportalen skal opdateres svarende til 2011. Endvidere anbefales værdigrundlaget tilsvarende revideret.

Opfølgning fra forudgående tilsyn

Ved det uanmeldte tilsyn i 2010 fremhævede tilsynet følgende udviklingsområder:

- Tilsynet anbefaler, at det overvejes, hvorvidt og om handleplanen kan gøres mere personlig i forhold til brugerne, med henblik på at øge brugernes ejerskab for handleplanen.

Siden sidste tilsynsbesøg har medarbejderne været på kursus i brugen af individuelle handleplaner og der er i dag udviklet konkrete redskaber til brug herfor, og prioriteret ressourcer til implementering af den individuelle handleplan samt dennes samspil med myndighedens overordnede handleplan. Brugere er bevidste om den individuelle handleplan, idet de enten har lavet den sammen med en medarbejder eller er i gang med at lave den. Både brugere og medarbejder giver udtryk for, at de individuelle handleplaner betragtes som et fælles arbejdsredskab, som tydeliggør samarbejdet, det fælles fokus og fælles formulerede succeskriterier med udgangspunkt i brugernes ønsker og behov.

Forhold vedrørende brugere af det sociale tilbud

Visitation

Faaborg-Midtfyn Kommune udlejer de midlertidige boliger efter SEL § 107, og tildeler støtten efter SEL § 85. Kommunens egne borgere visiteres til Den Blå Ambassade af myndigheden i Fagsekretariatet for Sundhed og Handicap. Borgere fra andre kommuner, visiteres direkte til Den Blå Ambassade. Det oplyses, at der ved visitationen kan være op til fire måneders ventetid på støtte efter SEL § 85, men at der oftest tages den første kontakt indenfor to uger.

Ved visitation gives der tilbud om en overordnet handleplan i henhold til SEL § 141, som koordinerer den samlede indsats i forbindelse med visitationen, og som er retningsgivende for indsatsen i socialpsykiatrien. Efterfølgende tildeles borgeren en støttekontaktperson, som vurderes at matche brugerens individuelle behov og interesser bedst, og vedkommende tager på besøg hos brugeren.

Alt afhængigt af, hvordan brugeren har det, gives der information om tilbuddet og dets aktiviteter, og medarbejderne oplyser, at de i hovedreglen altid har en folder som afleveres til nye brugere, da det ofte kan være vanskeligt at huske alle informationerne bagefter. Brugeren opfordres gerne til at komme på Den Blå Ambassade, men er dette ikke muligt på grund af brugerens funktionsniveau, tilrettelægges indsatsen i brugerens hjem i første omgang. Enkelte brugere, som tilsynet talte med, havde en oplevelse af at de selv, hen af vejen, skulle finde ud af, hvilke muligheder der var for eksempelvis at vaske tøj og deltage i forskellige aktiviteter. Det er tilsynets oplevelse, at medarbejderne viser hensyn ved opstart og er opmærksomme på, at dosere oplysninger svarende til deres vurdering af, hvad brugere kan rumme i situationen. Til gengæld kan der med fordel ske en gentagelse af mulighederne og tilbuddet i Den Blå Ambassade efterhånden som brugernes funktionsniveau bedres i løbet af kontakten.

Samarbejdet med myndigheden er styrket gennem handleplansarbejdet, men har været præget af ustabilitet i perioder. Brugere udtrykker mistro overfor samarbejdet, baseret på tidligere erfaringer, nervøsitet og angst for at miste tilbuddet. Medarbejderne er opmærksomme på denne udfordring, og tilstræber at støtte samarbejdet bedst muligt ved at gøre det så gennemskueligt og realistisk for brugere som muligt.

Individuelle handleplaner for indsatsen

Brugerens kontaktperson konkretiserer indsatsen ved at udarbejde en pædagogisk handleplan for indsatsen i fællesskab med brugeren. Det oplyses, at næsten alle bru-

gere har en pædagogisk handleplan hvor mål og delmål står beskrevet, og de der ønsker det, tilbydes en kopi af handleplanen. Enkelte brugere er i gang med at lave handleplanen.

Medarbejderne tillægger handleplanerne stor værdi og dette har en positiv afsmitning på brugerne. Kontaktpersonerne tilstræber, at den pædagogiske handleplan bliver nærværende for brugerne. De brugere som tilsynet talte med, gav udtryk for at have reel indflydelse på handleplanen og ejerskab for denne, blandt andet fordi succeskriterierne formuleres i fællesskab.

Antallet af mål og delmål afhænger af den enkelte bruger, og dennes mulighed for at overskue forskellige indsatsområder. Brugere giver udtryk for, at handleplanen er helhedsorienteret, og at den giver mulighed for at overskue flere ting på en gang. Den pædagogiske handleplan evalueres cirka hver tredje måned eller oftere, og bruges som redskab til jævnligt at dokumentere den enkeltes brugers udvikling og udviklingsperspektiver, hvorefter nye mål og delmål kan opstå.

Handleplanerne dokumenteres i Bosted System af kontaktpersonen, og det er også kontaktpersonen, der tager initiativ til opfølgingsmøde hvert andet år med deltagelse af myndigheden.

Magtanvendelser

Medarbejderne oplyser, at der ikke har været anvendt magtanvendelse, og at der ikke er indberettet magtanvendelser i 2010. Tilsynets drøftelse med medarbejderne afspejler, at bekendtgørelsen for magtanvendelse ikke er nærværende i medarbejdergruppen, og at magtanvendelse som sådan ikke er et tema i tilbuddet. De interne retningslinjer for indberetning af magtanvendelse er ikke fyldestgørende, og det er tilsynets vurdering, at der ikke er tydelighed i tilbuddet i forhold til proceduren omkring magtanvendelse. Tilsynet anbefaler, at tilbuddet drøfter nuancerne i magtanvendelse i forhold til blandt andet omsorg, nødværge og retten til selvbestemmelse.

Både brugere, medarbejdere og ledelse bekræfter, at der ind imellem opstår konflikter eller akutte nødsituationer omkring brugere, som enten har en truende eller selvskadende adfærd som følge af en forværring af den psykiatriske lidelse. Den tidligere leder havde en særlig funktion og betydning i forhold til konflikthåndtering, hvilket både medarbejdere og brugere fandt tryghed ved. I den nye organisering er det derfor nødvendigt, at der drøftes nye måder at håndtere konfliktsituationer på, og tilsynet anbefaler, at både medarbejdere og brugere inddrages i at udvikle strategier forebyggende.

Det oplyses, at brugerne har mulighed for at få tildelt timer hos en psykolog i de tilfælde, hvor der er behov for det som følge af en akut hændelse. En enkelt bruger har modtaget dette tilbud, men oplyste overfor tilsynet, at der gik for lang tid inden samtalen kom i stand og at det i mellemtiden var svært for den enkelte. I de situationer er medarbejderne ekstra opmærksom på de involverede brugere, og prioriterer at stå særligt til rådighed for den involverede. Medarbejderne modtager supervision hver sjette uge af en ekstern supervisor, og heri indgår blandt andet bearbejdning af medarbejdernes involvering i akutte situationer.

Pædagogisk indsats

Medarbejderne tilbyder en differentieret tilgang til brugerne med udgangspunkt i den enkeltes totale livssituation. Det bestræbes at nå hele vejen rundt om brugerens liv i forhold til bolig, økonomi, netværk, sundhed m.m. Formålet er, gennem støtte og vejledning, at give brugerne mulighed for at leve et så godt og trygt liv som muligt. Medarbejderne tager udgangspunkt i brugerens ressourcer, frem for deres begrænsninger, således at brugerne får en oplevelse af egen mestring og succes, hvorigennem der kan skabes mulighed for videre udvikling og udfoldelse. Medarbejderne er anerkendende i tilgangen og ligger vægt på, at brugerne føler sig set, hørt og taget alvorligt gennem et personligt og ligeværdigt forhold. Det vægtes at støtte brugerne i selv at tage del i det almindelige omgivende samfund gennem blandt andet social adfærds træning.

Alle medarbejdere har en kognitiv grunduddannelse, og derudover arbejdes der med relationers betydning, mindfulness og den værdsættende samtale. Indsatsen er tilrettelagt gennem et internt tværfagligt samarbejde, og brugerne har mulighed for at være tilknyttet flere kontaktpersoner, såfremt dette ønskes eller vurderes hensigtsmæssigt. Kontaktpersonerne kan med hver deres faglig baggrund for eksempel støtte brugeren i at justere vaner gennem en kognitive tilgang og en anden kan støtte brugeren i at lave strategier for at holde den lagte plan. Det vægtes at matche brugerne med en medarbejder, som blandt andet har samme interesser som brugere eller andet, der kan udgøre en fællesnævner.

Tilbuddet har fokus på kost og motion, og har flere initiativer med et sundhedsfremmende perspektiv. Blandt andet har en af medarbejderne en baggrund som diætist, og tilbyder kostplanlægning og støtte til kostomlægning. Derudover tilbydes psykoedukation ud fra en overordnet tilgang om, at den enkelte ikke er sin sygdom.

Tilbuddet fremstår rummeligt og brugerne udtrykker omsorg for hinanden. I dialogen med brugerne, blev det tydeligt for tilsynet, at stemningen i tilbuddet var præget af et skifte i ledelsen, og en bekymring og usikkerhed i forhold til fremtiden i den nyetablerede organisation. Der blev dog også givet udtryk for forventninger om positive og nye muligheder. En bruger udtrykte det som, at det var som at flytte hjemme fra mor for anden gang, og at det kunne give plads til nye veje. Trods bekymringerne for fremtiden, udtrykte brugerne glæde og tilfredshed ved at komme i huset, som for mange af brugerne ses som en livline og en sikkerhed i hverdagen.

Udover den individuelle brugeres indflydelse på dagligdagen, er der mulighed for indflydelse gennem brugerrådet. Der vælges hvert år fem brugere, som sammen med en medarbejder og lederen afholder cirka otte møder om året. Brugerrådet modtager informationer om tilbuddets drift og økonomi, og er derudover et idéforum, hvor der kan drøftes ferieture, forskellige aktiviteter, ting der mangles i huset m.m. Herudover er der fællesmøde hver tirsdag for alle, og det er fællesmødet, der er det besluttende forum.

Andre relevante forhold

Dialogen med brugerne afdækkede, at brugerne synes, der sker en forskelsbehandling i blandt andet caféen, som afspejler sig ved, at noget accepteres for nogen, mens det ikke gør sig gældende for andre. Resultatet er ifølge de brugere, som tilsynet talte med, at brugerne i højere grad bliver sig selv nærmest i fællesskabet uden for eksempel at tænke på, at der skal være mad til alle. Medarbejderne nuancerede dette, ved at fortælle, at der er en fælles holdning om, at alle skal have taget første gang, før der

tages anden gang. Ligeledes at brugerne støttes individuelt for at blive behandlet ens, afhængigt af den enkeltes psykiske udfordringer. Tilsynet bemærker, at det kan være væsentligt at have fokus på kulturen i tilbuddet, således at det individuelle fokus styrkes af en opmærksomhed på den fælles kultur og "ånden i huset" for eksempel afspejlet i tilbuddets værdigrundlag.