

**Boligfællesskaberne i socialpsykiatrien**  
**Anmeldt tilsyn**  
**Den 12. oktober 2012**

## Indholdsfortegnelse

<b>Formalia .....</b>	<b>3</b>
Ledelsesrepræsentanter .....	3
Medarbejderrepræsentanter .....	3
Brugerrepræsentanter .....	3
Pårørenderepræsentanter .....	3
<b>Indledning .....</b>	<b>3</b>
Program .....	4
<b>Konklusion.....</b>	<b>4</b>
Tilbuddets kvalitetsområder .....	4
Tilbuddets udviklingsområder.....	5
Opfølgning fra tidligere tilsyn .....	5
<b>Forhold vedrørende brugerne af det sociale tilbud .....</b>	<b>5</b>
Visitation .....	5
Handleplaner .....	6
Personfølsomme oplysninger .....	6
Magtanvendelser .....	7
Klager .....	7
Medicin & anden behandling.....	7
Hygiejne.....	8
Brugerindflydelse.....	8
<b>Forhold vedrørende medarbejderne .....</b>	<b>8</b>
Medarbejdersammensætning .....	8
Værdier og visioner .....	9
<b>Andet.....</b>	<b>10</b>
Andre relevante forhold .....	10

## Formalia

Dette anmeldte tilsyn med boligfællesskaberne Skovbo, Bakkehuset og Dambo blev afholdt i fælleshuset på adressen Carl Hansens Allé 49, Ølstykke . Tilsynsbesøget blev gennemført af eksterne konsulenter Gitte Weitling og Vivian Elkjær den 12. oktober 2012.

## Ledelsesrepræsentanter

- Leder Helle Dolleris

## Medarbejderrepræsentanter

- Socialpædagog, Skovbo
- Socialpædagog, Dambo
- Socialpædagog, Bakkehuset
- Ergoterapeut, Bakkehuset
- Social- og sundheds-elev

## Brugerrepræsentanter

- Fem beboere fra Skovbo
- Tre beboere fra Dambo
- Tre beboere fra Bakkehuset

Fra hvert boligfællesskab deltog en repræsentant fra et nyligt sammensat brugerråd.

## Pårørenderepræsentanter

Ledelsen havde sammen med medarbejderne drøftet håndteringen af inddragelse af pårørende i tilsynet. Konklusionen blev, at beboerne ikke ønsker de pårørende inddraget, idet de fleste værner om deres ret til en selvstændig tilværelse, og der forekommer dilemmaer i forvejen omkring de pårørendes inddragelse generelt. Boligfællesskaberne havde derfor valgt ikke at orientere de pårørende om tilsynets besøg.

## Indledning

Boligfællesskaberne er opført i henhold til Lov om Almene Boliger, og rummer i alt 23 boliger, som kommunen har anvisningsret overfor. Tretten beboere har selvstændige lejekontrakter, mens ti boliger er godkendt som midlertidige boliger i henhold til Lov om Social Service § 107. Disse boliger udlejes af kommunen. Indsatsen ydes i henhold

til Lov om Social Service (SEL) § 85 og § 86, og varierer i omfang og indhold svarende til beboernes individuelle behov.

Målgruppen er voksne borgere fra 18 år med væsentligt nedsat psykisk funktionsniveau på grund af sindslidelse, og som har behov for en socialpædagogisk indsats, omsorg og støtte, som ligger midt imellem indsatsen i de regionale socialpsykiatriske døgntilbud og indsatsen i Socialpsykiatriens bostøtte i eget hjem. Beboerne skal kunne profitere både af et socialt fællesskab og et selvstændigt privatliv.

Tilbuddet er organiseret i Center for Social Service, og driften varetages af en leder og fem medarbejdere tilknyttet Skovbo (inklusiv en natmedarbejder), tre medarbejdere tilknyttet Bakkehuset og én medarbejder tilknyttet Dambo.

Dette driftsorienterede tilsyn er efter aftale med Egedal Kommune tematiseret med særlig fokus på værdier og faglighed i samspil med målgruppernes særlige behov. Tilsynet skal ses som et øjebliksbillede i forlængelse af tidligere gennemførte tilsyn, og i sammenhæng med de øvrige tilsyn, der gennemføres af Egedal Kommune, herunder tilsyn med bygninger og økonomi. Forud for tilsynsbesøget havde tilsynet forberedt sig på baggrund af materiale fremsendt af tilbuddet jf. tilsynskonceptet samt gældende kvalitetsstandarder, som var under opdatering. Ved besøget fik konsulenterne udleveret en oversigt over handleplans processen.

## Program

Kl. 09.00 – 10.30	Dialog med ledelsen
Kl. 10.45 – 12.15	Dialog med medarbejdere
Kl. 12.30 – 13.00	Opsamling i tilsynet
Kl. 13.00 – 14.30	Frokost og dialog med beboerne
Kl. 14.30 – 15.30	Rundvisning
Kl. 15.30 – 16.00	Opsamling og afrunding med ledelsen

## Konklusion

### Tilbuddets kvalitetsområder

- Beboerne giver udtryk for at modtage den støtte, som svarer til deres individuelle behov, og de bekræfter, at medarbejdernes tilgang er anerkendende og meget ordentlig i kommunikationen. Beboerne føler sig respekteret derved.
- Medarbejderne er fleksible og omstillingsparate, hvilket gør det muligt for boligfællesskaberne at implementere flere midlertidige boliger i boligfællesskabet, uanset at det giver udfordringer for beboerne, der bor under samme tag, men på forskellige vilkår.
- Det er tilsynets vurdering, at medarbejdernes faglige tilgang er i overensstemmelse med beboernes behov, og at der er overensstemmelse mellem beboernes og medarbejdernes oplevelse af at arbejde ud fra en anerkendende og respektfuld tilgang. Dette virker befordrende for relationsarbejdet og giver samtidig beboerne redskaber til at leve et så selvstændigt et liv som muligt, ud fra de omstændigheder, som knytter sig til beboernes liv.

## Tilbuddets udviklingsområder

- Anvendelse af Bosted System skal leve op til Persondatalovgivningen. Der skal således findes en løsning, som sikrer adskilt adgang til personfølsomme data, således at uvedkommende ikke får adgang til data udarbejdet i boligfællesskaberne.
- Tilsynet anbefaler at orientere beboere om indberetning af trusler om vold henvendt mod medarbejdere, på lige fod med inddragelse i forhold til magtanvendelser.

## Opfølgning fra tidligere tilsyn

Ved det anmeldte tilsyn i september 2011, gjorde tilsynet opmærksom på følgende udviklingsområder:

- *Tilsynet anbefaler bevågenhed på udfordringerne i udviklingen af borgergruppens forskellige behov, idet enkelte borgere har sociale udfordringer, der falder udenfor de øvrige borgeres normer og fællesskaber, hvilket kan få betydning for brugergruppens trivsel samlet set i udvalgte boligfællesskaber.*

Ovennævnte er fortsat en udfordring for boligfællesskaberne. Siden sidste tilsyn er der sket en udvikling af midlertidige boliger jf. SEL § 107 fra seks til nuværende ti boliger. Der sker således en ændring i sammensætningen af beboerne, som på sigt må forventes at betyde øget udfordringer for indsatsen konkret. Målgruppens støttebehov er generelt stigende, og beboernes behov har ligeledes en stigende kompleksitet.

- *Tilsynet anbefaler, at det drøftes, hvorvidt adgangen til borgernes forskellige handleplaner i Bosted System er etisk forsvarlig, og om det sikrer borgernes retssikkerhed.*

Opmærksomhedspunktet er stadig gældende, da der endnu ikke er fundet en løsning på problemet.

- *Tilsynet anbefaler, at der følges op på klagevejledningen overfor borgerne i boligfællesskaberne.*

Klagevejledning er udarbejdet og formidlet til beboerne via det tidligere brugerråd.

## Forhold vedrørende brugerne af det sociale tilbud

### Visitation

Visitation varetages centralt af myndigheden i Rådgivningsteamet, som holder møde i visitationsudvalget hver anden tirsdag. Er en visitation akut, kan der om nødvendigt træffes en formandsbeslutning, som efterfølgende behandles på det næstkommende møde i visitationsudvalget. Lederne af bostederne sidder med i visitationsudvalget på skift et halvt år af gangen. I forbindelse med visitation anvendes et nyt voksenedringsværktøj, som inddeler borgeren med scorings værdier på en funktionsskala. Niveauerne fordeler den socialpædagogiske støtte ud fra en defineret tildeling af støtte-timer. Myndigheden sørger for en visitationsafgørelse til borgeren med klagevejledning.

Beboerne har sjældent en overordnet § 141 handleplan med sig ved indflytning. Når denne ikke forekommer, er det oplysninger fra visitationen, som danner grundlag for tilrettelæggelsen af indsatsen i boligfælleskaberne. Tilsynet ser et dilemma i at borgerens retssikkerhed ikke varetages, idet der ikke kan dokumenteres et samtykke, som har sammenhæng med § 141 handleplanen, og idet der ikke foreligger en overordnet handleplan som grundlag for tilrettelæggelsen af den socialpsykiatriske indsats.

Tilsynet bemærker, at der aktuelt er fokus på at sikre beboerne en huslejeligende kontraktform, som i højere grad beror på en individuel vurdering frem for en standard. Ledelsen oplyser, at spørgsmålet drøftes med kommunens jurist.

## Handleplaner

Det er ikke muligt for tilsynet at vurdere, hvorvidt der er sammenhæng mellem myndighedens § 141 handleplan og den pædagogiske handleplan jf. ovenstående. Tre måneder efter indflytning skal der være formuleret en pædagogisk handleplan, som i starten beror på foreløbige problemstillinger, som efterfølgende revideres. Ud af problemformuleringen formuleres forandringstemaer i samarbejde med beboeren, hvis denne ønsker at blive inddraget i udarbejdelsen. Det er tilsynets vurdering, at tidsfristen overholdes.

I udgangspunktet er der mulighed for to handleplaner; en personlig handleplan, der fokuserer på problemstillinger, forandringstemaer og udviklingsmål, og en pædagogisk handleplan, der fokuserer på indsatsen. Langt de fleste indenfor målgruppen har vanskeligt ved at indgå i udarbejdelsen af en personlig handleplan, hvorfor der primært arbejdes med den pædagogiske handleplan.

Der afsættes tid til handleplansarbejde, og medarbejderne arbejder gerne sammen i team omkring dette. Et møde om måneden er afsat til overordnede drøftelser om handleplanerne. En medarbejder er engageret i udviklingen af den pædagogiske handleplan, og fremstår synlig i sparring og vejledning i forhold til skabelonen.

Både den personlige og den pædagogiske handleplan følges jævnlige op internt og mindst hvert halve år. Hvis myndigheden efterspørger det, udarbejdes der en gang årligt udarbejdes en individuel statusbeskrivelse. Myndigheden opfordres tilsvarende til at indkalde til opfølgingsmøde. Tilsynet bemærker positivt, at der aktuelt drøftes samarbejdsflader med myndigheden, og imødeser derved et øget fokus på indholdet af det personrelaterede tilsyn og beboernes retssikkerhed.

## Personfølsomme oplysninger

Journalisering varetages i det elektroniske journalsystem Bosted System. Tilsynet finder, at der knytter sig etiske og retssikkerhedsmæssige problemstillinger til anvendelsen af det elektroniske journalsystem, da medarbejdere i andre afdelinger har adgang til alle oplysninger i Bosted Systemet, hvilket er i strid med persondatalovgivningen og borgerens retssikkerhed. Ledelsen er bekendt med denne problematik, som har været søgt afhjulpet ved brug af personlige koder således, at andre afdelingers adgang til borgerens personlige oplysninger ikke var mulig. Det er endnu ikke lykkedes at finde en acceptabel løsning på problematikken. Tilsynet vurderer, at der skal findes en løsning, således at uvedkommende ikke har adgang til beboernes personlige og personfølsomme oplysninger.

Bakkehuset og Skovbo har aflåste arkivskabe til opbevaring af personfølsomme dokumenter, såfremt det ikke opbevares hos beboeren.

## Magtanvendelser

Ledelsen oplyser, at der ikke har været magtanvendelser i 2012. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne er bekendt med retningslinjer for håndtering af magtanvendelser og med lovgivningen indenfor området.

Konflikthåndtering varetages gennem pædagogisk intervention, men til trods herfor oplever ledelse og medarbejdere i stigende omfang trusler om vold henvendt mod medarbejderne, og i 2012 er der således indberettet seks tilfælde af trusler. Social Service har nedsat en arbejdsgruppe, der skal sikre en koordineret behandling af indberetninger på tværs af bostederne (Søvænge, Skelhøj og boligfællesskaberne samt Broen). Derudover drøftes episoder på teammøder og i supervisionsmæssig sammenhæng, og leder taler med den involverede medarbejder. Indtil den tværgående registrering er implementeret, registreres indberetningerne internt og opbevares i personalemapperne. Tilsynet imødeser en central registrering.

Tilsynet anbefaler at inddrage beboeren i selve indberetningen, da beboerne ikke gøres bekendt med, at trusler indberettes. Det anbefales at skille rollerne fra hinanden og lade ledelsen følge op på indberetningen hos beboeren, således at ansvaret placeres hos ledelsen og ikke hos medarbejderen.

## Klager

Beboerne har modtaget en klagevejledning via det tidligere brugerråd. Klagevejledning drøftes jævnligt på husmøder, idet der forekommer klager internt beboerne imellem.

Aktuelt verserer en klagesag mellem beboerne, hvor en beboergruppe har klaget til boligforeningen over larm fra og rod omkring en bolig. Klagen behandles af boligforeningen og af en advokat. Det er tilsynets vurdering, at klagen er korrekt håndteret, og at ledelsen har relevant fokus på udfordringen omkring håndteringen af klager, herunder at benytte klager til en pædagogisk drøftelse af fællesskabets betydning og sociale positioner i boligfællesskaber.

## Medicin & anden behandling

Boligfællesskaberne håndterer ikke medicin for beboerne, men støtter gerne beboerne i forhold hertil, for eksempel skal en beboer med dom til behandling indtage sin medicin mens medarbejderne ser det. Medicin opbevares i beboernes bolig, og det er hjemmeplejen, der doserer og giver medicin.

Der samarbejdes relevant med læger og psykiatrien, og beboerne er i løbende kontakt med sundhedsområdet.

## Hygiejne

Beboerne varetager i udgangspunktet selv den personlige hygiejne, og medarbejderne tilbyder støtte, hvis dette er relevant. Ligeledes varetager beboerne selv rengøring og oprydning i egen bolig, med mindre ydelsen leveres af hjemmeplejen eller et privat rengøringsfirma.

Sundhedsfremme opstår som temaer for eksempel i arbejdet med de personlige eller pædagogiske handleplaner eller i forbindelse med individuelle sundhedstjek ved egen læge. Sundhedsfremmende initiativer kræver vedholdenhed og motivationsarbejde, idet mange indenfor målgruppen har svært ved at ændre på vaner og er styret af impulser. Boligfællesskaberne samarbejder med kommunens øvrige sundhedsfremmende tilbud, blandt andet sundhedscenter, fysioterapeuter etc.

Boligfællesskaberne har endvidere fokus på hygiejne og bordskik, idet beboerne har forskellige forhold hertil, hvilket byder på daglige dilemmaer, når flere bor sammen.

## Brugerindflydelse

Individuel brugerinddragelse tilbydes gennem den pædagogiske tilgang og i samarbejdet om handleplanen. Hver beboer har en kontaktperson, som har en særlig fremtrædende rolle i forhold til aftaler og relationsarbejde.

Den fælles brugerindflydelse sikres på husmøder, og den organisatoriske brugerindflydelse sker gennem et nyligt valgt brugerråd, hvor der er valgt en repræsentant fra hvert hus. Foruden beboerne er der valgt en medarbejderrepræsentant og ledelsen deltager. Mødehyppigheden forventes at bliver hver anden eller tredje måned.

På et kommende brugerrådsmøde skal rådets arbejde og indhold drøftes. Opstarten af brugerrådet sker med deltagelse i en brugerråds konference i Odense med repræsentanter fra hele landet. Det forventes, at klagevejledning vil blive et emne på lige fod med en generel drøftelse af principperne omkring boligfællesskaberne. Det er endvidere aftalt, at der skal komme en farmaceut til et tværgående arrangement, hvor fokus er på medicin.

## Forhold vedrørende medarbejderne

### Medarbejdersammensætning

Medarbejdergruppen er sammensat af primært socialpædagoger, og to ergoterapeuter. På Skovbo er der desuden en natmedarbejder med en faglig baggrund som social- og sundhedsassistent. En medarbejder er på barsel og en anden er langtids sygemeldt af personlige årsager. Boligfællesskaberne fungerer som praktiksted for social- og sundhedslever, og den nuværende elev udtrykker stor tilfredshed med praktikstedet.

Medarbejdernes kompetencer er sammensat med forskellige erfaringsområder som misbrug og andre socialpsykiatriske udfordringer. De forskellige kompetencer på tværs af pædagoggruppen og ergoterapeuterne udnyttes tværfagligt og opleves at supplere hinanden. Medarbejdergruppen benytter intern undervisning med udgangspunkt i de allerede tilstedeværende kompetencer og metoder. To gange om året afholdes arran-



gement med input fra ekstern underviser, suppleret af ekstern supervision cirka ti gange om året. Senest er der sket undervisning i livshistorie.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne fremstår engageret og udtrykker arbejdsglæde, men også at målgruppen udfordrer medarbejderne, idet behovet for støtte vokser, indlæggelser forekommer med tvang, og målgruppens manglende sygdomserkendelse byder på nye behov. Medarbejderne arbejder relevant med udfordringerne i boteamet, laver strategier, interne handleplaner og aftaler med henblik på at arbejde udviklingsorienteret med udfordringerne.

Det er endvidere tilsynets vurdering, at den nuværende personalenormering er sårbar overfor udviklingen i målgruppen og må betegnes som et minimum i forhold til beboernes behov. Dette bekræftes af udtalelser fra beboerne, som har et udtalt behov for tryk i udfordrende situationer i fællesskabet.

Introduktion af nye medarbejdere sker gennem et introduktionsprogram, som præsenterer nye medarbejdere for alle husene og myndigheden, herunder kommunens værdier og visioner. I introduktionen indgår desuden en gennemgang af retningslinjer og lovgivning vedrørende magtanvendelse samt ambulanceplaner.

## Værdier og visioner

Egedal Kommunes formulerede værdier og visioner fremstår ikke tydeligt for medarbejderne, men det er tilsynets indtryk, at de formulerede værdier afspejler sig i praksis hos medarbejderne, og at den pædagogiske praksis og medarbejdernes tilgang har afsæt i disse. Boteamet har planlagt et temamøde med udgangspunkt i kommunens overordnede værdier og vision, hvor fokus vil være at omsætte værdierne til eget tilbud.

Tilgangen er anerkendende, og medarbejderne møder beboeren respektfuldt og ligeværdigt, ligesom der tages udgangspunkt i den enkeltes behov og ressourcer. Det vægtes højt at respektere beboerne, som de mennesker de er, og at møde beboerne med tålmodighed og accept. Beboerne bekræfter, at de oplever sig behandlet med imødekommenhed og ligeværdighed, hvilket beskrives som afgørende faktorer for trivsel på stedet. Ordentlighed og anstændighed er kodeord for medarbejderne, som bekræftes af beboerne. Et andet kodeord er "borgeren i centrum".

Medarbejderne vægter forskellige metoder i praksis, og agerer fleksibelt i forhold til beboernes tilstand, som svinger fra perioder med hyppige ændringer til perioder med stabilitet. Gennem indføling og empati, og ud fra det nære kendskab medarbejderne har til beboerne, tilrettelægges indsatsen og samspillet med beboerne individuelt.

Ledelsen har en vision om at styrke medarbejdernes sikkerhed i arbejdet ved at skabe større enheder, og fokusere på de fysiske rammers betydning for konfliktniveau. Medarbejderne bekræfter ledelsens vision, idet knopskydninger og målgruppens stigende kompleksitet er en udfordring at håndtere i den nuværende organisering. Medarbejderne ligger vægt på at udvikle gruppedynamikker blandt beboerne, og få beboerne til at spille sammen med hinanden, således at beboerne bliver aktive i forholdet til hinanden. Dette måles blandt andet ved deltagelse i fællesspisning og husmøder, og gennem fælles aktiviteter.

## Andet

### Andre relevante forhold

Det er tilsynets oplevelse, at der er samstemmende oplevelser i nuancerne mellem beboerne, medarbejderne og ledelsen. Beboerne er aktive deltagere, men giver samtidig udtryk for, at have vanskeligt ved at se sig som en gruppe. Beboerne fortæller, at de kan være utrygge i hinandens selskab, og at stemningen ind imellem kan "vibrere". Under dialogen med beboerne observerede tilsynet, at beboerne hjalp hinanden med at håndtere en psykotisk medbeboer. Endvidere observerede tilsynet, at en beboer blev irettesat i forhold til bordskik, dog uden betydning for beboeren. Begge observationer afspejlede irritation beboerne imellem, og situationerne kunne have udviklet sig med negativ effekt for dialogen med beboergruppen, men det gjorde den ikke, og beboerne hjalp hinanden med at være til stede.

Det er tilsynets vurdering, at beboergruppen er sårbar overfor hinanden indbyrdes, og at gruppesammenhænge er skrøbelige. Der var dog vilje til at forsøge, hvilket for eksempel afspejlede sig ved, at så mange beboere deltog i dialogen med tilsynet.