

Udviklingsprojekt

Dokumentation og indsats ift. beboere med problemskabende adfærd på bostederne Granbakken, Nørholm Kollegiet og Møgelkjærvej.

Udviklingsprojekt

"Dokumentation og indsats ift. beboere med
problemskabende adfærd på bostederne
Granbakken, Nørholm Kollegiet og Møgelkjærvej"

Rapporten er udarbejdet af:

Center for Kvalitetsudvikling

Region Midtjylland

Regionshuset i Århus

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Konsulent Jens Hansen

E-mail: Jens.Hansen@stab.rm.dk

Tlf.: 8728 4943

For spørgsmål vedr. projektet kontakt:

Voksensocial Region Midtjylland

Kontorchef Lars Kjeldgaard

E-mail: Lars.Kjeldgaard@ps.rm.dk

Tlf.: 8728 4110

Bestillingsnr.: 103

Juli 2008

© Center for Kvalitetsudvikling

Indholdsfortegnelse

1. Indledning	4
Baggrund	4
Formål	4
2. Sammenfatning	5
3. Beskrivelse af de tre bosteder	8
Åbrinken - en del af Granbakken Bo- og aktivitetscenter	8
Nørholm Kollegiet.....	9
Bo- og aktivitetstilbuddet Møgelkjærvej	10
4. Design af auditprojektet	11
Auditmetoden	11
Afgrænsning af projektet.....	12
Rapporteringsform og anvendelse af rapportens resultater	14
5. Dokumentation	15
Generel diskussion om bostedernes dokumentation	15
Dokumentation om beboeren <i>før</i> indskrivning på bostedet.....	15
Dokumentationen om beboeren <i>ved</i> indskrivning på bostedet	17
Kvaliteten af de kommunale handleplaner	18
Kvaliteten af bostedets egne handleplaner/metodeplaner	19
Individuelle personbeskrivelser og retningslinier.....	20
6. Indsatsen over for beboere med problemadfærd	22
Bostedernes interne kommunikation om beboerne.....	22
Pårørendesamarbejde	22
Etablering af struktur.....	23
Vurdering af bostedernes magtanvendelsesindberetninger.....	25
Bostedernes indberetningsprocedurer	25
Trusler om vold.....	26
Hvilket personale til sikkerhedsopgaven?.....	27
Introduktion af nye medarbejdere	28
7. Opsamling på forløbet	29
Vurdering af metoden	29
Udbytte af projektet	30
Temaer til fremtidig drøftelse.....	30
Bilagsfortegnelse	33

1. Indledning

Baggrund

På bostederne Nørholm Kollegiet, Møgelkjærvej og Granbakken i Region Midtjylland bor udviklingshæmmede voksne, der på grund af særlige vanskeligheder udviser en problemskabende adfærd. Adfærden kan til tider udmønte sig i vold og trusler til fare for beboerne selv og personalet. For personalet kræver disse beboere en særlig sikkerhedsmæssig indsats sideløbende med den pædagogiske opgave, som er både mentalt og fysisk ressourcekrævende for bostederne.

Voksensocial i Region Midtjylland har på den baggrund igangsat et projekt med fokus på dokumentation og indsats i forhold til beboere med problemskabende adfærd på bostederne Granbakken, Nørholm Kollegiet og Møgelkjærvej.

Projektet er gennemført af konsulent Jens Hansen og konsulent Anne-Mette Kamper Isager fra Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland. Projektets rekvirent er Voksensocial i Region Midtjylland.

Formål

Med strukturreformen er bostederne Granbakken, Nørholm Kollegiet og Møgelkjærvej blevet samlet under Voksensocial i Region Midtjylland. Udgangspunktet for projektet er, at de tre bosteder har forskellige traditioner og erfaringer med løsning af opgaven i forhold til beboere med problemskabende adfærd og forskellige tilgange hertil. Projektet skal i den sammenhæng ses som et indledende udviklingsarbejde med henblik på at synliggøre forskelle og ligheder og tage de første skridt i retning af en fælles forståelse og begrebsliggørelse af indsatsen i forhold til beboere med problemskabende adfærd på de tre bosteder. Projektet har som sit primære formål at skabe rammerne for læring, erfaringsudveksling og faglig perspektivering.

I projektet har otte fagpersoner fra de tre bosteder deltaget i systematiske og faglige drøftelser om udvalgt sagsmateriale vedrørende seks beboere. Diskussionerne har haft til hensigt at bringe fagpersonernes viden og holdninger i spil om hensigtsmæssig opgaveløsning i forskellige situationer og i forhold til beboere med forskellig problemskabende adfærd.

Samlet set vil projektet:

- Bidrage til at skabe fælles begreber om løsning af den sikkerhedsmæssige opgave
- Diskutere forskelle og ligheder samt fordele og ulemper ved bostedernes dokumentation og indsats i forhold til beboere med problemskabende adfærd
- Pege på områder, hvor der er brug for fremtidige initiativer eller særlig opmærksomhed
- Bidrage til øget kendskab bostederne imellem

2. Sammenfatning

Center for Kvalitetsudvikling har gennemført et udviklingsprojekt for Voksensocial i Region Midtjylland med fokus på dokumentation og indsats i forhold til beboere med problemskabende adfærd på Region Midtjyllands tre bosteder Granbakken, Nørholm Kollegiet og Møgelkjærvej.

Baggrunden for projektet er, at der på de tre bosteder bor voksne udviklingshæmmede, som til tider har en problemskabende adfærd, der kan udmønte sig i vold og trusler. Projektet har haft til formål at samle og systematisere bostedernes erfaringer på området. I projektet rettes fokus på forskelle og ligheder i opgaveløsningen med henblik på faglig erfaringsudveksling mellem de tre bosteder.

Auditmetoden er anvendt i projektet til at skabe en formel ramme om faglige drøftelser. I projektet har otte fagpersoner fra de tre bosteder systematisk vurderet praksis i seks udvalgte sagsforløb med henblik på at afdække tilfredsstillende eller ikke tilfredsstillende forhold.

Projektets resultater er sammenfattet under to overskrifter. For det første "Fælles opmærksomhedspunkter", dvs. områder hvor deltagerne i forløbet har haft fælles vurderinger og været enige om behov for fremtidige tiltag. For det andet "Forskelle på bostedernes praksis", dvs. områder hvor der er konstateret forskelle i bostedernes dokumentation og indsats. Idet auditdeltagernes vurderinger af de konkrete sagsforløb blot har været et afsæt for diskussioner af mere generel karakter, er flere af projektets resultater ikke specifikt gældende for beboere med problemskabende adfærd, men kan i lige så høj grad anvendes for øvrige beboere og indsats på bostederne. Det er væsentligt at bemærke, at projektets resultater langt overvejende er udledt med tanke på planlagte sager og ikke akutte sager, hvor særlige problemstillinger er gældende.

Fælles opmærksomhedspunkter

1. I forhold til bostedernes dokumentationspraksis generelt, vurderer auditpanelet, at bostedernes personale i højere grad skal medtænke såvel erfarne som mindre erfarne som modtagere, når der dokumenteres. Den gode dokumentation bør indeholde en opsamling og formidling af viden, som er anvendelig for hele personalegruppen.
2. Bostederne bør stå sammen med krav til indhold og form af det sagsmateriale, der modtages fra kommunerne. Det skal være legalt at sende en sag tilbage til kommunen, hvis en sag ikke er tilstrækkelig belyst. Bostederne kan eventuelt udarbejde en tjekliste for hvilken information, der bør foreligge.
3. Ved modtagelse af en beboer fra en anden institution bør der sikres klarere retningslinier for form og indhold i dokumentationen om beboeren. Materialet bør foreligge i en overskuelig form med et tilstrækkeligt og handlingsanvisende materiale om beboeren.

4. Den sociale anamnese bør foreligge som et tydeligt og samlet dokument. I flere af de gennemgåede sager var den sociale anamnese beskrevet i brudstykker i materialet. Samme konklusion gør sig i mindre grad gældende for den pædagogiske/psykologiske udredning.

5. Hvornår er udredning for gammel? Som en forsigtig tommelfingerregel vurderer panelet, at udredning der er ældre end to år, bør revurderes med henblik på eventuel indhentning af aktuelle undersøgelser. I revurderingen kan indgå en overvejelse om, materialet fortsat tegner et dækkende billede af personens grundstruktur.

6. Auditpanelet savner en tydeliggørelse af, hvordan der sikres refleksion og opfølgning på bostedernes interne handleplaner/metodeplaner. Det bør noteres i handleplanen, hvordan der arbejdes med opfølgning - i hvilke fora og med hvilke intervaller.

7. I enkelte tilfælde fandt auditpanelet, at dokumentationen var for subjektiv. Der ligger en faglig udfordring i at undgå emotionelle udsagn i beskrivelserne af problemskabende adfærd. Ekstrem adfærd kan provokere personalets følelser, men dokumentation skal være objektiv.

8. I bostedernes beskrivelser af beboernes problemskabende adfærd savnes en tydeliggørelse af, hvad der kan udløse konfliktsituationer, herunder hvilke adfærdsmønstre og reaktioner personalet skal være opmærksomme på. Desuden ønskes beskrivelser af, hvornår en given metode virker ift. minimering af problemskabende adfærd.

9. Beskrivelsen af pårørendesamarbejdet bør indgå som et særskilt punkt i bostedernes interne handleplaner/metodeplaner. Karakteren af samarbejdet bør beskrives samt særlige forhold, der skal være opmærksomhed på. Hvis de pårørende ikke ønsker at blive inddraget, bør en eventuel begrundelse være beskrevet.

10. Hændelsesforløbene i de konkrete magtanvendelsessituationer er utilstrækkeligt beskrevet i indberetningsskemaerne. Bostederne skal blive bedre til at beskrive forløbene op til magtanvendelserne. Dette med henblik på at kunne drage læring af hvordan episoderne kan undgås fremadrettet.

11. Auditpanelet efterspørger Voksensocials holdning til registreringer af trusler om vold eller nedsættende bemærkninger fra beboerne.

Forskelle på bostedernes praksis

A. Spørgsmålet om hvor handlingsanvisende dokumentation bør være, er en generel skillelinie i auditpanelets vurderinger af de forskellige sagsakter (udredninger, handleplaner, personbeskrivelser mv.). Nogle deltagere foretrækker meget konkrete beskrivelser af personalets handlinger i forhold til den problemskabende adfærd, mens det for andre er tilstrækkeligt med en rammebeskrivelse, som medarbejderne herefter selv kan handle og tænke indenfor.

B. Der er fundet gode elementer i alle tre bosteders interne handleplaner/metodeplaner, men samtidig konstateres store forskelle i planernes opbygning og indhold på de tre bosteder. Der er særligt forskel på omfanget af planerne samt strukturen.

C. Gennemgangen af bostedernes personbeskrivelser viste forskelle på, om bostederne aldersbestemmer beboernes udviklingsniveau. En fordel ved aldersbestemmelse er, at det kan synliggøre ellers usynlige problemstillinger hos beboerne.

D. Der er forskelle på, hvor formaliserede de tre bosteders pårørendesamarbejde er. Det kan blandt andet forklares med bostedernes forskellige tilgange og bostedernes forskellige beboersammensætning.

E. Belønningssystemer anvendes på alle tre bosteder, men i varierende form og udbredelse.

F. I forhold til bostedernes indberetningsprocedurer består den primære forskel i, om det personale der har været involveret i magtanvendelsessituationen, selv dokumenterer hændelsen og tager stilling til behovet for psykologhjælp – eller om rollerne er adskilt således at det personale, der har været involveret i magtanvendelsen bliver interviewet af en anden person, som har ansvar for at skrive indberetningen og træffe beslutning om behov for psykologhjælp.

G. Der er forskel på specialiseringen af den sikkerhedsmæssige opgave, dvs. om der anvendes et særligt sikkerhedspersonale i indsatsen over for beboere med problemskabende adfærd. Forløbet har opridset nogle holdningsmæssige forskelle, hvor ét synspunkt taler for, at særlig sikkerhedspersonale kan anvendes i situationer, hvor angst hos det hidtidige personale er blevet en barriere for den pædagogiske indsats. Et modsatrettet synspunkt er, at de pædagogiske og sikkerhedsmæssige funktioner ikke kan adskilles.

H. Der er forskel på, om personalet på bostederne bærer alarmer. Anvendelsen af alarmer anses på ét bosted som en vigtig del af indsatsen, idet alarmer opleves at virke forebyggende mod vold over for personalet samt virke tryghedsskabende for beboerne.

3. Beskrivelse af de tre bosteder

Åbrinken - en del af Granbakken Bo- og aktivitetscenter

Afdeling Åbrinken rummer otte toværelseslejligheder, og botilbuddets otte beboere har eget tekøkken og badeværelse. Byggeriet er på 592 m² og stod færdigt i 2003. Åbrinken er specielt udformet til stedets beboere med udgangspunkt i deres til tider udadrettede adfærd. Der er blandt andet lagt vægt på sikkerhed og flugtveje for personalet, ligesom der er mulighed for at lave forskellige opdelinger af huset. Der er ansat 20 pædagogiske medarbejdere med tværfaglig baggrund, som pædagoger, social- og sundhedsassistenter og medhjælpere i bofællesskabet. Der er fem til seks medarbejdere på arbejde ad gangen til hverdag og om aftenen. Weekenderne er dækket efter behov morgen og aften. Der er en vågen nattevagt på arbejde og en medarbejder i sovende rådighedsvagt.

På Åbrinken er det vigtigt, at beboerne har en oplevelse af at bo i eget hjem og selv varetager de forskellige opgaver, der er en del af hverdagen. Der bliver taget udgangspunkt i beboernes ressourcer i forhold til tilrettelæggelse, medindflydelse og udførelse af de enkelte aktiviteter og opgaver.

På Åbrinken lægger man vægt på, at den enkelte beboer bliver en del af fællesskabet. Personalet tilstræber, at beboerne indgår i sociale relationer, hvor man tager ansvar, respekterer hinanden og løser opgaver sammen. Personalet støtter beboerne i at finde nye handlestrategier, så beboernes uhensigtsmæssige adfærd bliver mindsket. Personalet rammesætter med nøgleordene tillid, tryghed, troværdighed, respekt, nærvær og omsorg. En gang om året afholder Åbrinken handlemøde, hvor man tager en gennemgang af personbeskrivelse og handleplan. Her bliver der talt om kvalitet og tilfredshed, ligesom man drøfter tiltag i det kommende år.

Arbejde

Åbrinken tilbyder beboere og eksterne brugere et arbejde som tilgodeser deres behov for at have et "rigtigt arbejde". Det vil sige, at de udfører indtægtsgivende opgaver i lokalområdet og benytter praktikpladser i lokale virksomheder. Dagbeskæftigelsen er opdelt i to grupper. Der er tilknyttet seks medarbejdere til beskæftigelsen, der samarbejder om opgaverne. Medarbejderne er uddannede pædagoger og håndværkere. Dagbeskæftigelsen har åbent alle hverdage fra kl. 8.30. til kl. 15.00. I gruppe 1 oplever brugerne tryghed, forudsigelighed, og at opgaverne forløber som planlagte. Brugere i gruppe 1 skal øve sig i at overholde aftaler, lære sociale spilleregler. Under afgrænsede rammer lærer de at indgå i fælles opgaver på lige fod med de andre. I gruppe 2 oplever brugerne, at der er fokus på opgaven. Man stiller forventninger til brugerne om, at de kan samarbejde, møde til tiden, vise arbejdsmoral, hensyn, ligesom man kan indgå i løsningsstrategier og i fælles opgaveløsninger. De brugere, som formår at leve op til kravene i gruppe 2, og som har bevist dette i en passende periode, vil blive imødekommet i et eventuelt ønske om at komme i praktik i lokalområdet.

Nørholm Kollegiet

Nørholm Kollegiet er et botilbud i henhold til lov om social service efter § 108 for voksne personer med varig nedsat psykisk og fysisk funktionsevne. Der er 33 interne pladser fordelt i 5 boenheder. Derudover varetager Nørholm Kollegiet støtte og tilsynsfunktioner for et varierende antal beboere, som bor i egen bolig. Nørholm Kollegiet har 12 pladser i den interne dagbeskæftigelse, i henhold til lov om social service § 104. Dagbeskæftigelsen har til huse dels på Nørholm Kollegiet i Herning dels på vores gård i Kibæk. Dagbeskæftigelsen har endvidere til opgave at hjælpe beboerne til, at opnå beskæftigelse på det almindelige arbejdsmarked. Nørholm Kollegiet henvender sig til udviklingshæmmede, som har et funktionsniveau, der gør, at de aktivt kan indgå i et samspil omkring behandlingen. Beboerne er karakteriseret ved, at de har svære adfærdsmæssige eller psykiske problemstillinger. A-afdelingerne henvender sig primært til personer som jvf. Straffelovens § 68 har fået en dom til institutionsanbringelse eller som giver mulighed for institutionsanbringelse. B-afdelingen henvender sig primært til personer med svære psykiatriske problemstillinger. I B-afdelingen er integreret en skærmet enhed for en enkelt beboer.

Den overordnede målsætning

Den overordnede målsætning er gennem omsorg og faglighed, at skabe udviklingsmuligheder for udviklingshæmmede voksne med svære psykiske eller adfærdsmæssige problemer, samt skærme samfundet mod mennesker med en adfærd, som er så uhensigtsmæssig at den skaber problemer for andre.

Service mål

- At skabe et bosted og et pædagogisk behandlingsmiljø, hvor der altid tages udgangspunkt i beboerens funktionsniveau og forudsætninger.
- At skabe et pædagogisk behandlingsmiljø med fokus på værdighed, omsorg og udviklingsmuligheder.
- At skabe balance mellem udviklingsmuligheder, selvbestemmelse og sikkerhed på en ansvarlig måde.
- At løse akutte opgaver for eksterne samarbejdspartner, omkring personer som tilhører målgruppen, men som ikke er visiteret til Nørholm Kollegiet.
- At yde rådgivning, vejledning og undervisning til kommuner, andre bo- og beskæftigelsestilbud, m.fl. omkring relevante emner i forhold til Nørholm Kollegiets målgruppe

Bo- og aktivitetstilbuddet Møgelkjærvej

Bo- og aktivitetstilbuddet Møgelkjærvej tilbyder en bolig, hvor indsatsen – jf. Serviceloven – er individuelt tilrettelagt, kompenserende for handicap og helhedsorienteret. Bo- og aktivitetstilbuddet er et helhedstilbud, der tilbyder brugere indenfor målgruppen det bedst mulige tilbud i kraft af fysiske rammer, engagerede og kompetente medarbejdere og høj grad af særlig fagviden og pædagogisk indsats.

Målgruppen:

Bo- og aktivitetstilbuddet Møgelkjærvej er et tilbud til mentalt retarderede voksne, ofte med tillægsproblematikker eksempelvis i form af autisme, dysfunktioner i hjernen og psykiatriske overbygninger. Der er med andre ord en målgruppe, som konventionelle botilbud ikke kan rumme på en forsvarlig måde. Målgruppen rummer også personer med doms- og tilsynsanbringelser.

Specielt med denne målgruppe fokuseres der udover udviklingshæmning på særlig problemskabende adfærd på baggrund af eksempelvis infantil og atypisk autisme, impulsstyring og impulsgennembrud, psykiatrisk tillægsdiagnose og/eller specielle behov grundet tidligt omsorgssvigt. Adfærdsmæssigt kan målgruppen være præget af udadreagerende og/eller selvskadende adfærd. Det betyder at de i nogle tilfælde kan være verbalt og fysisk udadreagerende på såvel omgivelser som sig selv. Målgruppen er præget af behov for struktur og rammer. De har ligeledes et behov for stabilitet i hverdagen, med andre ord fungerer de bedst i en hverdag uden for mange miljø- og personaleskift. De har derfor behov for at have bedst tydeligt, veluddannet og struktureret personale omkring sig.

Målsætning:

På Møgelkjærvej arbejder vi ud fra værdierne åbenhed, loyalitet, anerkendelse, respekt og tryghed. Vi tilstræber et så højt informationsniveau som muligt på alle niveauer. Generelt er dokumentation et væsentligt arbejdsredskab på Møgelkjærvej. Vi har derfor et elektronisk system, Bosteds-systemet, som vi skriver i hver dag, stort som småt. Heri ligger handleplaner, dagbøger, mål for beboeren, eksterne og interne kontakter og meget, meget mere.

Personalepolitikker:

På Møgelkjærvej har vi politikker omkring vold, fravær, ferie, barsel osv. Der arbejdes kontinuerligt med politikkerne, så de tilpasses til den aktuelle situation. Vi lægger stor vægt på, at det er beboerens trivsel, der er i centrum i vores politikker. Vi ved, at beboerens trivsel også afhænger af medarbejdernes trivsel, hvilket vi forsøger at sikre med politikkerne. Herudover sikrer vi også beboerens såvel som personalets retssikkerhed i disse politikker og i hverdagen generelt. Derfor sætter vi også udfyldelsen af skemaer som eksempelvis magtanvendelser, "kradseskemaer" og individuelle beboerskemaer i højsædet.

Personale:

På Møgelkjærvej er der pt. ca. 40 fastansatte medarbejdere, 1 forstander, 1 souschef, 2 afdelingsledere, 1 økonomimedarbejder, 1 administrativ medarbejder, 1 deltidsansat sekretær, ca. 20 vikarer med forskellig baggrund og herudover en stab af sikkerhedspersonale.

4. Design af auditprojektet

Auditmetoden

I projektet er auditmetoden anvendt til at skabe en formel ramme om faglige drøftelser af den sikkerhedsmæssige opgave. Audit er en metode, hvor fagpersoner systematisk vurderer praksis på baggrund af udvalgte sagsforløb med henblik på at afdække tilfredsstillende eller ikke tilfredsstillende forhold vurderet i forhold til vedtagne vurderingskriterier. Audit findes i mange udgaver og på mange ambitionsniveauer. I dette projekt er valgt en kombination af intern og ekstern audit i den forstand at vurderingerne af sagsforløbene både er foretaget af fagpersoner knyttet til det bosted, hvis sager vurderes samt af eksterne fagpersoner fra andre bosteder. Denne tilgang sikrer, at sagerne både belyses af personer med førstehåndskendskab til den vurderede praksis samt af personer, der kan se sagerne med friske øjne.

Auditpanelet har bestået af otte fagpersoner, heraf én forstander fra hvert bosted (se deltagerliste i bilag 1). Deltagerne er udvalgt på baggrund af faglig baggrund, erfaring og indsigt i området. Repræsentationen af ledere i auditpanelet giver et godt grundlag for, at resultaterne af auditforløbet spredes til alle led såvel eksternt som internt i organisationerne. Projektet er desuden fulgt på sidelinien af to medarbejdere fra Voksensocial.

Som optakt til projektet har auditdeltagerne medvirket til at afgrænse projektet indholdsmæssigt og fastlægge vurderingskriterier som grundlag for den faglige vurdering af sagerne. Der er i alt afholdt tre auditmøder efter nedenstående tidsplan, hvor i alt seks forløb er blevet vurderet. Før hvert møde har auditdeltagerne haft som hjemmeopgave at gennemlæse og vurdere sagsmaterialet ved at udfylde et vurderingsskema for hver sag (se det anvendte vurderingsskema og vejledning i bilag 2 og 3).

Projektets tidsplan

Tid	Aktivitet
18. sep. 2007	Møde med Voksensocial: Afgrænsning af projektet og drøftelse af metode
10. okt. 2007	Møde med forstandere og Voksensocial: Planlægning af projektet
Okt. og nov. 2007	Besøg på bostederne: Rundvisning og interview med nøglepersoner
28. nov. 2007	Forberedelsesmøde: Afgrænsning og udvælgelse af vurderingskriterier
25. feb. 2008	1. auditmøde: Vurdering af sager fra Granbakken
14. marts 2008	2. auditmøde: Vurdering af sager fra Nørholm Kollegiets
14. apr. 2008	3. auditmøde: Vurdering af sager fra Møgelkjærvej
11. juni 2008	Opfølgningsmøde: Præsentation og drøftelse af rapportens resultater

På mødet har deltagerne på skift fremlagt deres individuelle vurderinger. Uanset om bedømmelsen var positiv eller negativ kunne hvert spørgsmål blive gjort til genstand for videre drøftelse. Efter en

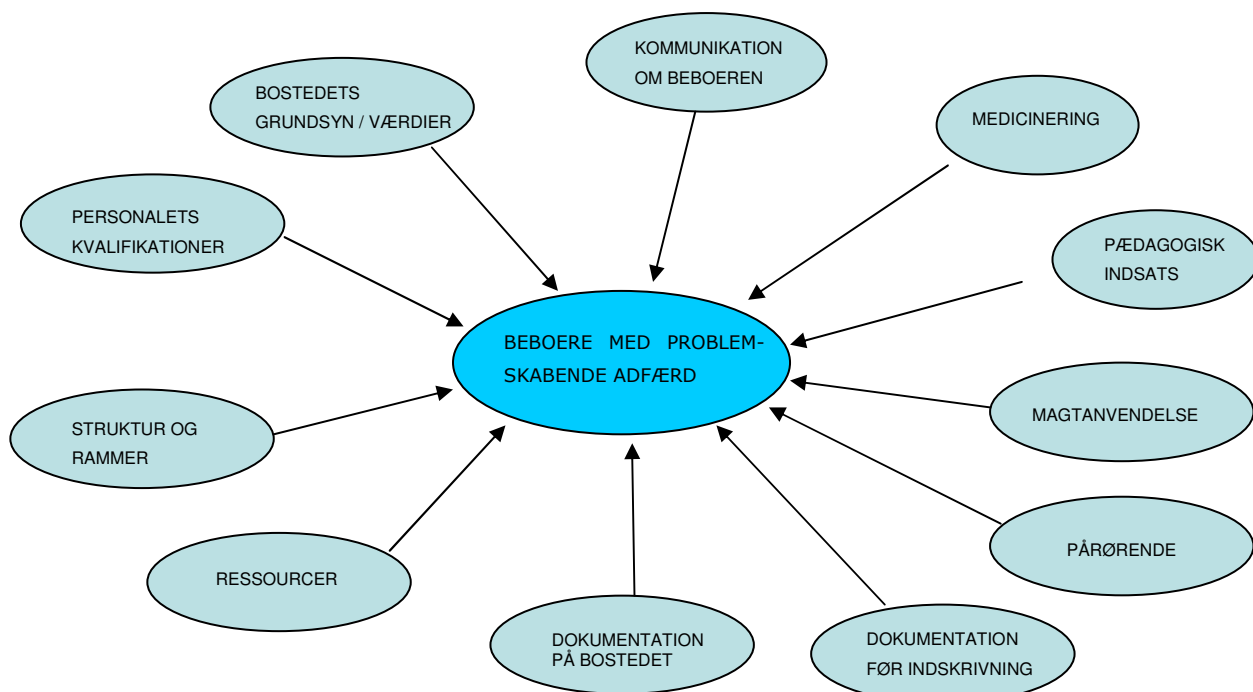
indledende struktureret kommentarrunde åbnedes for en mere generel drøftelse af vurderingskriteriets problemstillinger. Det var ikke en forudsætning, at auditgruppen nåede til enighed i drøftelserne.

Det viste sig nødvendigt at justere lidt på formen undervejs. Oprindeligt var der planlagt gennemgang af ni sager, tre fra hvert bosted. Paneldeltagerne prioriterede imidlertid at skære antallet ned til to sager per bosted for at give mere plads til diskussionerne. Desuden blev formuleringen i enkelte vurderingss spørgsmål ændret.

Afgrænsning af projektet

En af Voksensocials bevæggrunde for at igangsætte auditprojektet er den store opmærksomhed, der har været på anvendelsen af soldater som særligt sikkerhedspersonale på bostedet Møgelkjærvej. Denne tilgang til løsning af sikkerhedsopgaven har været meget omtalt og er i forvejen godt dokumenteret i artikler og projekter. Det stod derfor hurtigt klart for auditdeltagerne, at problemstillingen omkring anvendelsen af særlig sikkerhedspersonale blot skulle ses som et delelement i dette projekt. Der var behov for et bredere fokus, hvor de faktorer der ses i nedenstående figur 1, blev nævnt som relevante temaer. Ønsket om en bredere tilgang skal også ses i lyset af projektets status som et indledende undersøgende projekt, som blandt andet har til formål at pege på mere præcise problemstillinger, der kan belyses i fremtidige projekter.

Figur 1: Relevante temaer i projektet



Projektet retter dermed både fokus på dokumentation før og efter indskrivning på bostedet, ressourcemæssige og personalemæssige forudsætninger for løsning af sikkerhedsopgaven, bostedets grundsyn og værdier, konkrete sikkerheds- og magtanvendelsessituationer samt ikke mindst den pædagogiske indsats som forudsætning for minimering af beboernes problemskabende adfærd.

Med dette brede perspektiv har ikke alle spørgsmål kunne belyses alene ved gennemlæsning af beboernes sagsmateriale. Nogle af projektets spørgsmål er af mere generel karakter, og er derfor formuleret som selvstændige diskussionsspørgsmål, som enten er drøftet i tilknytning til sagsgennemgangen eller efterfølgende. Som eksempler på tværgående diskussionsspørgsmål kan nævnes, hvordan der sikres overlevering af viden om beboere med problemskabende adfærd til nye medarbejdere, bostedernes praksis i forbindelse med magtanvendelsessituationer, hvilke kvalifikationer det personale skal have, der arbejder med beboere med problemskabende adfærd, samt hvordan bostedet arbejder med fælles værdier og grænser for acceptabel adfærd.

Udvælgelsen af hvilke beboeres sagsmateriale, der skal indgå i projektet, er foretaget af bostederne selv på baggrund af drøftelser om projektets formål i forbindelse med besøg på bostederne. Idet beboerne internt og på tværs af bostederne har meget forskellige problemstillinger og problemskabende adfærd, har det ikke været et mål at udvælge repræsentative sager ud fra diagnoser eller adfærd. Derimod er det fundet hensigtsmæssigt at lade bostederne selv vælge beboere til projektet ud fra overvejelser om, at beboerne indeholder interessante problemstillinger i forhold til projektets formål.

Der har på de tre bosteder været forskellige overvejelser om udvælgelsen af relevante sager. På Granbakken har man valgt at afgrænse udvælgelsen til én afdeling, Åbrinken. På Nørholm Kollegiet har man valgt én beboer fra afdeling A og én fra Afdeling B. På Møgelkærvej har man valgt en beboer, hvor der er tilknyttet særlig sikkerhedspersonale og én uden.

I processen viste det sig vanskeligt at foretage en entydig afgrænsning af udvælgelsen af journalmateriale. Som rettesnor skulle sagsmaterialet kunne belyse problemstillinger om beboerens problemskabende adfærd og bostedets arbejde hermed. Samtidig er der taget hensyn til, at mængden af sagsdokumenter skulle være overkommeligt at læse for projektets deltagere. Før projektets start fik de sagsansvarlige på bostederne tilsendt en liste med forslag til relevant materiale (se bilag 4). Alle sager er blevet anonymiseret før fremlæggelse for auditpanelet.

Ved vurderingen af projektets resultater skal man være opmærksom på, at resultatet er påvirket af de udvalgte vurderingskriterier, de udvalgte beboere og sagsmaterialet samt sammensætningen af auditpanelet. Det betyder, at andre vurderinger kunne være fremkommet ved analyse af andre forløb eller af andre fagpersoner. Det er dog panelets vurdering, at drøftelserne har været alsidige og er tilstrækkelige til at give et grundlæggende billede.

Rapporteringsform og anvendelse af rapportens resultater

I de to følgende kapitler sammenfattes auditpanelets drøftelser. Præsentationen er inddelt i to hovedtemaer: I kapitel 5 beskrives diskussionerne af bostedernes dokumentation, herunder dokumentation før og under indskrivning, handleplaner og personbeskrivelser. Kapitel 6 omhandler bostedernes indsats i forhold til beboere med problemskabende adfærd, herunder bostedernes interne kommunikation, pårørendesamarbejde, etablering af struktur, magtanvendelsesindberetninger og procedurer samt hvilket personale, der er relevant i forhold til opgaven.

Projektet er ikke en evaluering af de enkelte bosteder eller de enkelte beboere og deres sager. Derimod har rapporten fokus på ligheder og forskelle i praksis samt udledning af områder, som kræver særlig fremtidig fokus. Rapporten indeholder ikke en kvantitativ opgørelse af svar afgivet i svarkategorierne. Vurderingsskemaets svarkategorier har udelukkende haft til formål at skærpe deltagernes faglige argumenter ved at bede deltagerne om at afgive et svar.

I dette indledende projekt gives ikke deciderede konklusioner eller anbefalinger, derimod skal rapporten primært ses som et oplæg til videre drøftelse internt på bostederne og på tværs i regi af Region Midtjylland. Derudover har det været et ønske fra panelets deltagere, at projektets fokus fastholdes og videreføres i et tværgående netværksforum med deltagelse af relevante medarbejdere fra de tre bosteder. Rapporten peger derfor også på temaer, som vil være relevant at drøfte i et eventuelt fremtidigt netværk.

Endeligt skal det bemærkes, at projektets brede fokus og form har betydet, at der er stor forskel på, hvor belyste de udvalgte vurderingsspørgsmål eller temaer er. Det har undervejs i forløbet været prioriteret at give plads til diskussioner fra et engageret og diskussionslysten auditpanel frem for at nå igennem alle vurderingsspørgsmål. Nogle af de temaer, der er mindre belyste er samlet i rapportens afsluttende kapitel, som har fokus på områder til videre drøftelse.

5. Dokumentation

Generel diskussion om bostedernes dokumentation

Det fælles grundlag for auditdeltagernes arbejde har været det foreliggende skriftlige sagsmateriale i de udvalgte forløb. Derfor har auditdeltagernes vurderinger og drøftelser haft en naturlig tæt sammenhæng med kvaliteten af den foreliggende dokumentation. Det har ført til løbende diskussioner af, hvordan den gode dokumentation sikres.

Auditpanelets vurderinger af dokumentationen peger på, at kvaliteten generelt er tilfredsstillende – til tider fordi de fornødne oplysninger foreligger indirekte eller underforståede. I forhold til sidstnævnte har auditpanelet særlig indskærpet betydningen af hvem det er, man dokumenterer til. I auditpanelet har siddet en række erfarne fagfolk med mange års erfaring i at læse sagsdokumentation. Mindre erfarne kan ikke på samme måde forventes at kunne skabe overblik og forståelse i dokumentationen, hvorfor det er vigtigt at medtænke hele personalegruppen som modtagere – såvel erfarne som mindre erfarne - når man dokumenterer.

Gennemgangen af sagsmaterialet har ført til udveksling af ideer på tværs af de tre bosteder om, hvordan en sag bygges struktureret op. Et fælles standpunkt fra auditgruppen er, at den gode dokumentation, udover nødvendige fakta om beboeren, også indeholder en vidensopsamling og vidensformidling. Eksempelvis gennemgik panelet en sag om en beboer med Prader Wille Syndrom, hvor det i sagsmaterialet står anført, at beboeren ikke må få adgang til cigaretter. For personale uden kendskab til Prader Wille er denne oplysning ikke tilstrækkelig. Problemstillingen i eksemplet er ikke, at beboeren skal undgå cigaretter, fordi det er farligt at ryge, men fordi beboeren som følge af sit Prader Wille Syndrom konsumforbruger. Har beboeren eksempelvis 100 cigaretter kan beboeren finde på at ryge alle sammen på én gang og spise cigaretskodderne bagefter. Den information er væsentlig at dokumentere, for at såvel erfarne som mindre erfarne kan forstå handlingsanvisningen. Det er vigtigt at få begrundelsen for beslutningen med for at sikre vidensopsamling og vidensformidling.

Sammenfattende er det flere auditdeltageres vurdering, at projektføreløbet og gennemlæsningen af andre bosteders sager har givet anledning til at genoverveje egen praksis og tilpasse sin dokumentation i forhold til blandt andet det fælles dokumentationssystem Bosted.

Dokumentation om beboeren *før* indskrivning på bostedet

En forudsætning for at bostederne kan yde en tilstrækkelig indsats i forhold til beboere med problemskabende adfærd er, at der ved indskrivning foreligger relevant dokumentation og udredning om beboeren. Panelet har vurderet dokumentationen inden for tre hovedområder: 1) Den sociale anamnese, 2) Den pædagogisk/psykologiske udredning og 3) den psykiatriske udredning.

Den sociale anamnese før indskrivning

En udførlig social anamnese er naturligvis relevant for, at bostedet kan skabe et overblik over personens livshistorie, men dertil kommer at den sociale anamnese danner en vigtig baggrundsviden for korrekt tolkning af eksempelvis neuropsykologiske tests. Den sociale anamnese hjælper til at forstå personens copingstrategier og reaktionsmønstre samt fastlægge handlingsmuligheder.

Projektet har ikke mundet ud i en fuldstændig beskrivelse af, hvad den gode sociale anamnese bør indeholde. Auditpanelet har imidlertid ikke været i tvivl om, at der blandt de gennemgåede sager har været gode eksempler, hvor beboernes livshistorie har været beskrevet på en let tilgængelig og i behandlingssammenhæng anvendelig form. De gode sociale anamneser i materialet har blandt andet indeholdt beskrivelser af familie- og andre relationer, alder, boform, skolegang og kronologisk oversigt over tidligere tilbud/institutioner.

Gennemgangen af sagerne har også vist, at der er forskel på, om den sociale anamnese er sammenfattet i et samlet tekststykke, eller der skal ledes efter beskrivelserne i materialet. Panelet vurderer, at det er den kommunale sagsbehandlers opgave at udarbejde en samlet social anamnese. Virkeligheden er dog ofte, at den sociale anamnese fremgår i brudstykker i det sagsmateriale, som bostederne modtager – bostederne bør i de tilfælde selv tage initiativ til at sammenfatte den sociale anamnese.

Den pædagogiske/psykologiske udredning før indskrivning

Generelt finder auditpanelet, at de gennemgåede pædagogiske/psykologiske udredninger indeholder gode overvejelser om anvendte metoder og pædagogiske tilgange, beskrivelser om beboernes grundstrukturer, udviklingsbeskrivelser samt overvejelser om behov for fremtidige tiltag. Der savnes imidlertid tydeligere pædagogiske handleanvisninger og strukturering af materialet. Det er ikke hensigtsmæssigt, at læseren skal bruge meget tid på at finde tekststykker om pædagogisk eller psykologisk udredning i sagerne.

I én sag forelå ikke nogen udredning om beboeren i en 10-års periode før indskrivning, hvilket førte til en diskussion i panelet om, hvornår udredning er for gammelt og bør ajourføres. Man kan ikke fastlægge et generelt interval for opdatering af udredning. Det er naturligvis individuelt og afhængig af udredningens karakter, men panelets bud på en forsigtig tommelfingerregel er, at når udredningen er ældre end et par år, bør der tages stilling til, om der skal foretages yderligere udredning af beboeren. En anden overvejelse er, om den foreliggende udredning fortsat tegner et dækkende billede af personens grundstruktur, dvs. om personbilledet fortsat er aktuelt. Panelet påpegede imidlertid, at udredning aldrig bliver så gammel, at den bliver uinteressant, fordi den fortæller en historie om beboeren på et bestemt tidspunkt i dennes liv.

Psykiatrisk udredning

Der foreligger ikke nogen psykiatrisk udredning i halvdelen af de gennemgåede sager. På den baggrund har panelet drøftet, om der i forbindelse med indskrivning i højere grad bør stilles krav om en psykiatrisk

udredning. Panelet er enige om, at gode udredninger og anvendelse af specialistvurderinger er til stor gavn ved planlægning af indsatsen. En grundigere persontestning kan give personalet større personforståelse og redegørelse for beboernes ressourcer, og give personalet større tryghed ved deres valg af tiltag. På den baggrund mener panelet, at der er behov for en fremtidig drøftelse af, om anbringelse af en person på ét af de tre bosteder automatisk skal betyde, at et udredningsforløb skal igangsættes.

Der gives blandt andet et eksempel med anvendelse af en psykiater, som efter 15 minutters samtale med en beboer kommer med nogle relevante handlingsanvisninger, som personalet ikke havde tænkt på. Generelt i forhold til anvendelse af eksterne eksperter og ekstern udredning påpegede flere deltagere, at de tre bosteder kommer fra forskellige kulturer – både hvad angår dokumentation og muligheden for at indhente udredning. Nogle deltagere oplever, at det ligger indlejret i bostedernes opdrag og forhistorie, at der ikke bruges penge på specialistvurderinger og ekstern udredning. Panelet er dog enige om, at bostederne i dag befinder sig i en ny verden i Region Midtjylland, hvor bostederne i forhold til tidligere har bedre mulighed for at sikre overensstemmelse mellem beboers profil, indsats og ressourcemæssige forudsætninger.

Deltagernes vurderinger af de foreliggende psykiatriske udredninger i sagerne har været meget forskellige. Forskellene bunder dels i deltagernes varierende erfaringer inden for området og dels i forskellige holdninger til, hvor handlingsanvisende udredningen skal være. Nogle deltagere ønskede konkrete beskrivelser af, hvordan personalet kan arbejde med beboeren, mens det for andre deltagere er tilstrækkeligt med psykiatriske udredninger, der beskriver personens grundstruktur og dermed om vedkommende tilhører bostedets målgruppe. I sidstnævnte tilfælde kan der efter indflytning iværksættes en mere detaljeret udredning, som giver bostedets personale handleanvisninger.

Dokumentationen om beboeren ved indskrivning på bostedet

I forhold til det sagsmateriale, som bostedet modtager om en ny beboer fra en kommune har auditpanelet drøftet, hvem der skal være ansvarlig for at strukturere materialet – er det bostedet eller kommunen?

Flere deltagere har oplevet at modtage en usammenhængende mængde dokumenter fra kommunen i forbindelse med indskrivning af en ny beboer. Der er i auditpanelet enighed om behovet for et bedre samarbejde med kommunerne, hvor bostederne står sammen med krav om, hvordan en sag skal se ud, og hvad den skal indeholde, når den modtages fra kommunen. Det skal være legalt at sende en sag tilbage til kommunen med besked om, at sagsmaterialet er utilstrækkeligt.

Som praksis er i dag, må bostederne afsætte tid til at ordne materiale tilsendt fra kommunerne. På Møgelkærvej har man taget konsekvensen af den ofte mangelfulde dokumentation, og har oprettet en udredningsafdeling, som har ansvar for at opbygge sagerne struktureret og overskueligt. På Granbakken

og Nørholm Kollegiet er dokumentationsopgaven ikke specialiseret på denne måde, fordi det opleves som vanskeligt at praktisere i hverdagen. Holdningen er her, at dem der foretager observationer af beboerne, nødvendigvis også må være dem, der dokumenterer. Alle tre bosteder er enige om, at indførelse af en fælles og rationel dokumentationspraksis forudsætter en langvarig og godt koordineret indsats. Det har man erfaringer med på Granbakken, hvor man igennem længere tid har arbejdet med etablering af fælles retningslinier og dokumentationspraksis i hele personalegruppen blandt andet ved brug af fælles skabeloner og støttepapirer. Der er rutiner, der sikrer, at man straks efter indskrivning af en ny beboer går i gang med at udarbejde en personbeskrivelse og en intern pædagogisk handleplan efter en fast struktur ud fra det materiale, der ligger ved indskrivning. Derefter opbygges og ajourføres personbeskrivelsen og den pædagogiske handleplan løbende.

Auditpanelet har også drøftet overlevering af viden fra afgivende institutioner. Her betegner flere auditdeltagere det som ønsketækning, at der ved indskrivning foreligger et tilstrækkeligt og handlingsanvisende materiale om beboeren. Det er panelets holdning, at der bør sikres klarere retningslinier for form og indhold i dokumentationen om beboeren. Ofte opleves en mundtlig overlevering af viden fra "ildsjæle", som videreformidler meget personafhængige betragtninger, som ikke kan anvendes i det videre arbejde. Samtidig er den afgivende institutions beskrivelser ofte præget af "dårlige historier", fordi regionens tre specialiserede bosteder ofte modtager beboere, hvor et forløb er gået skævt. Derimod savnes en fagligt underbygget viden om, hvilke pædagogiske metoder den afgivende institution har anvendt. Denne viden skal foreligge i en overskuelig og sammenskrevet form. På baggrund af auditdeltagernes erfaringer er der dog enighed om, at et personligt møde med personale fra den afleverende institution er en, om end ressourcekrævende, så i mange tilfælde nødvendig del af en god indkøring af en ny beboer.

Kvaliteten af de kommunale handleplaner

Udarbejdelsen af kommunale handleplaner er udover at være et formelt led i at opfylde Servicelovens formålsbestemmelser om hvilken indsats, der skal ydes til voksne med nedsat udviklingsniveau også af væsentlig betydning for sikring af beboernes og personalets retssikkerhed. Beskrivelsen af formål, handlinger og metoder sikrer, at tilrettelæggelsen og udførelsen af indsatsen til den pågældende ikke overlades til den enkelte medarbejders egen vurdering, men gøres til genstand for en fælles beslutning og dialog. Det er med andre ord ikke et mål i sig selv at lave en plan, fordi lovgivningen stiller krav om det. Planen skal laves og udvikles på en måde, så den bliver et aktivt og brugbart redskab i forhold til at sikre, at beboeren får den rette indsats – og at beboeren så vidt muligt får indflydelse på sit eget liv.

På den baggrund er det foruroligende, at der mangler tidligere amtslige eller nuværende kommunale handleplaner i stort set samtlige gennemgåede sager. Det skal dog bemærkes, at flere af de gennemgåede sager vedrører beboere, der er indskrevet for en del år tilbage. De senere år har der været en stigende opmærksomhed på handleplaner, hvorfor situationen formentlig ville være en anden, hvis auditforløbet havde behandlet aktuelle anbringelsessager.

Kvaliteten af bostedets egne handleplaner/metodeplaner

Hvor den kommunale handleplan efter Servicelovens § 141 kan betragtes som den overordnede ramme med beskrivelse af formål og indsats, kan bostedets egen handleplan – eller metodeplan alt efter bostedernes sprogbrug – anses som en mere konkret og handlingsanvisende udmøntning af den kommunale handleplan.

Gennemgangen af de tre bosteders interne handleplaner/metodeplaner har været genstand for grundige drøftelser i panelet. Der er fundet gode elementer i alle tre bosteders måde at gribe opgaven an på, men samtidig konstateres store forskelle i planernes opbygning og indhold på de tre bosteder.

Auditdeltagerne er enige om, at handleplanerne fra Nørholm Kollegiet og Møgelkjærvej indholdsmæssigt indeholder mange gode elementer med blandt andet udførlige programmer. Flere paneldeltagere savner imidlertid en bedre strukturering af planerne, som gør dem mere tilgængelige over for et personale, der hurtigt skal sættes ind i beboernes problemstillinger.

Et konkret eksempel til fælles læring og inspiration findes i en handleplan fra Granbakken (bilag 5). Handleplanen vurderes at indeholde en god struktur og klare handlingsanvisninger, som ikke overlader fortolkningsopgaven til personalet, hvilket især er vigtigt, når vikarer skal introduceres til opgaven. Handleplanen beskriver indledningsvis beboerens væsentligste problemstillinger, en række praktiske og konkrete oplysninger om beboeren, relevante pædagogiske tiltag samt langsigtede og kortsigtede mål, som gør handleplanen operationel i forhold til løbende opfølgning.

I en enkelt sag kritiseres handleplanen for at være for holdningsladet med for mange personlige betragtninger. En deltager formulerer, at der i stedet kun bør beskrives det "der kan høres, lugtes og ses". Der ligger en faglig udfordring i at undgå emotionelle udsagn i et arbejde, hvor ekstreme beboere kan provokere personalets følelser samtidig med, at man skal forholde sig objektivt og sagligt, når man dokumenterer.

Alle deltagere er enige om, at Nørholm Kollegiets anvendelse af fotos af beboeren i konkrete situationer i handleplanen, eksempelvis i situationer i motionsrummet, er med til at tydeliggøre handlingsanvisningerne.

I flere af de gennemgåede sager savner auditpanelet en tydeliggørelse af, hvordan der sikres en fremadrettet refleksion og opfølgning på handleplanens punkter. Det foreslås at notere i handleplanen (eksempelvis markering af udviklingspunkter i Bosteds-systemet), hvordan der arbejdes med opfølgning, i hvilke fora og med hvilke intervaller. Det vil desuden være med til at synliggøre for alle parter hvilket arbejde, der ligger bag.

Det blev påpeget at udarbejdelsen af en handleplan ofte er en svær balancegang mellem et tilpas højt detaljeringsniveau og sikring af overskuelighed for medarbejderne. Nogle paneldeltageres erfaringer med det elektroniske Bosteds-system viser, at det vil være et godt hjælperedskab til at skabe yderligere struktur og klarhed over dokumentationen.

I enkelte sager efterspørger audiddeltagerne mere udførlige begrundelser for metodevalg, eksempelvis hvorfor man har valgt at anvende belønningsstrukturer, hvorfor man holder fast i denne metode, og om andre metoder har været overvejet.

Individuelle personbeskrivelser og retningslinier

Panelet har vurderet bostedernes individuelle personbeskrivelser og retningslinier for håndtering af potentielle konfliktsituationer. Der kan konstateres forskelle i bostedernes forståelse af en individuel personbeskrivelse. Forskellene består blandt andet i hvor detaljerede beskrivelser, der ønskes af, hvordan personalet skal forholde sig i konkrete konfliktsituationer. Nogle mener, at personbeskrivelsen blot skal være en ramme, som den enkelte ansatte selv kan handle og tænke indenfor. Andre ønsker helt konkrete handlingsanvisende beskrivelser.

Panelet er enige om, at personbeskrivelsen vist i bilag 6 er et eksempel på en konkret og overskuelig beskrivelse, hvor det blandt andet fremhæves som et positivt element, at der arbejdes med kort- og langsigtede målsætninger.

I flere tilfælde savner panelet en tydeliggørelse i enten bostedets interne handleplan eller personbeskrivelse af, hvad der kan udløse en konfliktsituation – hvad er det, der "trækker" beboeren, hvilke adfærdsmønstre og reaktioner skal personalet være opmærksomme på, hvilke erfaringer har man fra tidligere situationer, hvad skal man gøre hvis konflikten opstår, og hvad kan dæmpe og afslutte en konflikt? I nogle tilfælde bliver beskrivelserne for underforståede og dermed vanskelige at anvende for vikarer og nyt personale.

Anvendelsen af udgangsftaler som et led i den pædagogiske indsats blev drøftet i to af de gennemgåede sager. Panelet var generelt betragtet positivt stemt over for anvendelsen af udgangsftaler, primært fordi udgangsftaler opleves som et vigtigt pædagogisk redskab til at skabe en tillidsrelation. På Nørholm Kollegiet er der mange beboere med dom til anbringelse. Beboerne skal derfor søge om udgangstilladelse. Denne proces opleves som et vigtigt led i at tildele beboerne gradvis større frihed. I en gennemgået sag fra Granbakken var der tale om en aftale, som beboeren selv havde været med til at "opfinde", bl.a. afstedkommet af beboerens eget ønske om hjælp til at styre sine drifter. Der er intet juridisk gældende i den aftale, beboeren kan til enhver tid sige nej, men aftalen opleves alligevel som et pædagogisk redskab til at fastholde beboeren i det aftalte. Aftalen opleves at fungere som en positiv reference, hvis en konflikt er under optrapning. Personalet kan henvise til aftalen og på den måde forsøge at holde beboeren på det ønskede spor. Efter en konflikt, hvor det er kommet til en

magtanvendelse, opleves det som positivt at kunne begrunde situationen over for beboeren med brud på det aftalte.

Endeligt viste drøftelserne af personbeskrivelserne, at der er forskel på, om bostedernes personbeskrivelser indeholder aldersbestemmelse af beboernes udviklingsniveau. Deltagerne påpegede, at fordelene ved aldersbestemmelse er, at det kan være med til at synliggøre ellers usynlige problemstillinger hos beboerne. Når der sættes en alder på, opleves det at give en mere præcis forståelse i hele personalegruppen af, hvad beboeren kan. På Granbakken har man erfaringer med at fastlægge beboernes aldersmæssige udvikling via iagttagelser og matchning af beboernes funktion med beskrevne udviklingstrin (eksempelvis vha. Kuno Bellers udviklingsbeskrivelse).

6. Indsatsen over for beboere med problemadfærd

Bostedernes interne kommunikation om beboerne

Panelet har vurderet, om der finder en tilfredsstillende intern kommunikation sted om beboernes problemskabende adfærd. Det er vanskeligt at forholde sig dækkende til spørgsmålet, da meget kommunikation naturligvis er mundtlig og ikke afreporteres. Det er valgt at se på to specifikke kommunikationsformer, henholdsvis overlevering af viden i forbindelse med overlap mellem vagter, og den viden der dokumenteres i bostedernes dagbogssystemer. Andre områder kunne være valgt og kan være omdrejningspunkt i fremtidige projekter, eksempelvis hvordan viden om beboere bæres frem i forskellige mødestrukturer og spredes til alle relevante led i organisationen.

Tid er en afgørende faktor for succesfulde overlap mellem vagter og andre overgange, hvor personalet skal overlevere viden om beboerne. Der er generelt tilfredshed med overgangene om end der er forskelle på den afsatte tid og form på de tre bosteder. Særligt overgangene mellem bosted og dagtilbud vurderes som potentielt sårbare pga. den usikkerhed beboerne kan have ved at bevæge sig væk fra bostedets mere forudsigelige og faste rammer. Her er der brug for tilstrækkelige ressourcer og formaliserede overgange.

Panelet er desuden enige om, at det er vigtigt med både mundtlig og skriftlig overlevering. Der er brug for de mundtlige nuancerede fortællinger, refleksioner og fif til det modtagende personale. Den skriftlige dokumentation skal sikre det historiske perspektiv – at man kan gå tilbage og skabe overblik over personalets refleksioner og beskrivelser. Panelet vurderer generelt de tre bosteders dagbogssystemer som nogenlunde informative, men der er plads til forbedringer i forhold til struktur og indhold alle steder. Det vurderes, at implementeringen af Bosteds-systemet kan bidrage til at skabe bedre overblik over eksempelvis frekvensen af en beboers adfærd. Dokumentationen vil f.eks. kunne hjælpe personalet til at skabe overblik over, hvor meget en bestemt problematik har fyldt over en periode. Der er samtidig en bevidsthed om, at en komplet implementering af Bosted er en langvarig proces, hvor nye begreber og strukturer skal erstatte tidligere indlejrede opfattelser og systemer.

Pårørendesamarbejde

Bostedernes generelle holdning til samarbejdet med pårørende er, at forældre eller andre pårørende hellere skal holdes tæt på end på afstand både i de positive situationer, og når der er tale om konfliktsituationer, eller hvor der er vanskelige vilkår for et samarbejde.

Der er forskelle mellem de tre bosteder på, hvor formaliseret pårørendesamarbejdet er, hvilket både kan forklares med bostedernes forskellige tilgange og beboersammensætning. På Granbakken, hvor der er mange unge beboere, arbejdes aktivt med forældrene, og der er nogle mekanismer, der sikrer, at alle pårørende bliver inviteret til handleplansmøder og faste arrangementer ved sommer og jul. På Nørholm

Kollegiet og Møgelkjarvej foregår samarbejdet i højere grad efter behov, og det opleves, at samarbejdets karakter må beskrives individuelt fra sag til sag. Auditdeltagerne oplever generelt vanskelige vilkår for samarbejdet, primært som følge af få ressourcer hos de pårørende. En anden vanskelig situation er, når beboeren selv vælger sine pårørende fra. Der blev nævnt et eksempel med en beboer, som ikke vil deltage i et handleplansmøde, hvis plejefamilien også skal deltage. Lovgivningsmæssigt har beboeren retten på sin side, hvorfor bostedet måtte kontakte plejefamilien, og bede dem om at blive væk. Eksemplet viser, at beboeren i sidste ende har stor indflydelse på, hvor godt samarbejdet kan blive.

Dette stiller bostederne i et dilemma, fordi kontakten mellem beboer og pårørende ofte kan være gavnlig for indsatsen. Et tæt samarbejde med forældrene opleves ofte som en betingelse, for at beboeren kan føle sig tryk. På Møgelkjarvej tilbydes i nogle tilfælde psykologsamtaler til de pårørende med henblik på blandt andet at skabe bedre vilkår for et samarbejde.

Deltagernes generelle vurdering af de gennemgåede sager er, at det ikke er særlig veldokumenteret, hvordan pårørende inddrages, og hvilken holdning og rolle de pårørende indtager i forløbet. I et enkelt tilfælde vurderes det dog som forbilledligt, at der arbejdes med nedskrevne samarbejdsaftaler, og at det fremgår af handleplanen, hvad man skal være særlig opmærksom på i forhold til forældresamarbejdet.

Deltagerne er enige om, at pårørendesamarbejde generelt bør indgå som et særskilt punkt i bostedernes interne handleplaner/metodeplaner, hvor det beskrives, hvordan karakteren af samarbejdet er, og særlige forhold der skal være opmærksomhed på. Hvis de pårørende ikke ønsker at blive inddraget, bør det også være beskrevet, eventuelt med en begrundelse.

Etablering af struktur

Et fælles kendetegn for de gennemgåede sager er, at etablering af faste rammer, genkendelighed og en ensartet tilgang i personalegruppen er forhold, der er med til at begrænse beboernes problemskabende adfærd. Om en af de auditerede beboere hedder det: *"Beboeren kan virkelig mange ting, når han er sammen med det personale, som han kender. Han har brug for meget styring og faste rammer. Så snart han kommer ud af den kontekst, vil han reagere. Det kan være en temadag, hvor man er nødt til at sætte vikarer på, så kommer reaktionen."* Det er et godt og generelt gældende udtryk for de udfordringer bostederne står over for i forhold til dels at kunne organisere sig ud af problemstillingerne, dels at kunne opøve beboerne i at kunne rumme flere og flere udfordringer og ukendte rammer uden at reagere.

Panelet har vurderet om den struktur, der er etableret omkring beboerne, er hensigtsmæssig og tilstrækkelig i forhold til håndtering af beboernes problemskabende adfærd. Panelet har blandt andet vurderet spørgsmålet ud fra udviklingen i antal magtanvendelser og problemskabende adfærd. I flere af de gennemgåede sager ses en reduktion i denne adfærd, hvilket tages som udtryk for, at personalet har formået at tage styring og sætte nogle tydelige rammer.

Drøftelserne af sagerne viste, at fastholdelse af struktur forudsætter meget refleksion og sammenhæng i en personalegruppe. Betydningen af at hele personalegruppen kender beboernes rammer, kan beskrives med et eksempel fra en af de gennemgåede sager. *"Når beboeren får et glas mælk, er det ikke på sjus, der hæles op. Så tager man decilitermålet, og det gør man hver gang, ellers har man konflikten."*

Der er en risiko for, at den etablerede struktur bliver for personafhængig. Panelet var især optaget af, hvordan den tavse viden, som beboernes primære personale har om strukturen, spredes til alle relevante medarbejdere. I flere sager savnede panelet faglige refleksioner om, hvad der skaber de succesfulde forløb. Det er væsentligt at viderebringe en forståelse til nye medarbejdere af, hvor metoden gavner, og hvor succes i højere grad kan tilskrives den personafhængige indsats. Der er dermed taget hul på en drøftelse om relevante metoder i forhold til spredning af viden i organisationerne, som kan videreføres i en fremtidig erfaringsudveksling mellem bostederne.

En afledt diskussion under temaet om struktur var drøftelserne af fordele og ulemper ved anvendelsen af belønningssystemer som metode. Belønningssystemer anvendes på alle tre bosteder, men i varierende form og udbredelse. På Nørholm anvendes eksempelvis et personligt pointsystem for de fleste beboere, hvor hensigtsmæssig adfærd medfører tildeling af point, som kan veksles til andre goder.

Panelet er enige om, at belønningssystemer kan anvendes som adfærdsmodifikation, når det lykkes at skabe en forståelse af, at systemets primære formål er at belønne positiv og hensigtsmæssig adfærd og ikke at straffe problemskabende adfærd. Risikoen er imidlertid at særligt udviklingshæmmede beboere, kan have vanskeligt ved at drage denne skelnen mellem straf og belønning. Hvis beboeren f.eks. slår en anden beboer og derfor fratages et gode, er det ikke sikkert, at beboeren forstår sammenhængen mellem handling og manglende belønning. Her mistes den opdragende og adfærdsmodificerende funktion. Et andet kritikpunkt rejst af panelet er, at metoden forudsætter muligheden for at opstille meget realistiske forventninger til beboerne. Belønningen skal have tæt sammenhæng med beboerens handlemuligheder, hvilket betyder, at systemet, og hvad der udløser belønning, skal være fleksibelt og kunne tilpasses beboerens udvikling. Systemet forudsætter desuden ensartede handlinger fra hele personalegruppen. Det er vigtigt, at nye medarbejdere introduceres til konsekvenserne af ikke at følge systemet 100 %. Som ny ansat kan man måske tænke, at det er synd for en beboer, hvis denne fratages et point. Et sidste forbehold mod systemet er, at det er meget vanskeligt at afskaffe, når det først er indført, fordi det i mange tilfælde vil vælte beboerens forståelse af handlinger og konsekvens. Det betyder også, at en eventuel overflytning til anden institution, hvor systemet ikke anvendes, vanskeliggøres.

Omvendt pegede flere deltagere på, at belønningsstrukturer med fordel kan anvendes til at flytte noget af den tankemæssige energi væk fra den adfærd, eksempelvis seksuel krænkende adfærd, som ønskes minimeret, til andre ønskværdige områder. Et andet positivt element er, at systemet skaber rammerne for en tydelig kommunikation med beboeren. Når systemet er indarbejdet og accepteret efterlader det færre situationer, som skal tolkes eller forklares – man har systemets faste regler at falde tilbage på.

Vurdering af bostedernes magtanvendelsesindberetninger

Der har kun været vedlagt indberetninger i tre ud af seks gennemgåede sager – i nogle tilfælde fordi der ikke findes indberetninger om beboeren, i andre tilfælde fordi det ikke har været muligt at fremskaffe sagsakterne.

Panelet har vurderet den anvendte pædagogiske metode med henblik på at undgå konflikten og begrundelsen for magtanvendelsesformen. Vurderingerne af magtanvendelsesindberetningerne viser generelt, at episoderne er utilstrækkeligt beskrevet, hvis indberetningsskemaerne skal tjene som et læringsdokument. Den overordnede konklusion er, at bostederne skal blive bedre til at beskrive forløbet op til magtanvendelsen, for uden den er der ingen læring at uddrage, og dermed kan man ikke besvare de centrale spørgsmål: Kunne vi have undgået det? Hvordan undgår vi det fremover?

Det er imidlertid panelets opfattelse, at indberetningsskemaets udformning ikke i sig selv beforder en tilstrækkelig grundig beskrivelse af hændelsen og baggrunden herfor. Det fremføres blandt andet, at det ikke altid er situationen lige op til konfrontationen, der reelt er årsag til magtanvendelsen. Der kan være flere niveauer i en årsagssøgning.

Udover ovenstående hovedkonklusion fremhæver panelet på baggrund af de vurderede indberetninger, at der skal være opmærksomhed på ikke at beskrive subjektive betragtninger. På trods af konfliktsituationen og de følelser personalet må have i den forbindelse, skal beboeren omtales med værdighed.

Bostedernes indberetningsprocedurer

Årsagerne til panelets kritik af de konkrete vurderede magtanvendelsesskemaer skal ikke findes i bostedernes indberetningsprocedurer. Panelet vurderer, at bostederne har velovervejede og faste procedurer. Der ses dog forskelle mellem de tre bosteder, som undervejs i forløbet har ført til erfaringsudveksling. Flere deltagere vurderer, at de til sammenligning med tiden under amterne i dag bruger længere tid på at reflektere over magtanvendelsessituationer, og hvad der kan ændres. Det opleves som positivt, når Region Midtjylland stiller krav til indberetningerne.

Den primære forskel mellem bostederne består i, om det personale der har været involveret i magtanvendelsessituationen, selv dokumenterer hændelsen – eller en anden person gør det.

På Møgelkjærvej er der tradition for, at det involverede personale sammen med en kollega beskriver episoden i Bosteds-systemet. Beskrivelsen gennemlæses herefter af ledelsen med henblik på, om noget skal uddybes, før indberetningen sendes til regionen. Magtanvendelsessituationer drøftes ikke i alle tilfælde på ledelsesmøder, men der er et fremtidigt ønske herom. På Nørholm Kollegiet er der få erfaringer med indberetninger. Situationerne drøftes ikke altid på ledelsesmøder, men lederen er med undervejs i forløbet. På Granbakken har man valgt at adskille rollerne tydeligere end på Møgelkjærvej og

Nørholm Kollegiet. På Granbakken bliver de personer, der har deltaget i magtanvendelsen (både beboere og personale) interviewet af en anden person, som også skriver indberetningen. Erfaringen er, at det sikrer bedre beskrivelser af hændelserne. Tilsvarende er det ikke det implicerede personale, der skal træffe beslutning om behovet for psykologhjælp eller eventuel anmeldelse til politiet. På Granbakken drøftes og evalueres alle magtanvendelser på personalemøde. Desuden er der en principiel holdning om, at hele personalegruppen står sammen om indberetningerne, også når der er tale om indberetninger, som er på kanten af det lovlige. Det kan være situationer, hvor der gribes ind i nødværge, dvs. før konfliktsituationen i virkeligheden opstår, fordi der gribes ind med en baggrundsviden om konsekvensen af en given adfærd. De situationer kan komme til at se voldsomme ud på papiret og kræver flere nedskrevne begrundelser.

Endeligt blev en generel problemstilling om ledelsens rolle ved magtanvendelsessituationer drøftet. Nogle deltagere finder, at ledelsen til tider befinder sig i en uhensigtsmæssig dobbeltrolle, hvor de dels skal stille sig kritisk over for den magtanvendelse, der er foretaget, og samtidig være den person, der yder omsorg til de medarbejdere, der har udført magtanvendelsen. Der er enighed i panelet om, at der er behov for en videre drøftelse og erfaringsudveksling om indberetningsprocedurer og roller i forbindelse med magtanvendelsessituationer.

Trusler om vold

"Der er rigtig mange der bliver slået ihjel rent verbalt her. Vi skal passe på, at vi ikke kommer derud, hvor det bliver acceptabelt med det sprogbrug. Vi anser den slags som verbale trusler." I forhold til de konkrete og fysiske magtanvendelsessituationer befinder de verbale udsagn som f.eks. trusler om vold eller nedsættende bemærkninger sig i en gråzone, hvor paneldeltagerne er i tvivl om formelle procedurer og status. Deltagerne efterspørger en afklaring af, om Voksensocial har en interesse i de interne registreringer af verbale trusler.

Den videre diskussion viste, at deltagerne finder problemstillingen om trusler yderst relevant og samtidig vanskelig at få hold på. På den ene side kan det ikke lade sig gøre at formulere en dækkende liste med udtryk eller sprogbrug, som opleves som uacceptabelt i alle situationer. På den anden side er der enighed om, at det er et område, hvor personalet har individuelle grænser, og at det ikke nytter noget at overlade grænsedragningen til den enkelte. Der er behov for et fælles værdisæt på det enkelte bosted, som ikke tager udgangspunkt i, hvilke reaktioner truslen medfører - trusler preller af, når man har været ansat noget tid på et bosted med beboere med problemskabende adfærd. Derimod bør de fælles værdier tage afsæt i, hvad der faktisk siges. Hvis beboeren siger, at han vil slå én ihjel, er det per definition en trussel, som det er nødvendigt at alle reagerer på for at skabe en fælles kultur for det acceptable. Det er ligeledes nødvendigt at registrere truslen af hensyn til en eventuel arbejdsskadeanmeldelse - måske knækker medarbejderen først, når han/hun for 100. gang bliver truet med tærsk. Bostedernes varierende indsats for at skabe fælles værdier og retningslinier for personalets reaktioner på trusler viste et behov for en videre udveksling af erfaringer på området.

Hvilket personale til sikkerhedsopgaven?

På en af de auditerede sager fra Møgelkærvej anvendes et særligt sikkerhedspersonale som et led i indsatsen. Med udgangspunkt i denne sag har panelet drøftet generelle fordele og ulemper ved at anvende særligt sikkerhedspersonale i indsatsen for beboere med problemskabende adfærd. Det skal bemærkes, at diskussionen ikke har fyldt meget i forløbet og heller ikke vil gøre det i afrapporteringen, idet såvel Møgelkærvejs konkrete erfaringer med særligt sikkerhedspersonale, som de mere principielle diskussioner heraf i forvejen er analyseret og veldokumenteret. En særlig grundig analyse findes i Dorte Froms m.fl. undersøgelse "Konflikt håndtering i pædagogisk virksomhed – når soldater arbejder sammen med pædagoger" fra Vidensteam Viborg (2006).

På Møgelkærvej har man valgt at anvende særligt sikkerhedspersonale over for nogle specifikke beboere, hvor angst hos personalet er blevet en barriere for at kunne yde en tilstrækkelig pædagogisk indsats. Det særlige sikkerhedspersonale har nogle faglige kvalifikationer via uddannelse i forsvaret, der på det praktiske plan, gør dem i stand til eksempelvis at kunne foretage en fastholdelse uden at gøre skade på sig selv eller beboeren. På det personlige plan besidder sikkerhedspersonalet nogle egenskaber, der gør dem i stand til at møde beboerne uden frygt, hvilket kan være første trin i opbygning af en tillidsrelation.

Som et eksempel på en sikkerhedsmedarbejders indsats beskrives en episode, hvor en beboer var klar til at tildele et slag. Sikkerhedsmedarbejderen tager stille og roligt fat i beboerens arm og siger: *"Jeg hjælper dig lige med at få armen ned"*. Sikkerhedspersonalet kan gribe ind med en ro i nogle farlige situationer, som pædagoger i udgangspunktet ikke er uddannet til at håndtere. Anvendelsen af særlig sikkerhedspersonale skal dermed også ses som led i Møgelkærvejs overordnede strategi om at specialisere indsatsen på baggrund af personalets styrker og svagheder, dvs. adskille og anvende funktionerne bedst muligt i forhold til beboerne.

På Granbakken og Nørholm har man ikke samme erfaringer med at specialisere det sikkerhedsmæssige arbejde. Funktionerne bliver ikke adskilt mhp. at noget personale har med den pædagogiske indsats at gøre, og noget er rent sikkerhedsmæssigt. I stedet sammensættes det pædagogiske personale af forskellige personprofiler, som kan matche opgaven og kombinere sikkerheds- og pædagogopgaven. Eksempelvis kan man vælge at lade en stor stærk mand være kontaktperson sammen med en kvinde, for på den måde at tænke sikkerhed ind i opgaven. Erfaringen er imidlertid at fysisk styrke blot er et element ud af flere, som har betydning i forhold til sikkerhedsopgaven. Mindst ligeså vigtigt er tydelighed og evnen til at fastholde strukturer og i konfliktsituationer, at kunne blive i konflikten. Desuden er nogle beboere meget afhængige af et bestemt personale, der er fagligt og personligt kvalificeret til at varetage bestemte problemstillinger. Det gælder eksempelvis for beboere med Prader Wille på afdelingen Åbrinken på Granbakken. Her vurderes sikkerhedspersonalets handlemuligheder at være for ensidige.

Sikkerhedspersonalets samarbejde med pædagogerne og overlevering af viden til det øvrige personale, var et andet punkt, der blev drøftet. På Møgelkærvej deltager sikkerhedspersonalet på teammøder og opfølgingsmøder samt fører ligesom det øvrige personale dagbog om oplevelser og hændelser. Det er væsentligt at sikkerhedspersonalet forholder sig loyalt til de pædagogiske planer. Derfor er det vigtigt med præcise beskrivelser af rollefordelingen. I sagen fra Møgelkærvej, var panelet enig om, at den udarbejdede funktionsbeskrivelse var meget tydelig og detaljeret (se bilag 7).

En diskussion, som panelet ikke nåede helt i dybden med er, hvordan pædagogerne kan tage de sikkerhedsmæssige opgaver tilbage og lade sikkerhedspersonalet træde i baggrunden. Møgelkærvejs holdning er, at sikkerhedspersonalet ikke skal ses som en permanent løsning for beboerne. I den konkrete vurderede sag havde sikkerhedsfolkene været tilknyttet beboeren i flere år, og var blevet de personer, der bedst kender beboerens adfærd og reaktionsmønstre. Der ligger en fremtidig udfordring i, hvordan man sikrer en "tilbagelevering" af en beboer til det pædagogiske personale.

Introduktion af nye medarbejdere

En tilbagevendende diskussion i forløbet har været, hvordan man sikrer at nye medarbejdere introduceres bedst muligt til arbejdet med beboere med problemskabende adfærd. En snak om bostedernes måde at introducere på viste, at der er mange ligheder i introduktionsforløbene.

På Granbakken følges nye medarbejdere de to første vagter med en medarbejder. Nyansatte får udleveret et afkrydsningsskema over vigtige informationer og viden, som den nyansatte skal have vedrørende handleplaner, sagsakter for arbejdet mv.. Den nyansatte er sammen med det øvrige personale medansvarlig for at få gennemgået disse informationer. Senest 3 måneder efter ansættelsen, indkaldes til en samtale med afdelingslederen, hvor der følges op på introduktionen og gensidige forventninger drøftes og afklares.

På Nørholm Kollegiet afholdes tre fællesvagter, hvor den nye medarbejder er med som føl. Der er to kontaktpersoner for hver beboer, og det tilstræbes, at en nyansat er kontaktperson sammen med en "gammel" medarbejder. Ved ansættelsen får den nye medarbejder tilsendt en informationsmappe, og det forventes, at den nyansatte orienterer sig i beboernes sagsmaterialer. Hvor der er tale om særlig problemskabende adfærd videregives information fra det kendte personale til den nye.

På Møgelkærvej får de nye medarbejdere som hovedregel to introduktionsvagter for hver beboer. Introduktionen kører i tre trin: 1) Med som observatør, 2) Med som udfører med erfaren medarbejder og 3) Gør det selv (gerne i en aftenvagte, hvor der ikke er så mange krav). Derudover afsættes tid til at den nyansatte kan skabe sig overblik i mapper og sagsakter.

7. Opsamling på forløbet

Det bredt formulerede projektoplæg har betydet, at en række spørgsmål blot er blevet kort berørt i forløbet. I dette kapitel afrundes rapporten ved at beskrive nogle af de temaer, som auditdeltagerne undervejs har vurderet, bør indgå i det videre udviklingsarbejde på området – såvel internt på de enkelte bosteder som eksternt og på tværs af bostederne. I den sammenhæng har der fra auditpanelets side, været et ønske om at videreføre nogle af projektets diskussioner i et tværgående netværk bestående af medarbejdere fra de tre bosteder. Netværket kan tage afsæt i nogle af de temaer, der beskrives i det følgende.

Indledningsvis sammenfattes auditdeltagernes tilbagemeldinger om den anvendte auditmetode samt deres udbytte af forløbet med henblik på læring i forhold til fremtidig tilrettelæggelse af projekter.

Vurdering af metoden

Efter hvert auditmøde har auditdeltagerne kort evalueret mødets forløb, udbytte og auditmetodens anvendelse. Hovedbudskabet er, at metodens tilgang, med strukturerede faglige diskussioner på baggrund af et fælles gennemlæst skriftligt sagsmateriale, er anvendelig som afsæt for udveksling af faglig viden og vurdering af fordele og ulemper ved en given praksis.

Auditmetoden er forholdsvis ressourcekrævende. Udover tre heldagsmøder afholdt på de tre bosteder har deltagerne før hvert møde forberedt sig hjemmefra ved at gennemlæse og vurdere to sager. Tilstrækkelig mødetid har imidlertid været en forudsætning i dette projekt, hvor det har været nødvendigt med grundlæggende fortællinger om bostedernes praksis og overvejelser. Flere deltagere oplevede undervejs, at den måde, de havde vurderet en sag hjemmefra, måtte ændres, når de på mødet fik en uddybende fortælling om beboeren fra det bosted, der har med sagen at gøre. Fortællingen om sagens detaljer har været vigtig for at give et nuanceret billede, idet langt fra alt har kunnet læses ud af sagsmaterialet.

I forhold til sidstnævnte – det at ikke alt kan læses ud af sagsmaterialet – har der undervejs været flere drøftelser af, på hvilket grundlag en vurdering skal foretages. Skal man forholde sig til det, der implicit kan læses ud af en sag, eller skal man udelukkende forholde sig til det skriftlige materiale, der er med i sagen. Det er en vigtig sondring ikke mindst set i lyset af, at auditpanelet har bestået af deltagere med meget varierende erfaring indenfor området. Læringen er, at auditmetoden bedst egner sig til vurdering af mere præcise problemstillinger, der er knyttet direkte til det skriftlige sagsmateriale, der indgår i sagen. Projektbeskrivelsen i fremtidige projekter kan derfor med fordel præciseres yderligere og eventuelt alene vedrøre delelementer i sagsforløb såsom handleplaner, visitationspapirer eller personbeskrivelser.

Om selve vurderingsarbejdet fortæller flere deltagere, at det har været interessant at få panelets kommentarer på egne sager. Det, der måske er indlysende for den ene person, det er det ikke nødvendigvis for andre. I den forbindelse har afkrydsningerne i svarkategorier hjulpet deltagerne til at

skærpe argumenterne og skabe en ramme om diskussionerne. Interessante udvekslinger af synspunkter har fundet sted, når to deltagere har afkrydset i hver sin ende af skalaen – og nogle gange med samme begrundelser.

Helt som forventet var der indledningsvis en række diskussioner af forståelsen af vurderingsspørgsmål, hvor nogle spørgsmål blev ændret eller slettet. Erfaringen er, at det er en fase alle auditforløb gennemløber i starten. En anden mulighed er at afholde en prøveaudit for at teste vurderingsspørgsmål. I forhold til dette projekt kunne en prøveaudit ligeledes have hjulpet til en bedre og mere præcis udvælgelse af relevante sagsakter.

Udbytte af projektet

Projektets succeskriterium er naturligvis, at udbyttet af forløbet som minimum står mål med ressourceforbruget og på sigt fører til udvikling af arbejdet med beboere med problemskabende adfærd. Det kan ingen analyser måle eller veje, men vurderet på baggrund af auditdeltagernes mundtlige evaluering efter hvert af de tre auditmøder, har deltagerne oplevet et godt udbytte af forløbet.

På såvel et generelt som et til tider meget sagspecifikt niveau har projektet bidraget til at skabe tydeligere billeder af bostederne, deres målgrupper og særlige kompetencer. Det gælder blandt andet udveksling af erfaringer om procedurer i forbindelse med magtanvendelsessituationer, måder at dokumentere på, bostedernes arbejde med voldspolitikker og værdisæt eller viden om reaktionsmønstre for beboere med særlige problemstillinger. Samtidig vurderer flere deltagere, at forløbet har givet stof til eftertanke i forhold til egen praksis – det kan være på et overordnet plan i forhold organisering af arbejdet eller helt praksisnært i forhold til opbygning af en handleplan. Set fra et forstanderperspektiv opleves processen med udveksling af viden om bostedernes praksis at have bidraget til en større bevidsthed om bosteders fælles profil.

Temaer til fremtidig drøftelse

Herunder oplistes punktvis en række temaer, som auditforløbet kort har berørt, men hvor projektets tidsramme ikke har tilladt en nærmere drøftelse. Temaerne er tænkt som en hjælp i et fremadrettet udviklingsarbejde på området, herunder i forbindelse med eventuelt opstart af netværksmøder med deltagelse af medarbejdere fra de tre bosteder. Temaerne præsenteres ikke i prioriteret rækkefølge.

- **Hvad er succeskriteriet for indsatsen over for beboere med problemskabende adfærd?**

Spørgsmålet er, om udviklingen i antal magtanvendelser kan tages som udtryk for kvaliteten af indsatsen. En magtanvendelse kan ske på grund af noget uforudsigeligt, som er uafhængigt af indsatsen. Samtidig finder nogle beboere tryghed i en fastholdelse og har brug for den – *”de holder mig fast for at passe på mig”*. Omvendt bliver fravær af vold nødt til at være et succeskriterium – ellers er der en fare for, at man som medarbejder kommer til at finde sig i volden.

- **Udveksling af gode ideer til udvikling af dagtilbud.**
- **Udveksling af viden om hvordan bostederne udvikler og arbejder med en forebyggende voldspolitik.**
- **Hvordan sikres den bedste introduktion til nye medarbejdere til beboere med problemskabende adfærd?**
- **Videre afklaring af hvilke fælles krav og forventninger bostederne skal stille til den dokumentation kommunerne videregiver til bostederne i forbindelse med indskrivning af en beboer.**

- **Behov for afklaring af Region Midtjyllands procedurer, sprogbrug og retningslinier i forbindelse med vurdering af indsendte magtanvendelsesindberetninger.**

Der blev rejst et forslag om, at Voksenssocial præsenterer praksis med udgangspunkt i konkrete eksempler.

- **Drøftelse af hvilke betingelser magtanvendelsescirculæret skaber for indsatsen over for beboere med problemskabende adfærd.**

Der er et lovgivningsmæssigt skel mellem reglerne for personlig hygiejne og adfærdsdelen. Hvor det er muligt at systematisere magtanvendelse i forbindelse med personlig hygiejne, er der det ikke på samme måde muligt at sætte ind i forhold til uhensigtsmæssig adfærd.

- **Drøftelse af forskellige former for magtanvendelser – lovlige og gråzoner.**

De lovlige er klare, eksempelvis ved angreb på en medarbejder. En gråzone findes, hvor personalet eksempelvis stopper en beboer i en adfærd, som *kan* få nogle uhensigtsmæssige konsekvenser for omgivelserne. Disse tilfælde stiller store krav til, at bostederne kan dokumentere en forhåndsviden om, at manglende indgreb vil få alvorlige konsekvenser.

- **Kan video bruges som redskab ved dokumentation af indsats, supervision og beboerens problemstillinger?**

Udveksling af erfaringer og drøftelse af etik.

- **Drøftelse af vilkår for samarbejde med psykiater i forbindelse med opfølgning på medicinering.**

Forløbet har vist, at bostederne efterspørger øget dækning af psykiatere med viden om området. Der ønskes bedre formidling af viden fra psykiater til personale, herunder om hvilke symptomer, man skal være særlig opmærksom på i forhold til bestemte sygdomme, hvordan observationer skal foretages og hvilke krav man kan stille til psykiaterens dokumentation. Som hovedregel opleves et godt

samarbejde med de psykiatere, der er tilknyttet bostederne i dag, men der er en generel frygt for at viden forsvinder fra området, når en stor del af de nuværende psykiatere går på pension om få år.

Bilagsfortegnelse

Bilag 1: Deltagerliste

Bilag 2: Vurderingsskema

Bilag 3: Vejledning til vurderingsskema

Bilag 4: Forslag til relevant sagsmateriale tilsendt de sagsansvarlige på de tre bosteder

Bilag 5: Eksempel på handleplan - Granbakken






Bilag 6: Eksempel på personbeskrivelse - Granbakken






Bilag 7: Eksempel på funktionsbeskrivelse for særlig sikkerhedspersonale - Møgelkjærvej

Bilag 1: Deltagere i auditprojektet






Navn	Stilling	Institution
Charlotte Buus Hansen	AC-planlægger	Voksensocial
Lisbeth Bødker	Fagkonsulent	Voksensocial
Peter Hald	Forstander	Nørholm Kollegiet
Anders Gimbel	Afdelingsleder	Nørholm Kollegiet
Jasper Nielsen	Ansæt i dagbeskæftigelsen	Nørholm Kollegiet
Jørgen Juul	Forstander	Møgelkjærvej
Tina Berg	Souschef	Møgelkjærvej
Karin Juul Pedersen	Forstander	Granbakken
Frank Nielsen	Afdelingsleder	Granbakken
Marianne Eskesen	Stedfortræder	Granbakken
Anne-Mette K. Isager	Konsulent	Center for Kvalitetsudvikling
Jens Hansen	Konsulent	Center for Kvalitetsudvikling






Bilag 2: AUDITSKEMA – BEBOEREN






		 I høj grad tilfredsstillende	 I nogen grad tilfredsstillende	 I mindre grad tilfredsstillende	 Slet ikke tilfredsstillende	 Stillingtagen ikke mulig pga. manglende dokumentation
Vurdering af dokumentation om beboeren før indskrivning						
1.	Vurder kvaliteten af den sociale anamnese før indskrivning med henblik på dens anvendelighed ifm. institutionens fastlæggelse af en pædagogisk indsats over for beboerens problemskabende adfærd					
	Kommentarer:					
2.	Vurder kvaliteten af den pædagogiske/psykologiske udredning om beboeren <i>før indskrivning</i> med henblik på dens anvendelighed ifm. institutionens fastlæggelse af en pædagogisk indsats over for beboerens problemskabende adfærd					
	Kommentarer:					
3.	Vurder kvaliteten af den psykiatriske udredning om beboeren <i>før indskrivning</i> med henblik på dens anvendelighed ifm. institutionens fastlæggelse af en pædagogisk indsats over for beboerens problemskabende adfærd					
	Kommentarer:					






		 I høj grad tilfredsstillende	 I nogen grad tilfredsstillende	 I mindre grad tilfredsstillende	 Slet ikke tilfredsstillende	 Stillingtagen ikke mulig pga. manglende dokumentation
4.	Vurder kvaliteten af den kommunale eller tidligere amtslige handleplan med henblik på, om institutionen på den baggrund kan tilrettelægge en relevant pædagogisk indsats overfor beboerens problemskabende adfærd					
	Kommentarer:					






Vurdering af de ressourcemæssige forudsætninger						
5.	Vurder om de ressourcemæssige forudsætninger er til stede for at gennemføre en tilstrækkelig pædagogisk indsats overfor beboerens problemskabende adfærd? (økonomi, normering, vilkår)					
	Kommentarer:					

		 I høj grad tilfredsstillende	 I nogen grad tilfredsstillende	 I mindre grad tilfredsstillende	 Slet ikke tilfredsstillende	 Stillingtagen ikke mulig pga. manglende dokumentation
Vurdering af institutionens løbende dokumentation og kommunikation om beboeren						
6.	Vurder om institutionen tager tilstrækkeligt initiativ til at iværksætte udredning af beboerens problemskabende adfærd (intern eller ekstern udredning)					
	Kommentarer:					
7.	Vurder kvaliteten af institutionens pædagogiske handleplan/metodeplan med henblik på, om institutionen på den baggrund kan tilrettelægge en relevant pædagogisk indsats over for beboerens problemskabende adfærd					
	Kommentarer:					
8.	Vurder om institutionens pædagogiske handleplan/metodeplan løbende tilpasses beboerens problemskabende adfærd og behov for støtte					
	Kommentarer:					

		 I høj grad tilfredsstillende	 I nogen grad tilfredsstillende	 I mindre grad tilfredsstillende	 Slet ikke tilfredsstillende	 Stillingtagen ikke mulig pga. manglende dokumentation
9.	Vurder institutionens individuelle personbeskrivelser der foreligger om håndtering af potentielle konfliktsituationer over for beboeren					
	Kommentarer:					
10	Vurder institutionens individuelle retningslinier der foreligger om håndtering af potentielle konfliktsituationer over for beboeren					
	Kommentarer:					
11.	Vurder om der på institutionen finder en tilfredsstillende intern kommunikation sted om beboerens problemskabende adfærd					
	Kommentarer:					

Vurdering af institutionens indsats over for beboerens problemskabende adfærd						
		 I høj grad tilfredsstillende	 I nogen grad tilfredsstillende	 I mindre grad tilfredsstillende	 Slet ikke tilfredsstillende	 Stillingtagen ikke mulig pga. manglende dokumentation
12.	Vurder om beboerens pårørende inddrages tilstrækkeligt					
	Kommentarer:					
13.	Vurder om den pædagogiske indsats er tilstrækkelig og løbende tilpasses i forhold til beboerens problemskabende adfærd					
	Kommentarer:					
14.	Vurder om den struktur, der er etableret omkring beboeren, er hensigtsmæssig i forhold til håndtering af beboerens problemskabende adfærd					
	Kommentarer:					

		 I høj grad tilfredsstillende	 I nogen grad tilfredsstillende	 I mindre grad tilfredsstillende	 Slet ikke tilfredsstillende	 Stillingtagen ikke mulig pga. manglende dokumentation
Vurdering af magtanvendelsessituationer						
15.	Vurder den anvendte pædagogiske metode med henblik på søgning af konfliktundgåelse					
	Kommentarer:					
16.	Vurder begrundelsen for magtanvendelsesformen					
	Kommentarer:					

		 I høj grad tilfredsstillende	 I nogen grad tilfredsstillende	 I mindre grad tilfredsstillende	 Slet ikke tilfredsstillende	 Stillingtagen ikke mulig pga. manglende dokumentation
Vurdering af medicin						
17.	Vurder om der er foretaget en tilstrækkelig lægelig opfølgning på beboerens medicin (mængder, indtag og virkning)					
	Kommentarer:					
18.	Vurder om der er foretaget en tilstrækkelig pædagogisk opfølgning på beboerens medicin (mængder, indtag og virkning)					
	Kommentarer:					

Bilag 3: VEJLEDNING TIL AUDITSKEMA OM BEBOEREN

Gennemgående retningslinier for alle spørgsmål

Det er vigtigt at alle auditdeltagere så vidt muligt skriver kommentarer til alle afgivne svar. De skrevne kommentarer er en hjælp, når I på auditmøderne skal gøre rede for synspunkter. Samtidig anvender vi de skrevne kommentarer som baggrundsmateriale i forbindelse med afrapportering af projektet. I kommentarfeltet må gerne refereres til de dokumenter, svaret er afgivet på baggrund af, eksempelvis: *"Det ses i handleplan af 14.04.06"*

I de tilfælde, hvor et spørgsmål ikke kan vurderes, fordi der ikke foreligger dokumentation i sagen, sættes kryds i feltet "stillingtagen ikke mulig pga. manglende dokumentation". Hvis det vurderes, at dokumentationen burde foreligge i sagen, anføres dette i kommentarfeltet med en begrundelse for hvorfor, dokumentationen burde fremgå, eksempelvis: *"Dokumentation mangler – men det burde fremgå af sagen, fordi kommunen er forpligtet til at udarbejde en handleplan"*.

De fire svarkategorier, "i høj grad tilfredsstillende", "i nogen grad tilfredsstillende", "i mindre grad tilfredsstillende" og "slet ikke tilfredsstillende" skal derfor kun anvendes til at vurdere et spørgsmål på baggrund af foreliggende dokumentation i sagsmaterialet.

Spørgsmål 1 – 3

Disse spørgsmål skal belyse hvilken dokumentation, der foreligger om beboeren ved indskrivning, dvs. hvilke forudsætninger institutionen har for at fastlægge en pædagogisk indsats med henblik på beboerens problemskabende adfærd.

Der skal derfor tages stilling til 1) om der foreligger den nævnte udredning 2) i bekræftende fald hvor tilfredsstillende den foreliggende dokumentation er for belysning af beboerens problemskabende adfærd.

Spørgsmål 4

Der sigtes til den handleplan som amtet før 31.12.07 var forpligtet til at udarbejde, og den § 141 handleplan, som kommunen efter 31.12.07 er forpligtet til at udarbejde.

Kvaliteten af handleplanen vurderes blandt andet ud fra dens beskrivelse af indsats i forhold til beboerens problemskabende adfærd, beboerens mål og behov for støtte.

Spørgsmål 5

Dette spørgsmål blev primært tilføjet af Jørgen Juul. Vi forhører os nærmere om eventuel uddybning af spørgsmålet.

Spørgsmål 6

I de tilfælde hvor en beboers problemskabende adfærd ikke er tilstrækkeligt belyst ved indskrivning på institutionen, må det formodes, at institutionen iværksætter yderligere udredning (fx psykologisk udredning) enten internt eller eksternt. Det skal vurderes, om institutionen har taget tilstrækkeligt initiativ hertil.

Hvis det ikke skønnes relevant med yderligere udredning sættes kryds i feltet "stillingtagen ikke mulig pga. manglende dokumentation". Skriv dernæst i kommentarfeltet, at yderligere udredning ikke er nødvendig.

Spørgsmål 7

Der er her tale om en vurdering af institutionens egen handleplan/metodeplan (alt efter sprogbrug). Det skal blandt andet vurderes, om planen er individuelt tilpasset beboeren, samt om planen beskriver indsats og mål i forhold til beboerens problemskabende adfærd.

Spørgsmål 8

Det skal vurderes, om institutionens handleplan/metodeplan tages op til revurdering med passende tidsintervaller. Desuden skal der eksempelvis tages stilling til, om der sker en refleksion i forhold til beboerens problemskabende adfærd.

Hvis opfølgning på beboerens problemskabende adfærd beskrives i andre dokumenter end handleplan/metodeplan kan dette anføres i kommentarfeltet med en vurdering af, hvor tilfredsstillende denne opfølgning er, eksempelvis: *"Opfølgning på beboerens problemskabende adfærd fremgår af referater fra teammøder. Denne opfølgning vurderes som tilstrækkelig og tilfredsstillende"*.

Spørgsmål 9

Der sigtes til en vurdering af skrevne individuelle retningslinier eller lignende, der måtte foreligge om, hvordan man tackler konfliktsituationer med den pågældende beboer.

Hvis der ikke findes individuelle beskrivelser/retningslinier for håndtering af potentielle konfliktsituationer over for beboeren sættes kryds i feltet "stillingtagen ikke mulig pga. manglende dokumentation". Hvis det vurderes relevant med individuelle beskrivelser/retningslinier for beboeren, anføres dette i kommentarfeltet - gerne med en begrundelse.

Spørgsmål 10

Det kan blandt andet vurderes, om den interne kommunikation via dagbogsnotater, konferencer, overlapsstrukturer og referater fra teammøder er tilfredsstillende. I kommentarfeltet anføres, hvilke kommunikationsformer svaret er afgivet på baggrund af.

Spørgsmål 11

Det kan blandt andet vurderes, om pårørende inddrages via f.eks. forbesøg på institutionen før indskrivning, ved deltagelse i konferencer, telefonsamtaler mv.

Spørgsmål 12

Her beder vi om en samlet vurdering af institutionens pædagogiske indsats set i forhold til beboerens problemskabende adfærd. I vurderingen kan blandt andet indgå betragtninger om hvordan, der arbejdes forebyggende og hvilke metoder, der anvendes.

I forlængelse heraf kan ligeledes foretages en mere general vurdering af, om en pædagogisk indsats er tilstrækkelig i forhold til beboerens adfærd og problemstillinger, eller om det vil være relevant med andet personale end pædagoger. Vurderinger i forhold til sidstnævnte problemstilling bedes anført i kommentarfeltet.

Spørgsmål 13

Med strukturer tænkes blandt andet på, om der indgås klare aftaler med beboeren, lægges ugeplan, og om der sker en refleksion over, hvem beboeren er i kontakt med mv.

Spørgsmål 14

Her skal foretages en vurdering af, om institutionen formår at tilpasse/ændre sin indsats i takt med udviklingen i beboerens problemskabende adfærd (minimering/optrapning af adfærd). Fremgår det fx af sagsmaterialet, at der sker en refleksion om indsatsen i forbindelse med væsentlige hændelser?

Spørgsmål 15

Vurder eksempelvis hvordan situationen kunne være håndteret anderledes, hvilke alternative pædagogiske metoder, der kunne have været anvendt.

Spørgsmål 16

Vurdering foretages på baggrund af den begrundelse, der eventuelt fremgår af magtanvendelsesindberetningen.

Spørgsmål 17

Vurderingen foretages eventuelt på baggrund af lægejournal. Det kan blandt andet vurderes, om lægen tager stilling til mængder, indtag og virkning af medicinen.

Spørgsmål 18

Vurderingen foretages eventuelt på baggrund af statusnotater, handleplan/metodeplan, konferencenotater mv.. Det kan blandt andet vurderes, om der foretages en tilstrækkelig pædagogisk stillingtagen til medicinens indvirkning i forhold til beboerens problemskabende adfærd.

Bilag 4: Udvælgelse af relevant materiale

- Relevant udredning/dokumentation ved beboers indskrivning på bostedet (social anamnese, psykologisk/pædagogisk udredning, psykiatrisk udredning, visitationsmateriale)
- Amtslige/kommunale handleplaner
- Relevante statusnotater/referater
- Personbeskrivelser
- Bostedets metodeplaner/handleplaner
- Dokumenter der kan belyse pårørendesamarbejdet
- Eventuelle domme
- Diverse udredning iværksat af bostedet (intern og ekstern udredning)
- Indberetninger vedrørende magtanvendelse, trusler mv.
- Dagbogsnotater med særlig fokus på magt- og konfliktsituationer
- Dokumentation af lægelige opfølgning vedrørende medicin
- Interne retningslinier for bostedets konflikthåndtering/voldspolitikker
- Individuelle retningslinier for konflikthåndtering vedrørende beboeren

