

**Socialpsykiatri Syd  
Den Blå Ambassade**

**Uanmeldt tilsyn  
Den 21. januar 2010**

## Formalia

Dette uanmeldte tilsyn på Den Blå Ambassade, Damtoften 6 A-B, 5600 Faaborg blev udført af ekstern konsulent Vivian Elkjær den 21. januar 2010.

## Deltagere

### Ledelsesrepræsentanter

- Leder Marianne Egelund

### Medarbejderrepræsentanter

- Støttekontaktperson Jette Schaumann, social- og sundhedsassistent
- Støttekontaktperson Ninna Bloch, ergoterapeut
- Støttekontaktperson Anne Marie Juhl, socialrådgiver
- Støttekontaktperson Niels Jørgen Schow-Rasmussen, plejer

### Brugerrepræsentanter

- Seks kvinder
- En mand

Repræsentanterne var til stede ved tilsynets besøg i tilbuddet, og ville gerne deltage i dialogen med konsulenten. Én af brugerne bad om at tale med konsulenten alene, mens de øvrige dialoger blev gennemført i værkstedet, motionsrummet og i køkkenet mens brugerne var i gang med forskellige aktiviteter. Medarbejderne blev udvalgt efter, hvem der havde mulighed for at indgå i en dialog med tilsynet.

## Indledning

Socialpsykiatri Syd er bygget op omkring Den Blå Ambassade, som rummer et midlertidigt botilbud, der er normeret til 15 beboere, men hvor der aktuelt bor 18 personer i henhold til Servicelovens (SEL) § 107. Derudover én aflastningsplads ligeledes i henhold til SEL § 107, Støttekontaktpersonordning i henhold til SEL § 85 og 99, og et aktivitetscenter i henhold til SEL § 104. Udover tilbuddene i Faaborg er der et aktivitetscenter, Fristedet i Broby, som ligeledes drives i henhold til SEL § 104.

Målgruppen er voksne personer med sindslidelser, der har behov for socialpsykiatrisk bistand i hverdagen. I alt er der tilknyttet 118 borgere mellem 18 og 70 år. Den Blå Ambassade har en café, der fungerer som værested, og hvor der er åbent hver dag, også i weekenden – cirka 40 personer benytter tilbuddet i caféen. Det er muligt at spise tre hovedmåltider i caféen mod betaling, og brugerne deltager med forskellige pligter afhængig af ressourcerne. Det er muligt at købe en nøgle til caféen, således at brugerne efter aftale kan skaffe sig adgang uden for åbningstiden.

Under caféen er et aktivitetscenter indrettet med forskellige rum til kreative udfoldelser samt motionsrum og musikrum. Oven på caféen er der fem lejligheder og en aflastningsplads. Øvrige lejligheder er beliggende overfor Den Blå Ambassade, og derudover bor mange af de tilknyttede brugere i nærheden af caféen rundt omkring i byen.

Fagsekretariatet for Sundhed og Handicap i Faaborg-Midtfyn Kommune har i samarbejde med Bunk & Elkjær udarbejdet et tilsynskoncept, som har fokus på det

driftsorienterede tilsyn baseret på forhold relateret til brugerne af bo- og aktivitetstilbud inden for handicap og psykiatri. Det uanmeldte tilsyn er et øjebliksbillede af tilbuddet, og tager konkret udgangspunkt i situationen ved tilsynets besøg. Det driftsorienterede tilsyn erstatter ikke det personrelaterede tilsyn. Tilsynet forberedte sig til tilsynsbesøget på baggrund af materiale fra det anmeldte tilsyn i 2009, kommunens hjemmeside og Tilbudsportalen, som endnu ikke var opdateret til 2010, idet indtastningerne ikke havde slået igennem endnu.

### Program

Tilsynet blev gennemført i tidsrummet kl. 9.30-13.30. Ved ankomsten blev ledelsen kontaktet og et program blev sammensat, hvorefter de forskellige repræsentanter passede dagens aktiviteter ind i tilsynets program. Tilsynet bevægede sig selv rundt i huset og fik lejlighed til at møde brugere og medarbejdere, imens de var i gang med dagens aktiviteter. Én bruger ønskede samtale alene med tilsynet, hvilket blev imødekommet.

## **Konklusion**

### Tilbuddets kvalitetsområder

- Tilbuddet baserer sig på en relevant tværfaglig faglighed, der matcher brugerne og deres behov.
- Fagligheden er i udvikling og samtidig er brugerne i centrum.
- Alle i huset giver udtryk for engagement, ligeværdighed og glæde ved tilbuddet.
- Der bliver handlet loyalt og med det samme, når ting er sat på dagsordenen.

### Tilbuddets udviklingsområder

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

## **Indhold**

### Kerneydelse

Medarbejderne tilbyder menneskelig kontakt og omsorg overfor en gruppe borgere, som er udsatte og har svært ved at indgå i sociale kontakter. Der er fokus på at skabe livskvalitet for den enkelte og på at få hverdagen til at fungere bedst muligt gennem en helhedsorienteret indsats. Der tages udgangspunkt i brugerens ressourcer frem for begrænsninger, og på at finde oplevelsen af succes, som motiverer brugerne til at træde de næste skridt ud af for eksempel isolation. Medarbejderne er anerkendende i tilgangen, og ligger vægt på, at brugerne føler sig set, hørt og taget alvorligt gennem et personligt og ligeværdigt forhold til relationen. Medarbejderne tilstræber, at give plads uden at styre.

Alle medarbejdere har en kognitiv grunduddannelse, og størstedelen har endvidere overbygningen. Fokus er på relationernes betydning, og indsatsen er kendetegnet af at medarbejderne bruger sig selv som rollemodeller, de er til stede, og bliver ved med at være opsøgende, uanset afvisninger, med henblik på at skabe den nødvendige relation, som danner grundlaget for det videre samarbejde.

Tilbuddet er rummeligt, brugerne udtrykker omsorg for hinanden, og har forståelse for brugere, der kan have dårlige og gode perioder. Har en bruger en dårlig periode i lang

tid, og er vedkommende truende og udadreagerende påvirker det dog både medarbejdere og brugere, og der gives eksempel på, hvor stor betydning det kan have for stemningen i huset. Aktuelt ved tilsynets besøg var stemning dog positiv og harmonisk, og brugerne udtrykte glæde og tilfredshed med at komme i huset. Brugen af caféen er fleksibel og giver brugerne mulighed for at være aktiv, hvile sig på sofaen eller bare sidde i caféen. Udover caféen har værestedet også en båd og en skurvogn på havnen, som kaldes Den Blå Hylde. Denne bruges som et fristed eller et sommerhus, og brugerne har selv nøgle dertil.

Brugerne kan have en til tre kontaktpersoner, som har den primære kontakt og det overordnede ansvar i forhold til samarbejdet. Kontaktpersonen støtter blandt andet brugerne i forhold til økonomi, boligsituationen, hverdagens gøremål og kontakten til netværket. Ikke alle brugere benytter tilbuddene i huset; særligt de unge modtager støtten i deres eget hjem, og kommer kun sjældent eller aldrig i caféen eller i aktivitetscentret. Ofte er kontakten bygget op omkring en aktivitet; f.eks. ridning, bowling eller volleyball, en gåtur eller en køretur.

Medarbejderne sætter fokus på forskellige temaer gennem temadage og løbende supervision, både internt og med ekstern supervisor. Der er etableret forskellige grupper, hvis indhold blandt andet er kreative aktiviteter og kognitive støtteforløb. Ligeledes er der aktuelt fokus på sundhed og motionens betydning, ligesom alle medarbejdere, på nær to, har kursus i akupunktur. Sundhed og motion går igen i mange aktiviteter. Der er indrettet et motionsrum i kælderen, som med tiden benyttes af flere og flere brugere, og det er blevet populært at deltage i forskellige motionsaktiviteter, idet effekten er blevet tydelig for flere.

Aktiviteterne spreder sig også ud af huset til deltagelse i lokale eller landsdækkende løbsarrangementer, ligesom der gives mulighed for at komme i det lokale træningscenter, bowlingcentret med videre. I kombination heraf har en af de pædagogiske medarbejdere en faglig grunduddannelse som økonomi, og brugerne har mulighed for at få støtte og vejledning i forhold til kosten. For enkelte har denne kombination haft stor betydning med vægttab og fysisk samt psykisk øget velvære. En medarbejder beskriver motion som en mulighed for at give brugerne en fælles nævner, en slags identitet.

Både de motionsprægede og de værkstedsprægede aktiviteter giver et godt grundlag for at give og modtage den socialpsykiatriske og pædagogiske støtte. Tilsynet oplevede positive eksempler på, hvordan flere i en gruppe gennem dialogen støtter og vejleder hinanden, og hvordan der blev lagt vægt på at drage omsorg for hinanden. Brugerne gav udtryk for at have en funktion i huset, som er baseret på det, som de er gode til og tilrettet deres funktionsniveau, for eksempel i forhold til køkkenarbejdet.

#### Handleplan

Visitation sker gennem Fagsekretariatet for Sundhed og Handicap. Det skønnes, at der cirka er et flow af 20 brugere ind og ud af tilbuddet om året. Den udpegede kontaktperson møder normalt den nye bruger i brugerens hjem eller besøger vedkommende under eventuel indlæggelse. Alle får tilbud om en overordnet handleplan i henhold til Servicelovens § 141, og støttekontaktpersonen indgår ofte i kontakten til myndigheden. Herefter udarbejdes en pædagogisk handleplan for den specifikke indsats i tilbuddet.

Ikke alle brugere tager imod tilbuddet om en handleplan. I disse tilfælde udarbejdes en pædagogisk handleplan for indsatsen af kontaktpersonen. Der arbejdes efter samme koncept, men det fremgår af indholdet, at handleplanen er udarbejdet uden inddragelse af brugeren.

Samarbejdet med myndigheden er ofte en udfordring, da flere brugere er mistroiske overfor samarbejdet, og præget af tidligere erfaringer, som vanskeliggør det nuværende samarbejde. Det tilstræbes dog, at den pædagogiske handleplaner bliver nærværende for brugerne, og at de også kommer til at synliggøre udviklingen for den enkelte set over tid. Brugerne gav udtryk for, at de var tilfredse med deres handleplan og at det var deres plan, som de kunne læne sig op af. De vidste dog ikke, hvem der havde adgang til deres handleplan, hvor den blev opbevaret og de havde ikke selv en kopi af handleplanen. Tilsynet anbefaler, at det overvejes, hvordan og om handleplanen med fordel kan opbevares hos brugerne, således at brugerne opnår øget indsigt i, hvordan handleplanen bliver anvendt i praksis samt ejerskab for handleplanen.

Handleplanen er kontaktpersonernes ansvar, og det er også dem, der tager initiativ til opfølgingsmøde hvert andet år med deltagelse af myndigheden. I mellemtiden følges der op på delmålene i den pædagogiske handleplan ud fra aftalte intervaller.

#### Magtanvendelse

Medarbejderne har sammen med lederen været på kursus sidste år om regelsættet om magtanvendelse. Regelsættet er således kendt af medarbejderne.

Der har ikke været magtanvendelser i 2008 og 2009. Medarbejderne snakker hellere borgeren ud af døren, og de har generelt fokus på konflikthåndtering gennem den pædagogiske tilgang, men hvis denne ikke rækker tilkaldes politiet. Det sker sjældent, men når det sker, er der et godt samarbejde med politiet, som kommer hurtigt og tager hånd om situationen.

#### Medicin håndtering

Der er udarbejdet en fyldestgørende og detaljeret instruks for medicin håndtering. En gruppe på fire medarbejdere og lederen er medicinansvarlige, og de arbejder løbende med udarbejdelse af diverse materialer og planlægning af en overskuelig praksis omkring medicin-håndtering.

Medicinen opbevares i et aflåst skab i personalerummet. Ved det anmeldte tilsyn i marts 2009 bemærkede tilsynet, at hver medicinordination skulle registreres fire forskellige steder, med risiko for fejl. Siden er registreringen af medicianordination lagt ind i Bosted System, og det fungerer godt.

Ved fejlmedicinering kontaktes læge, og hændelsen og konsekvenserne beskrives under den enkelte beboer. Fejl og utilsigtede hændelser registreres i Bosted System, hvilket imødekommer tilsynets anbefaling fra det anmeldte tilsyn om, at den centrale registrering uddybes, så hver hændelse beskrives struktureret, med henblik på fælles læring og forebyggelse af fejl og andre utilsigtede hændelser.

#### Brugerindflydelse

Der er etableret et brugerråd, som mødes en gang hver måned. Medlemmerne er 5 valgte brugere, én medarbejder og lederen, og der hænger tilgængelig dagsorden i

caféen, som man kan skrive punkter på. Dagsordenen laves ved mødets start, og der laves referat af møderne. Aktuelt er besparelser og organisationsændringer på dagsordenen, og brugerne udtrykker stor bekymring for betydning heraf. Der gives udtryk for, at de ønsker at kæmpe for tilbuddet, medarbejderne samt ledelsen, og at de gerne vil gøre noget aktivt – men finder det svært at overskue.

Hver tirsdag afholdes der fællesmøde for alle i caféen kl. 10.45. Fællesmødet er for adskiller sig fra brugerrådet ved at tage udgangspunkt i praktiske forhold i huset, såsom ugens aktiviteter, planlægning af indkøb og ture ud af huset og arrangementer.

Der arrangeres flere aktiviteter og rejser om året, for eksempel ture til feriesteder, wellnessdage, café-aftenener, julefrokost, og en større fælles aktivitet én gang om året. I nogle af aktiviteterne inviteres de pårørende også med, men det er individuelt, hvorvidt brugerne ønsker deres pårørende inddraget.

Brugerne giver udtryk for, at de er meget glade for at komme i Den Blå Ambassade. Det er et trygt sted for dem, og de føler, at stedet er deres sted. Ved det anmeldte besøg i marts 2009 gav flere brugere udtryk for, at medarbejderne ikke var enige om, hvorvidt aktivitetstilbuddet i kælderens var frit tilgængeligt for brugerne med eller uden deltagelse af medarbejdere. Tvivlen blev straks efter tilsynsbesøget drøftet i brugerrådet, og det er afklaret, at aktivitetstilbuddet er frit tilgængeligt også uden medarbejdernes deltagelse. Dette er synliggjort ved en lamineret seddel, der sidder synligt i caféen og på dørene ind til alle aktivitetsrum og som angiver simple retningslinjer for at bruge faciliteterne.

Ved det anmeldte tilsyn gav brugerne endvidere udtryk for, at medarbejdernes travlhed havde betydning for brugerne, og at fokus på de dårligst fungerende gik ud over trivslen hos de bedre fungerende. Dette er taget til efterretning, og medarbejderne arbejder på, at give muligheder for at brugerne kan tilgodeses optimalt uanset deres funktionsniveau. Lederen gør opmærksom på, at medarbejdernes travlhed også hænger sammen med et administrativt pres udefra. En del af løsningen er ifølge lederen, blandt andet at der er skærpet opmærksomhed på at uhensigtsmæssig opførsel i fællesrum ikke tolereres.