

Referat fra erfaringsopsamling via audit på brugerundersøgelser i Region Midtjylland 19.09.2019

Temagruppen for kvalitet har besluttet, at når der er gennemført brugerundersøgelser på alle tilbud i en region, skal der afholdes en erfaringsopsamling i den undersøgte region. Det er besluttet, at dette skal gennemføres med audit som metode.

Nedenstående referat bygger på et sagsmateriale på 14 afrapporteringer fra brugerundersøgelser i Region Midtjylland. I alt er der gennemført 21 brugerundersøgelser i Region Midtjylland i 2019. For at tilpasse mængden til auditmødet er der udvalgt 14 ud af de 21 rapporter. Udvælgelsen er sket ved, at den korteste rapport fra hvert specialområde er sorteret fra.

Formål

Formålet med auditten er at have et kontinuerligt fokus på, om og hvor der er mønstre eller tendenser, der konkret skal handles på i det regionale fællesskab. Herudover og/eller om der er tilbud, som udmærker sig, og som andre tilbud kan lære af? Der er derved fokus på vidensdeling og læring både for de tilbud, der allerede har modtaget besøg, samt på tværs af regionerne.

Deltagerne på auditmødet var:

- Ib Henrik Ibsen, afdelingsleder på Lunden, Specialområde Holmstrupgård, Region Midtjylland
- Lise Nymand, psykolog, udviklingskonsulent, Viso-konsulent på Holmstrupgård, Region Midtjylland
- Thea Hahn Tougaard, kvalitetskoordinator, Specialområde Børn og Unge, Region Midtjylland
- Anders Kirkedal Nielsen, kvalitets- og udviklingskonsulent, Region Midtjylland – deltog i stedet for Lone Sommer, medlem af temagruppen, Region Midtjylland
- Vicki Bæk Thomsen, medlem af temagruppen, Region Syddanmark
- Kirsten Overgaard, mødeleder, DEFACTUM
- Lise Marie Witt Udsen, referent, sekretariatet, DEFACTUM

Referatet er delt op efter spørgsmål i vurderingsskemaet. Auditspørgsmålene til hvert tema var:

- Spørgsmål 1: Når du læser på tværs af afrapporteringerne, hvilke tilfredshedstilkendegivelser har du så bemærket i forhold til temaet?
Vær opmærksom på, at der også kan være tilfredshedstilkendegivelser, som kun kommer til udtryk i én eller få af afrapporteringerne, som kan drøftes.
- Spørgsmål 2: Når du læser på tværs af afrapporteringerne, hvilke mulige opmærksomhedspunkter (udfordringer) bemærker du i forhold til temaet?
Vær opmærksom på, at der også kan være mulige opmærksomhedspunkter, som kun kommer til udtryk i én eller få af afrapporteringerne, som kan drøftes.

Derudover var der to generelle opsamlende spørgsmål, som går på tværs af temaerne:

- Spørgsmål 3: Hvad mener du, tilbuddene bør prioritere i deres videre arbejde med temaerne?
- Spørgsmål 4: Er der metodiske problemstillinger, som du gerne vil bede temagruppen drøfte?
(Med metodiske problemstillinger menes metoden generelt, eventuelle spørgsmål til fortolkning eller forståelse af temaer mv.)

I det følgende redegøres kort for de væsentligste drøftelser i auditpanelet, og de to første spørgsmål er gengivet under hvert tema. Nedenstående er således ikke en komplet gengivelse af auditmødets indhold, men en fremstilling af det mest centrale for at uddrage udmærkelser, forbedringsområder og fremadrettet læring.

1.1 Kommunikation

Tilfredshedstilkendegivelser

Kommunikation mellem borger og medarbejder

Auditpanelet ser, at der mange steder beskrives en overvejende god kommunikation på tilbuddene. I rapporterne fremgår det, at omgangstonen generelt opleves god, og at borgerne oplever sig forstået og støttet i deres kommunikation. Fx giver flere unge udtryk for, at personalet møder dem, hvor de er og forstår, hvordan det er at være ung. Det ses fx på Kløvhøj og Roden. Panelet bemærker, at borgerne generelt beskriver en god kontakt til personalet, uanset om de har en kontaktperson eller et kontaktteam, hvilket kunne tyde på, at organiseringen af medarbejdernes kontaktheder fungerer for borgerne. Desuden beskriver borgerne, at beskeder gives videre i personalegruppen til de relevante medarbejdere. Dette ses som en tilkendegivelse af, at medarbejderne lykkes med at viderebringe information fra borgerne til andre i personalegruppen.

Kommunikation med omverdenen

Det fremgår også, at borgerne langt de fleste steder oplever god støtte til kommunikation udadtil med omverdenen, fx via adgang til internettet, og borgerne beretter om brug af telefon og sociale medier. Ligeledes beretter borgere om, at de bliver hjulpet i kommunikation med sagsbehandlere og samarbejdspartnere. Auditpanelet opfatter derfor, at borgerne generelt giver udtryk for at få den fornødne hjælp til ekstern kommunikation.

Humoristisk omgangstone

Auditpanelet ser på tværs af rapporterne, at brug af humor i kommunikationen er et tema. Rapporterne indeholder flere eksempler på en humoristisk omgangstone, som opleves positivt af borgerne. Panelet overvejer, om den humoristiske omgangstone opleves positivt, fordi borger og medarbejder i kommunikationen oplever sig ligeværdige, og medarbejderen træder lidt ud af den fagprofessionelle rolle. I drøftelsen giver panelet udtryk for, at den humoristiske omgangstone, herunder kærlige drillerier, opfattes som eksempler på, at borgeren ses som et helt menneske og som mere end sin diagnose/problemstilling. Derfor er det positivt, at humoristisk omgangstone nævnes i det omfang, som det gør i rapporterne.

Opmærksomhedspunkter

Borgerne har behov for at kende "mellemregningerne"

På tværs af rapporterne ser auditpanelet behovet for gensidig forståelse mellem borgere og medarbejdere som et vigtigt tema. Nogle borgere giver udtryk for, at personalet ikke forstår dem, og samtidig udtrykker flere borgere et ønske om at forstå personalets bevæggrunde for beslutninger. Der er et eksempel på en borger, som giver udtryk for, at vedkommende mangler en forklaring på, hvorfor vedkommende ikke må noget bestemt. Auditpanelet ser det som et vigtigt opmærksomhedspunkt, at borgerne udtrykker et behov for kendskab til personalets "mellemregninger" – både i forhold til individuelle og generelle rammer. Fx hvorfor er det nu, at affensmad skal være kl. seks og ikke kl. syv? Panelet drøfter, at det kan være vanskeligt at fastholde en frisk erindring om de præcise begrundelser for rammer og strukturer, når hverdagen ruller, og at det derfor er vigtigt, at der er ledelsesmæssig opmærksomhed på at fastholde en refleksion over, hvorfor bestemte strukturer og rammer er besluttet, så det er synligt for både borgere og medarbejdere. På den baggrund ser auditpanelet det som vigtigt, at der er opmærksomhed på at "genfortælle sig selv" – også set i lyset af, at der altid vil være udskiftning på en arbejdsplads. Hvordan sikrer vi, at alle ved, hvorfor vi gør, som vi gør?

Behovet for at kende til mellemregningerne kommer også til udtryk i de tilfælde, hvor borgere ikke oplever støtte til at holde fast i det gamle netværk. Der kan være forskellige grunde til, at det gamle netværk ikke er hensigtsmæssigt for borgeren, men det bemærkes, at borgerne ikke i alle de pågældende tilfælde er klar over, hvorfor de ikke får støtte til at holde fast i deres netværk.

Forholdet mellem struktur og individuelle behov

Et andet gennemgående tema i rapporterne er forholdet mellem besluttede strukturer og rammer og den enkelte borgers behov og betydningen af, hvad der sker, hvis der ikke er balance mellem individ og fællesniveauet. Auditpanelet drøfter i den forbindelse, at eksempler på ikke-fungerende kommunikation ofte hænger sammen med en helt konkret ting ved borgerens problematik, som gør, at vedkommende ikke kan få sine behov opfyldt i bestemte situationer. Fx fordi man på tilbuddet gør noget på en bestemt måde generelt i forhold til borgergruppen på tilbuddet, og at dette ikke altid harmonerer med den enkelte borgers individuelle behov. Auditpanelet overvejer, om vi kan blive bedre til at rumme forskellighed blandt borgeres behov, og det nævnes som perspektivering, at børn i samme familie ikke opdrages ens.

Udskiftning i personalegruppen har betydning for kommunikationen

Auditpanelet ser, at flere borgere på tværs af rapporterne giver udtryk for, at udskiftning i personalegruppen påvirker kommunikationen. I rapporterne er der eksempler på, at nogle borgere ikke ved, hvem deres kontaktperson eller kontaktteam er – bl.a. fordi personalet er blevet rokeret rundt. Auditpanelet spørger, hvorfor man organiserer sig i kontaktteams, hvis det ikke afspejler, hvem borgeren kan betro sig til. Det rejser ligeledes en usikkerhed i forhold til, om borgeren har nogen at betro sig til. Det ses i rapporterne, at det nogle gange er hensynet til en anden borger, der gør, at der rokeres rundt. Auditpanelet bemærker, at stor udskiftning i personalegruppen, herunder brug af vikarer, kan give borgerne mindre lyst til at betro sig til personalet. En borger fortæller, at vedkommende oplever det som spild af tid at betro sig til fremmede vikarer, fordi borgeren ikke ved, om han/hun ser den pågældende medarbejder igen. Nogle borgere efterlyser, at borgerne orienteres ved skift i personalegruppen, og nogle borgere giver udtryk for, at det er svært at håndtere udskiftning i borgerens team. Panelet ser derfor udskiftning i personalegruppen og brug af vikarer som et vigtigt opmærksomhedspunkt i forhold til kommunikation.

Som en del af drøftelsen nævnes det tillige som et opmærksomhedspunkt, at en borger på et tilbud giver udtryk for at foretrække at tale med vikarer frem for de faste medarbejdere. Auditpanelet ser dette som et udtryk for, at borgeren oplever en nemmere og måske mere uforpligtende kommunikation med vikarerne end de faste medarbejdere.

Hvad afgør brugen af støttesystemer til kommunikation?

Et mindre tema i auditpanelets drøftelser er valget af, hvilke støttesystemer der anvendes til kommunikation i forhold til den enkelte borger. Auditpanelet kan ikke se i rapporterne, at det altid er begrundet i borgernes behov, hvilke visuelle støttesystemer, der anvendes. Panelet drøfter, hvorvidt de faglige overvejelser i forbindelse med valg af bestemte visuelle støttesystemer er tydelige for borgerne?

1.2. Indflydelse på eget liv

Tilfredshedstilkendegivelser

Indflydelse på konkrete ting

Generelt ser auditpanelet i rapporterne, at borgerne har stor indflydelse på konkrete ting såsom værelse, mad og aktiviteter. Fx nævnes klubtilbuddet på Hald Ege som et eksempel på, at borgerne har stor indflydelse på aktiviteter. På Mosetoft fortæller en borger, at vedkommende stort set bestemmer alt selv. Dette viser en tilfredshed med niveauet for selvbestemmelse og måden, som borgeren har medindflydelse på. Som eksempler nævnes også hjælp til at tage offentlig transport og til at komme til og fra et havehus. Et andet eksempel er en turgruppe, som tages med på råd i valget af destinationer. Rapporterne viser desuden flere eksempler på, at borgernes interesser er styrende for, hvad de beskæftiger sig med i løbet af dagen – fx på Tagdækkervej, Kløvhøj og Grankoglen. Dette ser auditpanelet som eksempler på, at det er lykkedes at matche borgernes interesser med aktiviteter på tilbuddet.

Betydningen af beboermøder

Auditpanelet ser i flere rapporter et ønske om flere fællesmøder blandt borgerne i form af beboermøder eller ungemøder. Flere borgere nævner, at de er glade for beboermøder og ungemøder, og at de godt kunne tænke sig noget mere af det. Panelet ser, at fællesmøder blandt borgerne bruges på forskellig vis, og hvor møderne nogle steder bruges uformelt, så er de andre steder en del af behandlingen på tilbuddet. Det bemærkes i den forbindelse, at flere borgere ønsker mere fællesskab med deres medbeboere, og der ser således ud til at være opbakning fra borgerne til at lave flere fællesmøder for borgere. De steder, hvor der ikke afholdes beboermøder, fortæller borgerne, at de kan komme med deres ønsker på andre møder, og panelet opfatter, at borgerne generelt ved, hvor de skal henvende sig med deres ønsker.

Kendskab til "mellemregninger" giver oplevelse af indflydelse

Auditpanelet lægger mærke til, at borgerne giver udtryk for at opleve indflydelse på eget liv, når de kender meningen bag beslutninger på tilbuddet. Dette bestyrker auditpanelet i, at det også i forhold til indflydelse og medbestemmelse er vigtigt, at "mellemregningerne" i højere grad gøres synlige for borgerne, og at borgerne får en begrundelse for, hvorfor de måske ikke kan få opfyldt et bestemt ønske.

Opmærksomhedspunkter

Mange regler – kan de blive for rigide?

Omfanget og brugen af regler er et tema i auditpanelets drøftelser. Auditpanelet bemærker, at der på tværs af rapporterne ser ud til at være mange regler mange steder, hvilket kan give en begrænsning på indflydelse på eget liv – særligt hvis reglerne bliver rigide. Auditpanelet spørger, om reglerne i nogen tilfælde griber for meget ind? Fx ved at hindre adgang til køkkenet efter et bestemt tidspunkt. Auditpanelet drøfter, hvordan man kan håndtere balancen mellem rammer på et botilbud og det at skulle forberede borgerne på et liv efter opholdet på botilbuddet. Samtidig spørger panelet, om det er muligt i nogle tilfælde at tilpasse reglerne til den enkelte borgers dagsform. Dette er inspireret af, at borgere på Pilen fortæller, at krav, regler og pligter er forskellige i forhold til borgernes dagsform.

Tillige bemærkes det, at borgerne i flere tilfælde ikke forstår, hvorfor der er bestemte regler på tilbuddet, og borgerne er også i flere tilfælde uklare på, om reglerne stadig er gældende. Det kan fx dreje sig om, at borgerne skal være i deres lejlighed eller på deres værelse til et bestemt tidspunkt om aftenen, og at internettet skal være slukket på et bestemt tidspunkt. Auditpanelet gentager behovet for, at borgerne kender til begrundelser for regler på tilbuddet.

Utilfredshed med aktiviteter eller lang planlægning

Auditpanelet drøfter borgernes tilfredshed med aktiviteter og planlægningen heraf. Ikke alle borgere er tilfredse med mulighederne for aktiviteter på tilbuddet. En borger oplever tilbuddets aktiviteter som kedelige. I forbindelse heraf lægger panelet mærke til, at borgerne giver udtryk for, at det kan være frustrerende, at ting skal planlægges lang tid i forvejen, og auditpanelet tolker det som et ønske om, at der er kortere fra tanke til handling. I rapporterne er der også eksempler på, at borgere kan blive frustrerede i forhold til tid, når de spørger en medarbejder om noget, og tilbagemeldingen trækker ud. Auditpanelet ser, at det er vigtigt at være opmærksom på, at borgere kan føle sig glemt, hvis de ikke får en tilbagemelding på deres forespørgsel.

Ønske om mere fællesskab

På tværs af rapporterne ser auditpanelet, at borgerne ønsker fællesskab, men har brug for personalets hjælp her til. Fx giver nogle borgere udtryk for at savne at deltage i et fællesskab. Der er også eksempler på borgere med autisme, som efterlyser muligheder for fællesskab, men samtidig har svært ved at deltage i det. Her ser auditpanelet det som et vigtigt opmærksomhedspunkt, hvordan man fastholder at forsøge at give borgere tilpassede muligheder for fællesskab, selvom de i mange tilfælde takker nej, fordi det er svært og dermed kan have brug for personalets hjælp til at indgå i et fællesskab. Arbejdes der tilstrækkeligt med denne problematik, og er der opmærksomhed på det? Panelet vurderer, at det er en gruppe, som er nem at overse i hverdagen, også fordi de åbent kan give udtryk for, at de gerne vil være alene. Som en del af drøftelsen af, at bor-

gerne efterspørger mere fællesskab, nævnes det også, at en borger foreslår, at medarbejderne sammensætter spisegrupper, så borgere med gode verbale kommunikative evner kan spise sammen og derved få mulighed for at opleve et fællesskab. Auditpanelet ser det som en positiv tilkendegivelse, at borgerne selv har ideer til, hvilke former for fællesskab, de ønsker.

Usikkerhed i forhold til beboermøder

Auditpanelet lagde mærke til, at der ikke afholdes beboermøder alle steder, og at nogle borgere fortæller, at de er usikre på, om beboermøderne er der eller ej. Panelet drøftede, at det er vigtigt, at borgerne ved, hvor og hvordan de kan få indflydelse.

Involvering på samfundsniveau

Det bemærkes, at der ikke fremgår noget af rapporterne om involvering på samfundsniveau – fx deltagelse i foreninger eller valgdeltagelse. Dette kan hænge sammen med, at der ikke spørges til det. Auditpanelet finder det interessant, at det ikke ser ud til at have større vægt både i undersøgelserne og praksis på tilbuddene, idet det er vigtigt i et demokratisk samfund. Det bemærkes, at der på socialområdet er en vision om borgeren som aktiv medborger, men auditpanelet kan ikke læse noget om det i rapporterne. Derfor kan panelet ikke afgøre, om det skyldes, at der ikke arbejdes med det, eller at det ikke er undersøgt.

Særligt om en enkelt rapport

I en af rapporterne i auditmaterialet adskiller borgernes udtalelser sig markant fra de andre rapporter. På det pågældende tilbud anvendes en særlig evidensbaseret og manualiseret metode til at støtte kriminalitetstruede og dømte unge til at ændre livskurs.

Auditpanelet drøftede borgernes tilkendegivelser i den pågældende rapport under flere temaer, men det er valgt at samle drøftelserne her. Panelet forholder sig alene til borgernes udsagn og bringer dem frem, idet der var en fælles opmærksomhed herpå i drøftelserne på auditmødet.

I panelets drøftelser var der især fokus på et pointsystem, som er en del af den evidensbaserede metode og anvendes til at støtte borgernes udvikling. Pointsystemet giver ifølge de unge en belønning, når de følger det fastsatte program for, hvad den enkelte unge må/ikke må og skal udføre af opgaver på bestemte dage. Generelt udtrykker de unge ikke utilfredshed med programmet. Pointene kan bruges til at få lov til at gøre noget, som den unge gerne vil – fx køre en tur med personalet. Auditpanelet ser, at der både er unge, der oplever pointsystemet som mærkeligt og tilfældigt, mens der i rapporten også er et eksempel på en ung, der oplever, at pointsystemet hjælper den unge til at kunne gøre det, som den unge gerne vil – i det konkrete tilfælde at komme til at bo alene. På baggrund af de unges udtalelser blev panelet nysgerrig på, hvordan pointsystemet konkret udfoldes i praksis i forhold til mulighed for social kontakt eller mulighed for at indgå i sociale fællesskaber, men kunne ikke få afklaret spørgsmål via rapporten. I denne sammenhæng lægger panelet samtidig mærke til, at også borgere på denne type tilbud har et ønske om at indgå i fællesskab, idet borgerne betoner det som negativt at sidde alene på værelset.

Auditpanelet drøftede også, at de unge i rapporten fortæller om styret kommunikation på den måde, at de unge kun må tale sammen om "prosociale" emner, hvilket ligeledes er en del af den evidensbaserede metode. Dette forstår de unge på den måde, at de ikke må påvirke hinanden ved at tale om noget, der kan påvirke deres udvikling negativt. Flere unge giver udtryk for utilfredshed med, at de ikke må tale frit med andre unge på tilbuddet, men flere unge giver samtidig udtryk for, at dette fokus på at undgå negativ påvirkning fra de andre unge er godt for deres udvikling. Auditpanelet ser, at de unge har kendskab til begrundelsen for reglen, og ser også en vis forståelse for blandt de unge, at reglen kan hjælpe de unge i deres egen udvikling.

Auditpanelet er klar over, at der er særlige rammebetingelser for netop dette tilbud, men har ikke indgående kendskab til den evidensbaserede metode. Derfor kan panelet ikke se, om borgernes udtalelser skyldes metoden, den specifikke målgruppe eller kulturen på tilbuddet.

1.3. Individuelle planer – Fremtid

Tilfredshedstilkendegivelser

Borgerne inddrages i udarbejdelsen af individuelle planer

Generelt ser panelet, at der er tilfredshed med arbejdet med at lave planerne, og at borgerne kender til planerne. I rapporterne fremgår det, at en del borgere selv deltager i udformningen af deres individuelle plan samt mål og delmål. Eksempelvis fortæller unge på Pilen, at de er med til at sætte dagsordenen for mødet. Der er også eksempler på, at borgere laver kontrakter med personalet. Auditpanelet ser på tværs af rapporterne, at der er opsat faste rammer for at være med til at lave planerne, hvilket opfattes som værende positivt på den måde, at det sikrer borgernes deltagelse i arbejdet med planerne.

Opmærksomhedspunkter

Ikke alle kender egne mål

Auditpanelet ser, at der på tværs af rapporterne er nogle borgere, som har kendskab til deres mål, delmål og kommunale handleplan, mens andre ikke har. Panelet drøfter, hvorfor nogle borgere ikke kender egne mål, og om det er afhængigt af de pågældende medarbejdere, i hvor høj grad målene italesættes for borgeren. Drøftelsen går på, at italesættelsen af mål opfattes som vigtig for borgernes viden om deres eget liv.

Borgere kan blive demotiveret i forhold til at arbejde med egen udvikling

I rapporterne er der flere eksempler, der får auditpanelet til at drøfte, at borgere i nogle situationer kan blive demotiverede til at arbejde med egen udvikling. Eksempelvis fortæller en borger, at borgeren får en belønning, hvis vedkommende overholder bestemte aftaler, men at medarbejderne ikke altid vil skrive under på, at borgeren har overholdt aftalen. Dette virker demotiverende for borgerens lyst til at arbejde med sit mål. Auditpanelet ser dette eksempel som et opmærksomhedspunkt, idet det er vigtigt for borgernes motivation til at arbejde med mål, at de oplever støtte hertil fra personalet. Auditpanelet lægger ligeledes mærke til et andet eksempel, hvor unge giver udtryk for, at man ikke skal sætte sig et mål, for hvis man ikke når målet, så mister man point. Auditpanelet ser det som et vigtigt opmærksomhedspunkt, hvis borgere ikke tør sætte sig et mål af frygt for konsekvenserne. Drøftelsen i panelet går på, at der på denne måde kan være en risiko for, at målarbejdet for borgeren kommer til at handle om straf/belønning fremfor at tænke stort om sit liv. Auditpanelet drøfter desuden dilemmaet i, at det er hensigten, at borgerne skal videre til mindre indgribende tilbud, men at det samtidig kan være skræmmende for borgerne og dermed kan gøre, at de ikke tør tage skridt til at udvikle sig. Hvordan håndteres dette dilemma i praksis? På den anden side forekommer der eksempler på borgere, som er bange for ikke at få lov til at blive boende på opholdsstedet, såfremt de ikke udvikler sig hurtigt nok. Auditpanelet ser i rapporterne, at det er vigtigt for borgerne at få talt om opholdslængde, hvis der er tale om et midlertidigt ophold, da borgere i rapporterne giver udtryk for, at usikkerhed om opholdslængde fylder for dem.

Kan faste rammer om planarbejdet have en negativ effekt?

I drøftelsen spørger auditpanelet også, om målarbejdet kan komme til at virke for rigidt i sine fastlagte rammer, og om borgeren kan have behov for anerkendelse for andet end opnåelse af mål og delmål. Dette er et vigtigt tema for panelet, som bemærker, at rapporterne mest fortæller om konkrete mål og delmål og ikke om drømme og mere komplekse livsmål. Det kan hænge sammen med, at målene er udtryk for det, som er muligt at måle på. Rammen for mål og delmålsarbejdet kommer på den måde til at have stor betydning for de mål og delmål, der vælges. Refleksionen i panelet peger også på kravet om, at borgerne skal udvikle sig – kan vi overhovedet stille dette krav kontinuerligt til mennesker, som har det svært? Som modsætning hertil nævnes, at personer uden for handicapområdet "i den almindelige verden" ikke på tilsvarende måde måles på, om

personen har udviklet sig nok. Dertil peger panelet på, at it-systemer kan komme til at styre, hvilke typer af mål der formuleres, fordi der opstilles forskellige krav til mål i it-systemerne. Det kan betyde, at det, der er komplekst at måle på, vælges fra. Panelet lægger mærke til, at nogle borgere i rapporterne formulerer drømme og blomstrer op ved spørgsmålet, og det tolkes som et udtryk for, at borgerne i højere grad har behov for at kunne udtrykke sig om deres drømme, og at deres drømme bliver taget alvorligt.

Personalets sprog bliver dominerende i dialog om mål

En undersøger gør i en rapport opmærksom på, at borgerne har taget personalets sprog til sig i den måde, som vedkommende taler om sig selv og sit liv på. Dette får auditpanelet til at reflektere over, om borgerne tilpasser sig tilbudsvirkeligheden i så høj grad, at de ser sig selv som et produkt af en faglig tilgang eller indsats fremfor som et menneske. Panelet ser også en risiko for, at fagsproget kan blive dominerende i samtaler om mål og delmål, idet det fremgår af rapporterne, at borgere på eksempelvis ungeinstitutioner beretter om andre samtaler om deres udvikling, end de samtaler der ville foregå i en familie. På et tilbud bliver de unges udvikling i højere grad diagnosticeret, og panelet ser deri en risiko for, at samtalen i værste fald kan blive patologisk og institutionaliseret.

Auditpanelet finder det endvidere vigtigt, at vi skelner mellem borgerens egne mål og sagsbehandlers mål, og det drøftes, om der er behov for at lave et tydeligere skel – både i rapporter og i dialoger med borgere. Tillige stilles spørgsmålet, hvor godt det lykkes at oversætte mål til borgernes sprog, så det ikke kun er det faglige sprog, der beskriver målet for borgeren?

2.1. Kompetenceudvikling – Hjælp og støtte

Tilfredshedstilkendegivelser

Borgerne oplever generelt at få støtte

Det fremgår af rapporterne, at borgerne oplever at få hjælp og støtte til det, de har brug for. Der fremgår flere eksempler på, at borgere og medarbejdere samarbejder om at finde gode løsninger – fx høreværn i svømmehal, advisering i god tid og dagsstrukturer, der fungerer godt. På tværs af rapporterne er der borgere, som oplever, at det er positivt med en tydelig dagsstruktur, fordi det hjælper dem. Samtidig er der eksempler på, at man lykkes med en individuel behandlingstilgang. På Roden fortæller de unge, at de voksne er til at stole på. Panelet ser således forskellige udtryk for, at borgerne oplever hjælp og støtte fra medarbejderne på måder, som imødekommer deres behov.

Støtte på sårbare tider af døgnet og i sårbare situationer

På tværs af rapporterne ser auditpanelet flere eksempler på, at borgere oplever støtte på sårbare tider af døgnet og i sårbare situationer. Der er eksempler på borgere, der oplever, at der altid er tid til en snak, hvis man ikke kan sove, og auditpanelet ser det som et godt eksempel på, at det er lykkedes at give mulighed for hjælp til borgere på et tidspunkt af døgnet, som kan være vanskeligt for borgere, og hvor der samtidig ofte er lav bemanning på tilbuddene. Fx på Pilen fortæller en borger, at man kan få hjælp, når behovet opstår – uafhængigt af, om det er weekend. Et andet eksempel på hjælp og støtte i en sårbar situation er, at borgere på Hald Ege får deres livret til aftensmad ved indflytning på tilbuddet, hvilket kan give borgeren en oplevelse af omsorg på et helt nyt sted.

Faste vikarer fungerer godt

Auditpanelet drøfter også vikardækning som tema – både som tilfredshedstilkendegivelse og som et opmærksomhedspunkt. På Pilen giver borgerne udtryk for, at de er glade for de faste vikarer, og auditpanelet ser det som et eksempel på, at man her er lykkedes med, at vikardækning ikke opfattes negativt af borgerne. Panelet overvejer, om flere tilbud ville have mulighed for at arbejde med faste vikarer.

Opmærksomhedspunkter

Aflysning af aktiviteter betyder meget for borgerne

Et tema, som træder frem på tværs af rapporterne, er aflysning af aktiviteter. Auditpanelet bemærker, at flere borgere fortæller om aflyste aktiviteter, hvilket frustrerer borgerne, som oplever, at det sker ofte. Det kan fx være, hvis der er sygdom i personalegruppen, eller hvis en anden borger har brug for hjælp. Auditpanelet opfatter, at aktiviteterne betyder mere for borgerne, end man som medarbejder eller tilbud kunne tro. Panelet ser det derfor som et vigtigt fokuspunkt at overveje, om aktiviteter kan tilrettelægges, så man kan undgå at aflyse aktiviteter trods sygdom.

1.8. Fysisk og mental sundhed og trivsel - Sundhed

Tilfredshedstilkendegivelser

Forskelligartede eksempler på hjælp til sundhed og trivsel

Auditpanelet ser på tværs af rapporterne, at der er stort fokus på sundhed og trivsel. Det fremgår af rapporterne, at borgerne mange steder oplever tilstrækkelig opmærksomhed på og mulighed for lægebesøg, sund varieret kost, motion, aktiviteter, psykologhjælp. Fx fortæller en borger på Hans Tausens Vej, at vedkommende har fået hjælp til at komme ud af en depression. Som et eksempel på et tiltag, der har betydning for trivsel, nævner panelet, at en borger på Grankoglen er blevet hjulpet til at være privat hundeluffer en gang om ugen, da borgeren savner kontakt med hunde og efterspørger mulighed for at have kæledyr på tilbuddet, fordi det har stor betydning for borgeren. Det nævnes også, at nogle borgere fremhæver aktiviteter som værende af stor betydning for deres trivsel – fx at hjælpe pedellen med at køre på genbrug eller hjælpe en hjælpeorganisation med at tømme tøjcontainer. Panelet opfatter på baggrund af de nævnte eksempler, at der arbejdes med at skabe sundhed og trivsel på flere forskellige måder.

Samvær giver trivsel

I drøftelsen af trivsel trækkes det igen frem, at borgerne på tværs af rapporterne giver udtryk for, at samvær med medbeboere giver trivsel. Borgerne tilkendegiver, at det også kan handle om noget helt enkelt såsom at se fjernsyn sammen. Panelet spørger, om det er muligt i endnu højere grad at lave fællesskaber blandt borgere og hjælpe dem til at deltage i dem?

Bør sundhed og trivsel skilles ad?

Auditpanelet spørger, om sundhed og trivsel bør skilles ad som begreber, da det sundhedsmæssige ellers kommer til at fylde meget. Eksempelvis mad, som panelet ser et stort fokus på i rapporterne. Panelet drøfter, om det store fokus på mad alene skyldes, at der spørges til det, eller om det også kan være symbolsk for trivsel – fx fordi mad kan opleves som en livline til ens barndomshjem, eller fordi mad er en måde at vise omsorg på. Eksempelvis nævner nogle unge, at de får maden bragt til værelset, når de er syge. I tillæg hertil fortæller en borger på et socialpsykiatrisk botilbud, at vedkommende har fået det meget bedre, efter at vedkommende er begyndt at spise tre måltider om dagen.

Opmærksomhedspunkter

Risiko for at overse borgere der isolerer sig eller trækker sig

Et gennemgående tema på tværs af rapporterne er borgere, som giver udtryk for, at de isolerer sig eller trækker sig – enten bevidst eller ubevidst. Auditpanelet ser dette som et meget vigtigt tema. Eksempelvis fortæller en borger, at vedkommende ikke taler med nogen, når borgeren har det svært eller er ked af det. Auditpanelet overvejer, om borgeren er overset eller har svært ved at tage imod hjælp. Andre borgere taler om ensomhed. Auditpanelet ser det som et opmærksomhedspunkt, at der kontinuerligt fastholdes opmærksomhed på, at borgere kan føle sig ensomme, selvom de bor på et tilbud med flere andre borgere. I sammenhæng hermed nævner auditpanelet, at en borger giver udtryk for ikke at få nok hjælp til at håndtere en person udefra, som er grænseoverskridende. Auditpanelet bemærker, at borgere, der føler sig invaderet af andre, kan bruge isolation som strategi. Drøftelsen i panelet går især på, at det er vigtigt at være undersøgende på selve års-

gen til, at borgere trækker sig eller isolerer sig, og panelet spørger, om vi altid ved, hvorfor en borger gerne vil være alene eller ikke vil deltage i fællesskabet? Skyldes det fx, at borgeren får det dårligt, når vedkommende forsøger at deltage i fællesskabet, eller er det, fordi møder holdes på tidspunkter, som ikke passer til borgeren? Auditpanelet ser det som et opmærksomhedspunkt, at der fastholdes en opmærksomhed på, om borgere isolerer sig – også selvom de fx udtrykker tilfredshed med at se fjernsyn i egen bolig.

Borgere efterlyser mere sund mad og støtte til motion

I rapporterne ser auditpanelet eksempler på, at nogle borgere efterlyser mere sund mad – fx at der i højere grad er grøntsager til maden og sunde alternativer om eftermiddagen. Der er også eksempler på, at borgere efterlyser støtte til at deltage i motion på en måde, hvor borgerne ikke selv skal opsøge det. Panelet ser disse udsagn som udtryk for, at sund kost og motion er vigtigt for flere borgere, og at borgerne behøver hjælp og støtte hertil. Panelet ser også, at fællesskab blandt borgere i nogle tilfælde måske kunne hjælpe borgerne med at gøre noget – fx fortæller borgere på et tilbud, at de ikke benytter et træningsrum, fordi de ikke kan lide at være der alene, og fordi de ikke synes om rummet. Auditpanelet overvejer, at man kunne udnytte træningsrummet bedre, hvis borgerne kunne være der i fællesskab.

1.9. Forebyggelse af overgreb – Tryghed

Tilfredshedstilkendegivelser

Trygge miljøer

På tværs af rapporterne ser auditpanelet, at borgerne har et stort fokus på tryghed, og at det betyder meget for borgerne. Flere steder nævnes det, at der er trygt og rart, hvilket panelet opfatter som positive tilkendegivelser af, at det er lykkedes at skabe miljøer, hvor borgerne føler sig trygge.

Både personale og borgere har fokus på at skabe tryghed

Auditpanelet lægger mærke til forskellige eksempler på, hvordan der kan skabes tryghed. Et eksempel er en borger på en institution for dømt eller kriminalitetstruede unge, som undrer sig over, at medarbejderne kan forblive så rolige, selvom en borger bliver sur. Auditpanelet ser dette som et udtryk for, at personalet lykkes med sin tilgang.

Som en del af samme drøftelse nævner auditpanelet en anden episode, hvor en ung fortæller, at når vedkommende bliver udsat for en magtanvendelse, så smiler den unge til de andre unge for at vise dem, at han/hun ikke er sur på de unge. Panelet ser det som et udtryk for, at den unge forsøger at skabe tryghed blandt de andre unge, men samtidig påpeger panelet, at den unges smil måske nemt kan misforstås af personalet. Panelet håber derfor, at personalet på det pågældende tilbud har mulighed for at undersøge flere perspektiver på den unges intentioner i situationen.

Opmærksomhedspunkter

Medbeboere kan skabe utryghed

Auditpanelet ser på tværs af rapporterne, at flere borgere oplever situationer, som gør dem utrygge – særligt i relation til medbeboere. I drøftelsen nævnes, at borgere giver udtryk for, at vrede medbeboere eller magtanvendelser kan gøre dem utrygge. En borger fortæller, at vedkommende nogle gange vælger at blive på sit værelse om aftenen for at undgå at blive mobbet af andre borgere i fællesrummet. En anden borger er utryg ved at gå ud fra sit værelse, fordi en anden borger kan finde på at slå. Ligeledes fortæller en borger på et ungetilbud, at vedkommende har oplevet at få stjålet nogen af sine ting på tilbuddet, og at det skaber utryghed. En borger giver udtryk for, at en magtanvendelse er blevet oplevet unødigt voldsom, og samtidig oplever borgeren et ikke-ankerkendende sprog som utrygt. En anden borger fortæller, at en medbeboer er misbruger, hvilket gør borgeren utryg. Panelet drøfter, at det er vigtigt, at borgerne får hjælp til at håndtere disse forskellige situationer, så de ikke opleves som utrygge.

Opmærksomhed på de andre borgere ved magtanvendelser

Som en del af drøftelsen om tryghed taler panelet om, hvorvidt der er opmærksomhed på, at en magtanvendelse også påvirker andre borgere end den, som konkret oplever magtanvendelsen på egen krop. En borger fortæller fx, at det opleves utrygt, når borgeren overværer, at der bliver lavet en magtanvendelse på andre borgere. I den sammenhæng ser auditpanelet det som et opmærksomhedspunkt, om der tages tilstrækkeligt hånd om de andre borgere, som overværer en magtanvendelse eller trækker sig?

Tværgående

Hvad bør tilbuddene prioritere i deres videre arbejde med temaerne?

Auditpanelet ser på baggrund af rapporterne, at følgende elementer kan udtrages til inspiration for det videre arbejde:

Betydningen af aktiviteter og fællesskab

På tværs af rapporterne har borgerne givet udtryk for, at aktiviteter har en stor betydning, og at borgerne generelt set ønsker fællesskab og socialt samvær med de mennesker, som de bor sammen med. Auditpanelet ser derfor, at fællesskabet i højere grad kunne være et omdrejningspunkt. Panelet overvejer, hvordan man eventuelt kunne lave flere ting på tværs af tilbuddet, eksempelvis i fora, hvor fællesskabet indgår som en naturlig del af en aktivitet. Samtidig nævner panelet, at der kan være modstrid mellem individuel behandling og det at være i fællesskab. Her er det vigtigt at være opmærksom på behovet for ligeledes at rumme forskellighed og tage individuelle hensyn.

Aflysninger af aktiviteter

Aflysninger af aktiviteter kan forekomme som en meget konkret ting, men på baggrund af rapporterne er det auditpanelets indtryk, at det har stor betydning for borgerne. Tillige betyder aflysning af aktiviteter, at den daglige rytme bliver afbrudt. Derfor ser auditpanelet det som vigtigt, at det afsøges, hvordan arbejdet kan organiseres, så sygdom i medarbejdergruppen ikke automatisk betyder, at det er nødvendigt at aflyse aktiviteter.

Rammernes betydning – både i dagligdagen og målarbejdet

Auditpanelet ser også rammernes betydning for borgernes liv på tilbuddene som et tema. Eksempelvis spørger panelet, hvorfor det er vanskeligt at lave samskabelse i køkkenet? Auditpanelet ser, at det er vigtigt kontinuerligt at forholde sig til, om strukturer og regler kan sætte begrænsninger på mulighederne for borgernes udfoldelse.

Endvidere spørger auditpanelet, om de faste rammer for målarbejdet reelt sikrer, at man lykkes med at involvere borgerne i målarbejdet? Panelet drøfter, om rammerne – både rammerne for arbejdet med udvikling af mål og it-systemerne til beskrivelse af og opfølgning på mål – kan betyde, at der er risiko for at overse noget, der er væsentligt for borgerne. Er der plads til at følge op på komplekse mål og borgernes drømme?

Vigtigt med fokus på at forklare mellemregninger

Begrundelser for beslutninger – både beslutninger rettet mod et individ og strukturen på tilbuddet – er vigtige for borgerne. Derfor peger auditpanelet på, at der er behov for opmærksomhed på at få "mellemregningerne" med i kommunikationen med borgerne.

Medarbejdersprog

Auditpanelet spørger, om eksempler på medarbejdersprog i rapporterne skal tolkes som udtryk for borgernes sprog, eller om det skyldes, at undersøgeren har sat en fagterm på? I en enkelt rapport havde undersøgeren selv bemærket medarbejdersprog blandt borgere.

Opmærksomhed på risiko for social isolation

På tværs af rapporterne ser auditpanelet, at risiko for social isolation er et tema. Det kan fx være borgere, som trækker sig, når andre borgere er voldsomme eller ubehagelige, men det kan også være borgere, som selv giver udtryk for, at de gerne vil være alene men alligevel har et ønske om fællesskab. Hvordan får vi sikret, at vi ikke overser de borgere, som trækker sig og derfor ikke tiltrækker sig personalemæssig opmærksomhed?

Faste vikarer

Udfordringer med vikardækning er ligeledes et tema på tværs af rapporterne. Auditpanelet lægger mærke til, at faste vikarer kan have stor betydning for borgernes tryghed og motivation til at indgå i en relation med vikarerne. Panelet spørger derfor, om der i højere grad kunne være mulighed for at arbejde med faste vikarer?

Metodiske problemstillinger til drøftelse i temagruppen

Bør sundhed og trivsel skilles ad?

Auditpanelet læser på tværs af rapporterne, at det kan være vanskeligt for undersøgerne at spørge ind til sundhed og trivsel, uden at det bliver for teknisk og konkret om fx lægebesøg. Panelet overvejer endvidere, om temaerne sundhed og trivsel bør skilles ad, fordi sundhed kommer til at fylde det meste.

Bør der i højere grad indgå deltagende observation i undersøgelserne?

Auditpanelet spørger, om undersøgelserne bliver tilstrækkeligt repræsentative, når der i langt de fleste tilfælde alene udvælges borgere til interview? Panelet overvejer, om det kunne være en fordel i højere grad at supplere med deltagende observation – også for at nuancere interviewene med borgere på de tilbud, hvor borgerne sagtens kan deltage i interview.

Opmærksomhed ved undersøgelse på aktivitetscentre

I auditmaterialet indgår to rapporter fra aktivitetscentre. Auditpanelet peger på, at det er vanskeligt for borgerne at forholde sig alene til aktivitetscenteret, hvis de også bor på et tilknyttet botilbud. Derfor kan det være en fordel at udvælge borgere, som alene benytter aktivitetscenteret, hvis det er den afdeling, som man ønsker undersøgt. Omvendt kan der måske være en risiko for, at borgere, der alene benytter aktivitetscenteret, har et højere funktionsniveau, end borgere der er tilknyttet botilbuddet, og at deres svar derfor ikke vil være repræsentative for den samlede gruppe.

Tydliggøre gentagelser, kontekst og metodevalg

Auditpanelet efterspørger tydelighed i rapporterne, hvis samme situation eller citat anvendes ved flere temaer. Fx at der det første sted anføres, at undersøgeren finder det pågældende eksempel relevant i forhold til andre angivne temaer.

Samtidig efterspørger der større tydelighed i forhold til, at undersøgeren anfører sin vurdering af situationer men uden, at det bliver et ekstra lag på undersøgelsen – fx "... som undersøger er det min vurdering, at ...". Auditpanelet efterspørger desuden mere beskrivelse af konteksten på de enkelte tilbud og en beskrivelse af, hvorfor den valgte undersøgelsesmetode anvendes.