

Tilsyn 2009

Tilbuddets navn: Holtegården

Adresse: Gammelengvej 6A, 6330 Rødding

Anmeldt tilsyn foretaget den **26. maj 2009**

Tilsynsførende: Gitte Jakobsen og Martin Rasmussen, socialfaglige konsulenter

Kort beskrivelse af tilbuddet / institutionen:

Holtegården er et socialpsykiatrisk tilbud efter Servicelovens § 108. Målgruppen er voksne med psykisk sygdom, som medfører adfærdsmæssige eller tilpasningsmæssige vanskeligheder.

Målgruppen defineres som personer med almenpsykiatriske lidelser, fx psykoser og grænsepsykoser. Beboernes sygdom er af en sådan sværhedsgrad, at der er behov for et specialiseret døgntilbud.

I botilbuddet findes 18 lejligheder hver på 50 m², fordelt på tre afdelinger med hhv. 7, 7 og 4 boliger. Der er tilknyttet fast personale til hver afdeling.

Udover botilbuddet findes et aktivitetstilbud iht. Servicelovens § 104 med 21,5 fuldtidspladser. I forbindelse med aktivitetstilbuddet er der mulighed for, i mindre omfang, at tilbyde beskyttet beskæftigelse efter Servicelovens § 103.

Holtegården beskriver sig selv således på www.holtegaarden.dk:

Holtegården mission: *"At være et specialiseret botilbud, hvor der i trygge og udviklende rammer, arbejdes målrettet og individuelt for at styrke og forbedre den enkelte beboers livskvalitet."*

Holtegårdens værdigrundlag: Det sociale, pædagogiske og sundhedsmæssige arbejde tager udgangspunkt i tillid, respekt, åbenhed, rummelighed og professionalisme. Derudover bygger værdigrundlaget på medmenneskelighed, empati, kreativitet og spontanitet, som værdifulde egenskaber hos medarbejderne. Værdierne understøttes af Holtegårdens visioner.

Holtegårdens visioner:

- Den enkelte beboer/brugers udvikling er i centrum.
- Vi er en attraktiv arbejdsplads.
- Vi er synlige og anerkendte.
- De fysiske og ressourcemæssige rammer opfylder de aktuelle behov.

Tilsynets samlede vurdering

Tilsynet vurderer, at Holtegården er et veldrevet tilbud med fokus på høj kvalitet såvel i udførelsen af det faglige arbejde med beboerne som i beskrivelse af politikker, procedurer og øvrige interne retningslinjer. Målgruppe, pædagogik, metoder og strategi er velbeskrevet og kendt blandt medarbejderne. Holtegården har vedvarende fokus på kompetenceudvikling for alle medarbejdere. Derved sikres dels et fælles sprog i huset og dels et stabilt og højt fagligt niveau, som til stadighed udvikles. Holtegården har udarbejdet en udviklingsplan for perioden frem til og med 2012. Planen angiver Holtegårdens mission, vision og værdier med formulerede mål, succeskriterier og metode til opfølgning. Tilsynet vurderer, at der er stor åbenhed i personalegruppen med opmærksomhed, omsorg, støtte og opbakning i det daglige arbejde. Der er tilsvarende god dialog med ledelsen. Tilsynet fik således en god og interessant faglig drøftelse med såvel ledelse som medarbejdere om definitionen af vold, overgreb, overskridelse af grænser set i forhold til normalitet, og det man må 'forvente' som følge af beboernes sygdom og øvrige problemstillinger.

Tilsynet vurderer, at Holtegårdens drøftelser om etablering af udslusningspladser på matriklen er yderst relevant og vil være et vigtigt led i den fortsatte udvikling af Holtegårdens tilbud.

Anbefalinger til kvalitetssikring og -udvikling:

- At alt skriftligt materiale påføres dato for udarbejdelse samt seneste revidering.
- At ledelsen sammen med medarbejderne udarbejder retningslinjer omkring grænsesætning i forhold til adfærd beboere og personale imellem.
- At ledelsen fortsat arbejder med at realisere planerne for udvidelse med udslusningspladser.

Eventuelle bemærkninger, som ikke er indarbejdet:

- Fra forstanderen:
Ingen bemærkninger.
- Fra driftschefen:
Ingen bemærkninger.

Fremsendelsesbemærkning til driftschefen: Rapporten fremsendes under henvisning til ovenstående anbefalinger. I bedes træffe aftale med tilbuddets leder om anbefalingerne.

Den 4. september 2009, JFB.

Eventuelle prioriteringer ved tilsynet:

Evt. særlige fokuspunkter:

- Holtegården benytter princippet om bruttonormering. Tilsynet valgte at spørge uddybende til betydningen heraf i det daglige arbejde. Hvilke konsekvenser har det, at der ikke anvendes vikarer fx ved sygdom, ferier og andet fravær?
- Evt. særlig prioritering ved tilsynets gennemførelse: Ingen

Deltagere ved tilsynet:

- I tilsynet deltog forstander samt en afdelingsleder. Stedfortræderen var på ferie på tidspunktet for tilsynet. Desuden deltog tre beboere og pårørende til to beboere. Tilsynet talte desuden med 3 medarbejdere, ansat i tre forskellige afdelinger / administration.
- Andet: Intet.

1. Målgruppe og beboersammensætning

- Målgruppe – antal pladser – tilbuddets indhold:

Holtegården er et botilbud med tilknyttet aktivitets- og samværstilbud til voksne mennesker med en psykisk sygdom, og med behov for længerevarende døgnophold. Personer, der tilhører Holtegårdens målgruppe, er mennesker som lider af skizofreni, borderline problematikker og affektive psykoser, og som har et omfattende behov for hjælp i dagligdagen.

Holtegården har 18 pladser i botilbuddet og 21,5 fuldtidspladser i beskæftigelsen.

- Aktuel beboersammensætning – ændringer heri siden sidste tilsyn:

Der er ingen ændringer i beboersammensætningen siden sidste tilsyn.

Ingen udflytninger siden sidste tilsyn.

- Belægningsforhold:

Der findes (næsten) konstant en venteliste på 3-5 personer til botilbuddet.

- Andet: Intet.

1.1. Tilsynets vurdering af tilbuddets indhold i forhold til målgruppe og aktuel beboersammensætning

Tilsynet vurderer, at der er god overensstemmelse mellem den definerede målgruppe og den aktuelle beboersammensætning.

2. Pædagogisk praksis, brugerindflydelse og sundhedsmæssige forhold

- Pædagogisk koncept og metode:

Holtegården oplyser følgende på deres hjemmeside:

På Holtegården arbejdes der Recovery-orienteret ud fra en psykodynamisk forståelsesramme, hvor individuelle planer og beboerens forudsætninger er omdrejningspunkt for indsatsen.

Relationsarbejde består i, gennem terapeutiske samtaler, at udvikle et frugtbart samspil mellem beboer og kontaktperson, for dermed at støtte, styrke og stimulere beboerens egne ressourcer. De kognitive behandlingsformer anvendes som en gennemgående metode for at udvikle evnen til at indgå i sociale sammenhænge og til at tænke realistisk og rationelt og dermed øge handlemulighederne. ADL-træning tilpasses og tilrettelægges individuelt, og bygger på relevante og nødvendige hverdagsaktiviteter udført i en naturlig sammenhæng.

NADA-øreakupunktirens angstdæmpende og toniserende virkning anvendes som en metode til at frigive ressourcer til udvikling og til forebyggelse af recidiv. Metoden anvendes for at understøtte den øvrige behandling.

Personalet er terapeutisk uddannet og modtager supervision.

- Hvordan omsættes pædagogiske mål og værdier i hverdagen:

Det daglige arbejde med beboerne tager afsæt i de opstillede mål og delmål. Holtegården har defineret omsætningen af værdier til praksis således:

Det er værdifuldt for os:

- *At beboeren føler sig velkommen på Holtegården, og bliver medinddraget i udarbejdelsen af den individuelle plan.*
- *At samtale og god kontakt mellem beboeren og medarbejderen er fundamentet for et godt samarbejde.*

- *At beboeren har en meningsfyldt tilværelse med livsglæde, privatliv og en god kontakt til omverdenen og sit netværk.*
- *At beboeren føler sig tryk og får mulighed for at udvikle sit personlige handlerum.*
- *At udvikle beboerens sociale netværk.*

- **Anvendelse af individuelle planer i praksis:**

Der er udarbejdet individuel plan for hver beboer. Planen bruges i det daglige arbejde med opfølgning på de fastsatte mål og delmål. Beboerne er, så vidt de ønsker det og er i stand til det, med til at udarbejde planen. I tilfælde, hvor beboeren ikke kan eller ikke ønsker at indgå i udarbejdelsen, beskriver personalet den måde, de arbejder på med beboeren. Herved sikres dokumentation for arbejdet og for udviklingen.

- Evt. udviklingsaktiviteter og projekter i det pædagogiske arbejde: Intet.

- **Anvendelse af Bosted Systemet:**

Holtegården anvender Bosted i det daglige arbejde. Der er ikke tilkøbt ekstra moduler. Det hænder, at der ikke er adgang til Bosted og især den lange svartid på Citrix betyder, at der er meget spildtid hver dag.

- Andet: Intet.

2.1. Magtanvendelse og vold

- **Hvordan introduceres til reglerne om magtanvendelse?**

Reglerne for magtanvendelse findes optrykt i den mappe, som findes på alle afdelinger. Nye medarbejdere introduceres til regler, lovgrundlag og relevante politikker ved tiltrædelse.

- **Antal og arten af magtanvendelser siden sidste tilsyn:**

Der har været to magtanvendelser siden maj 2008. Begge gange ift. en beboer, som nu er flyttet til et andet botilbud. Magtanvendelse registreres efter gældende retningslinjer.

- **Hvordan er magtanvendelserne fulgt op?**

Der foreligger skriftlig procedure for opfølgning på magtanvendelser. En medarbejder tager sig af beboeren, som har været udsat for magtanvendelsen. Episoden indberettes på skema elektronisk. Magtanvendelse drøftes på førstkommande afdelingsmøde med det formål at opnå fælles forståelse for hændelsen og læring af forløbet. Man drøfter veje til at undgå eller minimere risiko for, at en lignende situation opstår igen. Drøftelsen kan desuden føre til implementering af ny procedure fx i forhold til en konkret beboer.

- **Vold beboerne/brugerne/eleverne imellem:**

Vold kan forekomme mellem beboerne og fra beboere overfor personalet. Der kan her være tale om verbal chikane, trusler, ukvemsord. Alle hændelser, hvor der forekommer vold eller trusler om vold, indberettes på et skema, som tilgår ledelsen. Holtegården har en skriftlig politik for håndtering af vold samt opfølgning på vold.

- **Andet (Evt. politianmeldelser):**

Alle medarbejdere bærer overfaldsalarmer, når de er på arbejde – som minimum når de er i det direkte arbejde med beboerne. Dog er der ikke alarmer nok til alle. Der må derfor prioriteres, så man overlader alarmerne til en anden, når man fx er til møde eller ude af huset.

Ved tilsynet udspillede sig en længere faglig drøftelse med såvel ledere som medarbejdere i forhold til definition af vold, overgreb, overskridelse af grænser og normalitet. Holtegården har tydelige retningslinjer for håndtering af vold. Men der findes ikke et sæt retningslinjer for acceptabel / ikke acceptabel adfærd og former for samvær mellem beboerne og mellem beboere og personale. Problemstillingen blev relevant at drøfte, idet såvel ledere som medarbejdere kunne fortælle om episoder, hvor elever / medarbejdere / ledere har været udsat for upassende adfærd / berøring fra beboere. Personalet har umiddelbart forskellig oplevelse af disse hændelser. Er der tale om en grænseoverskridende handling, når en mandlig beboer fx tager en kvindelig medarbejder på brysterne? Eller tilskrives handlingen det sygdomsbillede, som jo netop er årsag til, at manden bor på Holtegården? Når en beboer anvender ukvemsord i tiltale af personale er det så udtryk for, at beboeren er syg og derfor ikke mener det, som ordene umiddelbart udtrykker? Eller er der tale om uacceptabel adfærd? Da der ikke findes tydelige retningslinjer på dette område, så bliver det op til den enkelte medarbejder selv at afgøre, om handlingen er grænseoverskridende – og dermed op til den enkelte at fastsætte normen for normalitet. Tilsynet anbefalede denne tilgang og anbefaler, at definitionen af normalitet og acceptabel adfærd fastlægges på baggrund af en intern drøftelse og skriftliggøres, så det ikke påhviler den enkelte medarbejder at definere grænsen.

2.2. Beboer/bruger/elevindflydelse og trivsel

- **Hvorledes sikres med- og selvbestemmelse?**

Beboerne er i videst muligt omfang med til at definere den individuelle plan, der arbejdes efter. De er således med til selv at beskrive mål og delmål for det daglige arbejde.

Der er nedsat et beboer- og pårørenderåd. Og der holdes beboermøde i hver afdeling hver 4. uge. I aktivitetstilbuddet holdes møde hver torsdag.

Beboerne fortæller, at de er med til at bestemme madplanen. De kan også komme med ønsker til aktiviteter i huset eller ud af huset. De har fx været til koncerter.

Beboerne styrer selv deres økonomi i det omfang, de er i stand til det. De har mulighed for hjælp efter ønske og behov.

Beboerne kan i aktivitetstilbuddet deltage i fælles madlavning. Opgaven går på skift, så det er kvinderne der laver mad en uge og mændene en anden uge.

Desuden er der mulighed for at være med til fælles morgensang og til gymnastik.

Alle beboerne har en fast kontaktperson. De oplever det positivt, at det er en fast person, som hjælper dem, og som de kan tale med. En beboer fortæller dog, at hun netop har fået ny kontaktperson og har det svært med det. Især fordi den tidligere kontaktperson stadig er på Holtegården, nu blot på en anden afdeling.

- **Trivsel og tilfredshed med tilbuddet?**

Såvel beboere som pårørende giver udtryk for, at det er godt at bo og være på Holtegården.

2.3. Sundhedsmæssige forhold

- **Hygiejne og rengøring:**

Der er ansat en husassistent i hver afdeling. Beboerne hjælper til med rengøring i det omfang, de kan. Ikke mange af dem kan hjælpe ret meget. Alle beboere får hjælp til rengøring af egen bolig, som minimum hjælp til rengøring af badeværelse og til gulvvask.

- **Medicinopbevaring /-instruks:**

Der foreligger skriftlig medicininstruks. Nogle beboere har medicin i egen bolig. Andres medicin opbevares på kontor i afdelingen. Medicin opbevares altid i aflåst skab. Enkelte beboere får medicin udleveret i doseringsæske til en uge af gangen. Nogle medarbejdere har uddannelse til at dosere medicin. Andre må udlevere allerede doseret medicin.

- **Evt. kostpolitik:**

Holtegården tilrettelægger kosten efter de nordiske ernæringsprincipper og med fokus på fedtfattig kost. Der er mulighed for diæt, når en beboer har behov for det. Der er desuden mulighed for at følge et kost- og motionsprogram med stor inddragelse af såvel beboere som personale. Køkkenet lytter til ønsker til kostplanen og sørger for at sikre tilpas mængde af grønsager til alle retter.

- **Andet: Intet.**

2.4. Samarbejde med forældre / pårørende

- **Forældrebestyrelse / pårønderåd:**

Holtegården har siden årsskiftet valgt at samle beboer- og pårønderåd i ét råd, kaldet Husråd. Såvel pårørende som beboere giver udtryk for, at det fungerer godt.

De pårørende, som tilsynet talte med, er alle med i Husrådet. Det er svært at få pårørende involveret i arbejdet omkring stedet, fortæller de. Men møderne er gode. Alt kan siges, og alt kan drøftes. Beboerne er også aktive på møderne. Pårørende, som tidligere har været med i Kontaktrådet, oplevede dengang, at de var mere med i tingene. De udtrykker ønske om, at der kommer en person fra Regionsrådet / Regionen til møderne, så de kan få mere information om, hvad der planlægges for fremtidens psykiatri og økonomi. De pårørende efterlyser generelt mere information fra Regionen. De oplever, at det er blevet sværere at følge med i tingene. De savner især mødet med de personer, der har indflydelse på beslutningerne.

De pårørende udtrykker stor tilfredshed med at have deres pårørende på Holtegården. En fortæller, at hans søn taler om, at det er godt at komme hjem (til Holtegården), når han skal tilbage til Holtegården efter en weekend hos familien. Hverdagen er struktureret og det er vigtigt for alle. Beboerne er tydeligt sårbare, fortæller de pårørende, om deres oplevelse af

stedet. Men personalet er fagligt dygtige og i stand til at håndtere opgaverne.

De pårørende fortæller, at de oplever personalet og ledelsen på Holtegården som meget tilgængelige. De lytter og er lette at snakke med. Det er også muligt at komme med forslag og se, at tingene kan justeres eller ændres, så det passer bedre til den enkelte beboer.

De pårørende fortæller, at de nogle gange har oplevet, at der har været for få personale på arbejde. Det har haft betydning for tiden til fx gåtur eller til NADA behandling, som er blevet udsat. Det er ikke oplevet som et egentlig problem. Men dog bemærket.

Tilsynet spurgte de pårørende, hvad der er vigtigt for dem, at Holtegården gør mere af. Det faglige niveau skal bibeholdes. Uddannelsesniveaut skal holdes. Holtegården kan være en rollemodel for andre. Det er et godt sted, svarede de.

- Opfølgning af sager fra forældrebestyrelse / pårørenderåd:

Intet oplyst

- Andet: Intet.

2.5. Forretningsgang vedr. brugernes økonomi

- Børn og unge: Procedure for udbetaling af lomme- og tøjpenge:

Ikke relevant

- Voksne: Procedure for håndtering af beboermidler:

Beboerne styrer som udgangspunkt selv deres økonomi. Nogle har behov for hjælp.

- Andet: Intet.

2.6. Eksterne samarbejdsforhold

- Samarbejdet med region, kommuner og andre samarbejdsparter / myndigheder:

Vejen Kommune er i sagens natur handlekommune for beboerne på Holtegården. Kun en enkelt beboer har fortsat tilknytning til oprindelig hjemkommune. Holtegården har igen i december 2008 mindet Vejen Kommune om, at de skal udarbejde de individuelle planer for beboerne. Kommunerne kommer til de årlige møder, når Holtegården inviterer til gennemgang af individuelle planer. Enkelte borgere får bostøtte i eget hjem. Aftaler herom forhandles direkte med kommunen. Der er god dialog med kommunen, men det er ofte svært at træffe sagsbehandlerne.

Holtegården oplever et godt samarbejde med Region Syddanmark.

- Handleplansamarbejdet:

Se ovenfor

- Andet:

Det psykiatriske tilsyn med Holtegården overgår per 1. juni 2009 til distriktpsychiatrien. Samarbejdet har fungeret godt indtil nu. Praktisk har det dog givet nogle problemer, at tilsynet nu hører til i et andet geografisk område end der, hvor Holtegården ligger. Med den forestående ændring er der udsigt til, at det geografiske problem reduceres.

2.7. Klager over tilbuddets ydelser og det pædagogiske indhold

- Hvilke mundtlige / skriftlige klager har der været siden sidste tilsyn, og hvordan er de håndteret?

Der er ikke modtaget klager siden sidste tilsyn.

- Andet: Intet.

2.8. Særlige problemstillinger

- F.eks. sidst godkendte undervisningsplan ved intern skole:

Ikke relevant

- F.eks. anvendelse af maskiner og materialer m.v. – overholdelse af arbejdsmiljølov m.v.

Pedellen har ansvar for havemaskiner og andet håndværktøj. Aktuelt benyttes ikke maskiner i aktivitet eller beskæftigelse.

- Andet: Intet.

2.9. Tilsynets vurdering af den pædagogiske praksis, tilfredshed og trivsel m.v.

Tilsynet vurderer, at der er god sammenhæng mellem intention og omsætning til praksis i det daglige arbejde. De pædagogiske metoder er vel beskrevet og kendt af personalet. Såvel personale som beboere og deres pårørende giver udtryk for, at der er god trivsel på Holtegården. De pårørende er meget tilfredse med tilbuddet og fremhæver, at der er fokus på faglig høj kvalitet i arbejdet og på inddragelse. De nævner Holtegården som rollemodel. Holtegården har konstant fokus på tilpasning af aktiviteter til beboergruppen og lytter til

konkrete ønsker.

Der arbejdes med individuelle planer og opfølgning i forhold til mål og delmål. Samarbejdet med kommune og region er tilfredsstillende.

Såvel medarbejdere som ledelse udtrykker stor tilfredshed med den åbenhed, de oplever i dagligdagen. De kan altid hente hjælp og støtte i opgaverne hos kollegaer og ledere. Der er klare retningslinjer for håndtering af fx vold. Dog viste samtalen, at der savnes en drøftelse og evt. beskrivelse af grænsesætning i forhold til adfærd beboere og personale imellem.

3. Personale og arbejdsmiljø

- Matcher antal ansatte (*faktisk personaleforbrug*) og personalets sammensætning de faglige mål (*f.eks. vedrørende pleje, træning, beskæftigelse, fritid*)?

Den nuværende personalesammensætning er social- og sundhedsassistenter, pædagoger, beskæftigelsesvejleder, plejehjemsassistenter og psykoterapeuter. Derudover er der ansat sekretær, pedel, økonoma, køkkenassistenter og husassistenter. Holtegården har løbende personale i skånejob, jobtræning eller virksomhedspraktik. Holtegården er uddannelsessted for pædagogstuderende og social- og sundhedsassistentelever.

- Vikaranvendelse, omfang og procedure:

Holtegården arbejder med bruttonormering i vagtplanen. Det betyder, at medarbejderne dækker ind ved ferie, sygdom og kurser. Der anvendes ikke vikarer. Personalet er bekendt med baggrunden for denne beslutning. Rationalet bag beslutningen om bruttonormering har primært fokus på beboerne og deres behov for struktur og forudsigelighed.

3.1. Personaleudskiftning

- Antal fratrådte medarbejdere siden sidste tilsynsbesøg – årsagen hertil?

9 medarbejdere er fratrådt i perioden fra maj 2008 – maj 2009. Årsagerne findes i ønske om nye udfordringer, ophør af tidsbegrænset ansættelse samt muligheden for at gå på efterløn.

3.2. Sygefravær

- Sygefraværstatistik:

Tilsynet har modtaget oversigt over sygefravær i perioden fra april 2008 – april 2009. Der ses ikke noget stort sygefravær på Holtegården.

- Aktuelt antal langtidssyge:

Pt. 1 langtidssygemeldt. Årsagen er ikke arbejdsrelateret.

- Sygefraværspolitik:

Der foreligger skriftlig sygefraværspolitik.

- Andet: Intet.

3.3. Arbejdsmiljø

- Fysisk arbejdsmiljø, herunder vurdering af hjælpemidler og materiel:

Kun få beboere er plejekrævende. Et par beboere benytter kørestol, når de skal ud af huset. I boligerne findes senge med hæve-/sænkefunktion. I Aktiviteten har man hæve-/sænkeborde.

Den netop gennemførte APV viser, at de væsentligste gener gælder røg i beboernes bolig samt lidt trækgener enkelte steder i huset. Man overvejer nu muligheden for at lave ekstra udsugning i flere boliger. Desuden er der fokus på udluftning forud for rengøring i boligerne.

- Psykisk arbejdsmiljø:

Såvel ledelse som medarbejdere er bevidste om, at hverdagen kan være præget af vold, trusler om vold samt krænkende verbale ytringer. Alle episoder registreres, og der findes skriftlig procedure for håndtering af og opfølgning på sådanne episoder. Medarbejderne giver udtryk for, at de er gode til at støtte hinanden og til at tale om det, der sker i løbet af arbejdsdagen.

Der henvises i øvrigt til drøftelsen refereret under pkt. 2.1. Andet – om definition af normalitet ift. grænseoverskridende adfærd.

Medarbejderne giver udtryk for, at de har et godt arbejdsklima. De hilser på hinanden og snakker sammen – også på tværs af afdelingerne. Det administrative personale kunne ønske sig mere kontakt med personale fra afdelingerne. Generelt efterlyses større deltagelse i personalearrangementer, men der er forståelse for, at nogle medarbejdere kører langt til arbejde og derfor ikke kommer til Holtegården ud over arbejdstiden.

- Anmeldte arbejdsskader og arten af disse siden sidste tilsyn:

Der er ikke anført arbejdsskader i det forløbne år.

- Vold mod personale (*omfang og type, evt. politianmeldelser*):

Vold mod personalet registreres på skema. I kalenderåret 2008 er optalt 174 tilfælde af vold fordelt mellem fysisk vold (slag, spark, skubben, gribe fat i tøj og 'anden fysisk vold') og psykisk vold (truende adfærd, enkelte specifikke trusler, verbal chikane og 'andet').

Antallet af episoder fordeler sig over hele året med 5 som mindste antal og 33 som højeste

antal i én måned. Verbal chikane er opført med 77 af de i alt 174 registrerede hændelser.

- **Dato for sidste APV – hvordan følges op?**

Der er netop udarbejdet APV. Resultatet er gennemgået i ledelsen og skal nu drøftes med medarbejderne.

- **Arbejdstilsynsbesøg, evt. påbud:**

Der har været besøg af arbejdstilsynet indenfor det seneste halve år. Der var intet at bemærke.

- **Politikker – røg, vold, misbrug m.v.:**

Der findes skriftlige politikker og retningslinjer for alle relevante temaer. Se dog ovenfor pkt. 2.1.

- **Andet:**

Ledelsen nævnte en konkret problemstilling omkring besøg af pårørende, som har benyttet muligheden for at overnatte på Holtegården. Ledelsen arbejder nu med afklaring af juridiske og praktiske spørgsmål omkring dette.

3.4. Uddannelse og udvikling

- **Kompetenceudviklingsplaner:**

Holtegården har fokus på uddannelse af personalet. Man prioriterer, at alle medarbejdere får den samme efteruddannelse og de kurser der ligger til grund for den pædagogiske indsats.. Herved søges at optimere udbyttet og omsætningen i praksis.

- **Særlige efteruddannelsestiltag:**

De fleste medarbejdere har været på NADA kursus. Medarbejderne har desuden været på – eller skal på – kursus i kognitive behandlingsformer i forhold til dobbeltdiagnoser.

I 2009-2010 er der særligt fokus på implementering i dagligdagen, herunder at personalet skal undervise kollegaer internt i huset.

- **MUS / GRUS. Form og hyppighed:**

Der afholdes MUS samtaler en gang årligt. Der benyttes skema til samtalerne, og der inviteres skriftligt. Medarbejderen skriver selv referat fra samtalen, og begge parter underskriver referatet. Afdelingsledere afholder MUS med medarbejderne. Forstanderen afholder MUS med servicegruppens medarbejdere.

GRUS benyttes som et nyt tiltag. I første omgang benyttes GRUS til drøftelse af værdier på Holtegården. Afdelingsleder og forstander deltager i GRUS'en.

- **Supervision:**

Der er fælles supervision 6 gange årligt med ekstern supervisor. Der er mulighed for individuel supervision med ekstern supervisor, når der er behov for det. Desuden er der mulighed for intern supervision. Desuden benyttes metoden med 'afgiftning' eller

debriefing, som er fælles for alle medarbejdere.

- **Introduktionsforløb for nye medarbejdere, herunder vikarer:**

Nye medarbejdere følger en kollega i tre dage. Alle nye medarbejdere introduceres til materialet i den mappe, som indeholder alle politikker, retningslinjer mm. I mappen findes en række tjeklister, som benyttes, så man husker at komme omkring alle emner.

Under samtalen demonstrerer medarbejderne, hvordan mappen fungerer. De henter mappen på reolen i rummet og slår op i den. Det er tydeligt, at de er fortrolige med indholdet i mappen.

- **Andet:**

Medarbejderne giver udtryk for, at det har stor betydning for dem, at alle har samme uddannelse. Der er tydeligt forskel på samarbejdet i en gruppe, hvor alle har været på uddannelse og en gruppe, hvor nogle endnu mangler at komme af sted.

Medarbejderne fortæller, at det også er muligt at komme på kurser og temadage ud over det strengt faglige.

De medarbejdere, som tilsynet talte med, har været på Holtegården i hhv. 10, 15 og 26 år. Tilsynet spurgte, hvorfor man bliver på en arbejdsplads så længe og fik svaret: *"Man behøver ikke søge andet job for at få fornyelse og forandring. Der er hele tiden udvikling her."*

3.5. MED – arbejde

- **Hvordan er strukturen?**

Der afholdes MED udvalgs møde 4 gange årligt. Der holdes formøder, og der findes referat fra alle møder. Der følges op på referater og beslutninger.

- **Hvordan vægtes arbejdsmiljø og sikkerhedsarbejdet i MED-udvalget?**

Arbejdsmiljø og sikkerhed prioriteres højt. Det bliver taget alvorligt, når der er problemer. Også små ting bliver rettet og justeret. Fx blev en tavle flyttet ned, fordi den hang så højt, at ikke alle kunne nå øverste kant. Der blev monteret en dør, så snart det blev ønsket på grund af støjgener.

- **Andet: Intet.**

3.6. Tilsynets vurdering af personale- og arbejdsmiljøsituationen

- **Vurderes personalenormeringen, personalets disponering, kvalifikationer og arbejdsforhold at matche de pædagogiske mål?**

Tilsynet vurderer, at der er god overensstemmelse mellem beslutninger og daglig praksis. Personalet inddrages i beslutninger, også når det gælder håndtering af konsekvenserne af bruttonormering. Personalet har relevant uddannelse og efter- / videreuddannelse. Der er tydeligt fokus på kompetenceudvikling og alle kender rammerne for de muligheder, der gives. De kender også rammerne for, hvad der forventes, når de er på arbejde. Der er et godt arbejdsklima på Holtegården. Personalet fortæller, at de oplever god opbakning og

støtte i arbejdet. Der afholdes MUS og GRUS samtaler og tilbydes supervision i relevant omfang. Tilsynet vurderer, at der arbejdes optimalt i forhold til at opfylde de opstillede mål i den overordnede vision såvel som i det daglige praktiske arbejde med beboerne.

4. Fysiske rammer

- Udendørs rammer:

Holtegården ligger i udkanten af Rødning med kort afstand til byen og indkøbsmuligheder. Byggeriet er fra 1982 og gennemgribende renoveret i 2002.

- Beskrivelse af fællesarealer/værelser/lejligheder:

Alle boliger er på 50 m² og er indrettet med stue, soveværelse, badeværelse og et lille tekøkken. Alle lejligheder har udgang til egen lille terrasse. I hver afdeling findes gode fælles opholdsrum og køkken og spiseplads. Desuden findes en café, havestue og forskellige aktivitetsrum. I kælderen findes et motionsrum, som også benyttes af både beboere og medarbejdere til træning og behandling.

De beboere, som tilsynet talte med, gav udtryk for, at de bor "*utrolig dejligt*".

Aktivitets- og beskæftigelsesdelen findes i et hus i umiddelbar tilknytning til bodelen. Dog således, at beboerne skal udenfor for at komme dertil.

- Dato og resultat af seneste bygningssyn:

Ikke oplyst.

- Planlagte ombygninger:

Taget blev renoveret for nylig. Gryder i det store køkken er udskiftet (pris. kr. 90.000 per stk.) og jordpumpen er udskiftet (pris kr. 65.000). I nærmeste fremtid skal der nye vinduer i bygningen mod p-pladsen, og der skal investeres i en ny varmtvandsbeholder. Forstanderen nævner, at det er en udfordring at finde pengene til disse vedligeholdelser i driftsbudgettet.

Der skal etableres kontor og lagerrum til aktivitetsdelen. En medarbejder fra Byggeafdelingen har været på besøg, og man afventer nu et sæt tegninger og overslag på prisen.

Det er indarbejdet i udkast til Rammeaftale 2010, at der bygges tre udslusningsboliger på Holtegården. Udkast til Rammeaftale er godkendt administrativt og behandles af Kontaktudvalget den 31. august, hvorefter forslaget skal godkendes af de 23 parter senest 15. oktober 2009.

- Dato for seneste beredskabsplan, brandsyn og brandøvelse og resultatet heraf:

Ikke oplyst.

- Levnedsmiddelkontrol – seneste besøg og resultatet heraf:

Holtegården har en Elitesmiley.

- Andet: Intet.

4.1. Tilsynets vurdering af de fysiske rammer

- Er de fysiske rammer egnede? Er standarden tilfredsstillende?

De fysiske rammer er absolut egnede til formålet. Boligerne lever op til standarden for den gode bolig. Beboerne giver da også udtryk for, at de bor godt. Udvidelse med udslusningsboliger på matriklen vil være et godt og meget relevant supplement til de eksisterende bygninger og boliger.

5. Organisation, drift og forretningsgange

- **Vedtaget budget 2009, kroner**

[Angiv for hele tilbuddet og / eller for hver afdeling]

Ikke oplyst.

- **Takst 2009, kroner**

[Angiv for hele tilbuddet og / eller for hver afdeling]

Aktivitetseenheden kr. 199,- / dag. Døgn / bodelen kr. 1.614,- / døgn.

- **Evt. bemærkninger: Ingen.**

5.1. Økonomi

- Forventet over- /underskud:

Holtegården havde et lille underskud i 2008, primært på grund af en større engangsudgift i forbindelse med tidligere leders fratræden.

For 2009 er der i Holtegårdens budget og takstberegning indregnet difference som følge af resultatet af regnskabet 2007. Taksten for 2009 er følgelig sat ned i forhold til 2008.

I 2010 vil der blive indregnet en takststigning primært på grund af manglende servicebetaling samt forskydning i feriepengebetalingen.

I Aktivitetsdelen vil taksten stige i 2010 som resultat af bortfald af puljemidler.

- Årsag til forventet over- /underskud?

Se ovenfor.

- Evt. bemærkninger ved seneste revisionsbesøg:
Holtegården har ikke haft besøg af revisionen.
- Evt. bemærkninger vedr. ledelsestilsyn: Ikke registreret.
[Vedr. opfølgning på delegeret ansvar for økonomi, månedsrapport, opfølgning]
- Andet: Intet.

5.2. Ledelse og organisation

- Er ansvars- og kompetencefordelingen synlig for medarbejderne?

Medarbejderne giver udtryk for, at de ikke er i tvivl om, hvem de skal gå til med deres spørgsmål. Hvis bo-gruppelederen ikke er til stede, så finder man en kollega. Eller man kontakter forstanderen direkte. Der er enighed om, at kompetencefordelingen er tydelig, og man følger kommandovejen.

Tilsynet spurgte beboerne, om det er tydeligt, hvem der er leder på Holtegården. De svarede således: *"Ja. Hun er så almindelig og nem at omgås. Vi snakker med Dorthe når vi er til møde sammen. Personalet er dygtige. Der er ikke noget at klage over."*

- Hvordan holder forstanderen sig informeret om kvaliteten af tilbuddets ydelser?

Forstanderen deltager nogle gange i gruppemøde i afdelingerne. Der holdes et kort informationsmøde for medarbejdere på arbejde de fredage, hvor forstanderen er i huset. Der skrives referat fra disse møder. Forstanderen kommer desuden rundt i huset og personalet fortæller, at de ved, hvor de kan finde forstandere, hvis de har brug for at tale med hende. Ledergruppen holder møde hver 14. dag eller oftere efter behov. Der skrives referat på møderne.

- Hvorledes kommunikerer regler og retningslinier?

Nye regler kommunikerer via gruppemøder og i de mapper, der står på alle afdelinger. Alle medarbejdere har desuden deres egen mappe og har ansvar for at holde den ajour.

- Udviklingstendenser:

Ledelsen vurderer, at man i løbet af 3-5 år vil have en beboersammensætning tættere på det, der er beskrevet end den gruppe, man har i dag. Flere af de nuværende beboere har en lavere IQ end de nye, der visiteres til Holtegården. Ledelsen nævner muligheden for at overveje at indrette en afdeling til dem, der i dag er på Holtegården – og en gruppe til de nye, der kommer til. En væsentlig gevinst vil være, at man kan målrette arbejdet endnu mere, end man kan gøre det i dag.

Ledelsen nævner også muligheden for på sigt at ansætte personale fra andre faggrupper. Fx kunne man ansætte en tømrer og en alt-mulig-mand. En del af formålet vil være at kunne tilbyde andre og mere fysiske aktiviteter især for de mandlige beboere. Desuden kunne man overveje ansættelse af en socialrådgiver og andre faggrupper, som kan styrke det tværfaglige arbejde.

- Evt. planer for organisationsudvikling / særlige projekter:

Der arbejdes konkret med planer om etablering af udslusningsboliger på matriklen.

Der arbejdes med implementering af standarderne i den danske kvalitetsmodel.

- Andet: Intet.

5.3. Tilsynets vurdering af de organisatoriske og driftsmæssige forhold

- Herunder evt. budgetproblemer og problemstillinger vedr. ledelse og organisering.

Tilsynet vurderer, at ledelsen fremstår synlig og tilgængelig. Der er tydelig opdeling i kompetence- og ansvarsområder. Nye regler og retningslinjer kommunikeres via referater og via opdatering af materiale til mappen, som alle har adgang til.

Tilsynet vurderer, at der er tydelig og brugbar struktur i den daglige kommunikation. Der findes referat fra alle møder, og forstanderen er opdateret med, hvad der sker i huset.

6. Evt. særlige tværgående fokuspunkter

Ingen.

6.1. Tilsynets vurdering:

Intet at bemærke

7. Interne tilsyn

- Hvor mange interne tilsyn er aktuelt gennemført, og hvornår afsluttes gennemgangen?

Forstanderen introducerede interne tilsyn første gang i sensommeren 2008. Det interne tilsyn førte bl.a. til et større fokus på og refleksion over, hvorfor man gør, som man gør på Holtegården. Det har desuden ført til fokus på, at medarbejderne i højere grad skal dele af deres erfaringer og viden med kollegaer. Dette er nu sat i værk som en del af de fælles temadage på Holtegården.

- Hvem har deltaget i de interne tilsyn, og hvad er de væsentligste opfølgingspunkter?

Se ovenfor

7.1. Tilsynets vurdering af de interne tilsyn

Tilsynet vurderer, at der er arbejdet relevant og struktureret med det interne tilsyn. Der er fulgt op med konkrete tiltag i huset.

8. Kvalitetssikring og –udvikling

- Hvorledes er anbefalingerne fra seneste tilsynsrapport for henholdsvis anmeldt og uanmeldt tilsynsbesøg fulgt op?

Ved det **uanmeldte tilsyn i oktober 2008** blev anbefalet, at man fastholder det høje faglige niveau gennem udarbejdelse af en konkret langsigtet plan.

Holtegården har efterfølgende udarbejdet en Udviklingsplan for 2009-2012.

Det uanmeldte tilsyn anbefalede desuden, at der arbejdes konkret med planerne om etablering af udslusningsboliger.

Holtegården arbejder fortsat hen mod etablering af disse boliger.

Ved det **anmeldte tilsyn i maj 2008** anbefalede tilsynet, at der i højere grad anvendes vikardækning frem for alene at anvende bruttonormering.

8.1. Tilsynets vurdering af arbejdet med tilsynets tidligere anbefalinger:

Tilsynet vurderer, at Holtegården har forholdt sig seriøst og relevant til de anbefalinger, der er givet ved tidligere tilsyn. Der er således udarbejdet Udviklingsplan, og man arbejder fortsat konkret med planerne om etablering af udslusningsboliger.

Holtegården har gjort rede for baggrunden og rationale bag beslutningen om anvendelse af bruttonormering. Tilsynet vurderer, at ledelsen til stadighed er opmærksomme på de konsekvenser, der følger heraf, og at de foretager løbende evaluering af forholdene.