

Social- og Boligstyrelsen - Episode 6

Vært:

Mads Christian Heede

Medvirkende:

Anonym tilsynskonsulent fra Socialtilsyn Øst

Tilsynskonsulent:

I det konkrete tilfælde Birkevangsgård, der er voldsomt mange episoder med vold og grænseoverskridende adfærd, både mellem borgerne, og mellem medarbejdere og borgere.

Vært:

På landets botilbud og boformer for hjemløse arbejdes der hver dag hårdt på at sikre, at borgerne trives så godt som muligt. Det kræver faglighed, overskud... og ja så kræver det også af og til, at der kommer nogen udefra og giver sit besyv med.

Tilsynskonsulent:

Det også vores opgave, at prøve - i dialog med tilbuddet - at få dem til at se, at der er plads til forbedringer. Frem for nødvendigvis at have den løftede pegefinger.

Vært:

I den her episode skal du med på tur med Socialtilsynet, så du får en bedre forståelse for, hvordan de tilsynsførende arbejder, hvorfor de kommer på både anmeldt og uanmeldt besøg, og hvordan de tilsynsførende indgår i dialog med botilbuddenes ansatte og borgere.

Tilsynskonsulent:

Og jeg synes egentlig, at med vores dialog, at det lykkes godt at få tilbuddet også til at se, at der er plads til forbedringer.

Vært:

Mit navn er Mads Christian Heede, og du lytter til en podcast fra Social- og Boligstyrelsen. Målet med den her serie er at klæde dig som fagperson bedre på til at kunne forebygge, at der opstår voldsomme episoder på botilbud og boformer for hjemløse.

Tilsynskonsulent:

Altså nogle tilbud kan ikke nødvendigvis se, at der kan være udfordringer, og andre tilbud erkender, at der er udfordringer, og at der er plads til forbedringer. Men det er selvfølgelig også vores opgave at tale ind i og få tilbud til at forstå, at der er en bekymring omkring nogle borgers trivsel, som der er behov for at få forbedret.

Vært:

Stemmen du hører her, tilhører en tilsynskonsulent fra Socialtilsyn Øst. Hun ønsker at fremstå anonym grundet hendes arbejde. Til denne podcast har vi i samarbejde med tilsynskonsulenten kreeret et fiktivt, arketyrisk eksempel, som baserer sig på hendes erfaringer og oplevelser. Vores fiktive botilbud hedder Birkevangsgård, og det er et tilbud til borgere fra 18 år og opefter. Beboerne er karakteriseret ved at leve med psykiske udfordringer, og derfor har de brug for ekstra støtte i dagligdagen for at kunne trives.

Tilsynskonsulent:

Det er sådan, at vi mindst én gang om året skal på et tilsynsbesøg ude i det pågældende tilbud. Og det kan være det årlige driftsorienterede tilsyn, eller det kan være på baggrund af henvendelser, vi har fået. For eksempel whistleblowers, hvor der kan være indkommet nogle bekymrende henvendelser omkring nogle voldsomme episoder. For eksempel for borgere. Der er typiske medarbejdere eller pårørende, der oplever noget utrygt derude.

Vært:

I det her tilfælde bliver tilsynskonsulenten bekendt med Birkevangsgård på baggrund af det sidste; at der er kommet beskeder ind via whistleblower-ordningen fra flere medarbejdere: Der er mistanke om mistrivsel blandt borgerne.

Tilsynskonsulent:

Der vil vi jo gå ind og risikovurdere tilbuddet i forhold til, hvad ligger der historisk. Vi har vores kvalitetsmodel, vi arbejder med. Hvad er det for nogle temaer, vi vil have fokus på ved tilsynsbesøget? Det kan være, hvis Birkevangsgård har en målgruppe, hvor der er borgere, der kan have en udadreagerende adfærd, så vil temaet "Sundhed og trivsel" typisk være et tema, vi

vil have fokus på. Det kan også være, at der er en historik for, når vi ser tilbage på tilsynsrapporterne, at der har været en del episoder med magtanvendelser. Vold, konflikter mellem borgerne eller mellem medarbejdere og borgere.

Vært:

Risikovurderingen bruger Socialtilsynet til at vurdere, hvilken situation botilbuddet står i, og hvad man kan forvente af et besøg. Den består blandt andet af historiske informationer fra tidligere episoder, og som en del af risikovurderingen anmodes der også om materiale fra botilbuddet.

Tilsynskonsulenten:

Så vil vi typisk bede om en procedure for vold og overgreb i tilbuddet. Og få fremsendt den forud fra tilsynsbesøg. Og så vil vi anmode om oplysninger om, hvor mange episoder der er registreret af vold, overgreb, grænseoverskridende adfærd mellem borgere og medarbejdere og borgerne i mellem.

Vært:

Noget af det, som hun kan se ud fra det tilsendte materiale, er blandt andet, at botilbuddet lige har fået helt ny leder. Og så er der generelt også stor udskiftning blandt medarbejderne.

Tilsynskonsulenten:

Der har været enorm personalgennemstrømning. Det er en målgruppe, som har brug for, at der er noget forudsigelighed og tryghed i, at der kommer nogen i tilbuddet. Så de også har brug for at blive informeret eller oplyst om det, hvis det er muligt. Så kan det give god mening, at i det konkrete tilfælde, at lave et anmeldt tilsynsbesøg, så man sikrer sig, at man har den fornødne tid, der er behov for ude på tilbuddet.

Vært:

Selvom Birkevangsgård er et fiktivt botilbud er fremgangsmåden for tilsynskonsulentens arbejde den samme; Ved sit skrivebord ved Socialtilsyn Øst har hun brugt lang tid på at indsamle materiale fra botilbuddet og danne sig et overblik over, hvad der skal undersøges.

Tilsynskonsulenten:

Typisk kan vi også finde på at ringe til tilbuddet, forud en anmeldelse og sige, vi kunne godt tænke os at komme på tilsynsbesøg, og det er et anmeldt tilsyn, og vi kunne godt tænke os at

gøre det den og den dag, i det her tidsrum. Er det muligt, så man egentlig har dialogen med tilbuddet, i forhold til, at finde en dag, der fungerer for alle parter? Det kunne også være, at vi var nysgerrige på at deltage i et personalemøde, af en eller anden årsag. Det kunne være i forhold til, hvordan følger man op på episoder, der er registreret omkring vold og overgreb? Hvad for en dag er der et personalemøde, som vi eventuelt kan deltage i?

Vært:

Opkaldet til Birkevangsgård handler ikke bare om at give personalet mulighed for at afsætte tid til samtalerne; det handler også i ligeså høj grad om at få mulighed for at snakke med borgerne. For formålet er i sidste ende, at Socialtilsynet skal have mulighed for at få et så retvisende billede af borgernes hverdag som overhovedet muligt.

Tilsynskonsulenten:

Generelt oplever vi altid en god dialog med tilbuddet, og at det også er en konstruktiv dialog, men også at vi forsøger at planlægge tilsynsbesøg, som også passer ind i deres daglige drift. Der kan jo være, at der er borgere, som også har beskæftigelse, som vi rigtig gerne vil tale med. Og afhængig af, hvor meget vi kender tilbuddet, kan der jo være få eller mange borgere i tilbuddet, om formiddagen, eller om eftermiddagen, eller om aftenen. Så det har jeg selvfølgelig også noget at sige.

Vært:

Inden besøget aftales de sidste detaljer med lederen af botilbuddet, og sammen får de planlagt tilsynsbesøget.

Tilsynskonsulenten:

Vi er to medarbejdere, der tager på tilsynsbesøg i det pågældende tilbud. Det er ikke et tilbud, vi har kendskab til. Det er første gang, at vi begge to er der. Så vil vi, det vil vi jo altid gøre, der er jo som regel altid nogen, der tager imod os, og så vil vi selvfølgelig, hilse på hinanden, og lige tale ind i, om rammer nu er som aftalt, eller om dagen har budt på nogle forhold, der har gjort, at vi skal justere nogle aftaler for tilsynsbesøget. Det er ikke tilfældet her, så vi har sådan set aftalt, at vi skal have et interview med medarbejderne, og efterfølgende ledelsen, og så besigtigelse af det, i de fysiske rammer, og nogle observationer undervejs.

Vært:

Tilsynskonsulenten har dog på forhånd fået at vide, at det ikke er muligt at tale med borgere på botilbuddet. Personalet har forhørt sig blandt beboerne, men der er ikke nogen, der har lyst til at tale med Tilsynet.

Tilsynskonsulenten:

Vi er i samarbejde med den pågældende leder, kommet frem til, at det ikke er muligt at tale med nogle borger i tilbuddet, da der er borger, som kan have en truende og udadreagerende adfærd. Der er også en borger, som er udenfor målgruppen, som har en voldsom udadreagerende adfærd. Det er noget, som man er opmærksom på. Medarbejderne bærer overfaldsalarmer, så der er selvfølgelig også en sikkerhedsvurdering for alle parter i forhold til, om det er muligt eller ikke muligt at komme til at tale med nogle borger, eller foretage nogle observationer.

Vært:

Det betyder dog ikke, at borgernes perspektiv bare ignoreres; i sådan et tilfælde må der tages andre midler i brug for at få et så retvisende billede af borgernes oplevelser og generelle trivsel.

Tilsynskonsulenten:

Så inddrager vi simpelthen oplysninger fra de pårørende. Så vi får samtykke til, at vi må kontakte pårørende til nogle af borgerne i tilbuddet, og får den kilde med, borgerperspektiv, der. Så det er den vurdering, vi foretager os på baggrund af snakken med den daglige leder.

Vært:

Og ud over at hente oplysninger fra de pårørende, har tilsynskonsulenten også aftalt med lederen på Birkevangsgård, at hun skal være med til forskellige aktiviteter på stedet.

Tilsynskonsulenten:

Men det kan også være ved deltagelse i observationer, altså hvor man kan være med i en aktivitet, hvis de nu har fast eftermiddagskaffe i et tilbud, eller der foregår noget fællessang, eller gåtur, så kan det også være en måde at deltage i samvær med nogle borger? Fordi typisk så vil en snak kunne man etablere en god kontakt, hvis man er fælles om en aktivitet, og glider ind i dagligdagen, og man har mulighed for at spørge ind til hvordan man har det i tilbuddet, om man er glad for at bo der, hvordan man oplever medarbejderne, om man får den hjælp, man har brug for, hvordan man taler til hinanden. Man har mulighed for at observere og opleve stemningen mellem borgerne, og stemningen mellem medarbejdere og borgere.

Vært:

På Birkevangsgård har tilsynskonsulentens et travlt program foran sig. For at få et så retvisende billede af trivslen på botilbuddet, skal der både være tid at interviewe både medarbejdere og ledelsen. Samtidig skal hun også have mulighed for at gå omkring og danne sig et indtryk af de fysiske rammer.

Tilsynskonsulentens:

Når vi nu er ude på et tilsynsbesøg, og vi foretager observationer, for eksempel ved besigtigelse af de fysiske rammer, så foregår der jo typisk nogle ting, det kan være borgere, som går ude på området, eller er i fællesarealer, hvor, hvordan er kontakten mellem medarbejdere og borgere, eller kontakten borgerne imellem, er der opsyn med borgerne, hvis der er en borger, der har brug for støtte, eller tager kontakt til en anden, hvad kan man sige, medbeboer, og er grov, eller har en udadreagerende adfærd, så hvordan håndterer medarbejderne kontakten med beboerne i tilbuddet?

Vært:

Og den her kontakt mellem medarbejderne og beboerne på botilbuddet er blandt andet påvirket af de fysiske rammer. De spiller en stor rolle for den generelle trivsel på botilbud og boformer for hjemløse, og derfor noterer tilsynskonsulentens også, at der er et helt specifikt område på Birkevangsgård, som giver anledning til bekymring.

Tilsynskonsulentens:

Der pågår en noget omfattende, og det har der været gjort over noget tid, ombygning af området, hvor der er sat en masse hegn op, og sådan forskellige ting, og det kan godt forvirre lidt i at skabe et overblik over egentlig de fysiske rammer og faciliteter: Hvor færdes de forskellige beboere, og det er jo ikke fordi, at der skal være en overvågning af de enkelte beboere, men i forhold til forebyggelse af konflikter, beboerne imellem, er det jo selvfølgelig væsentligt, at der er nogle fysiske rammer, som der også er en vis overblik over, og overskuelige for alle parter.

Vært:

Med de observationer er hun nu klar til at interviewe de forskellige medarbejdere. Målet er at danne sig et indtryk af, hvordan personalet forebygger og håndterer voldsomme episoder, og hvordan der arbejdes på at skabe trivsel blandt borgerne.

Tilsynskonsulent:

Typisk vil vi med medarbejdere og ledelse tale ind i, hvordan man arbejder i den pædagogiske praksis rent metodisk. Har man kendskab til viden om nogle pædagogiske metoder, der forebygger vold, overgreb, grænseoverskridende adfærd? Det gælder de nuværende medarbejdere, det gælder nye medarbejdere, det gælder ikke fastansatte medarbejdere, altså som vi også kalder vikarer.

Vært:

Ud over det metodiske skal tilsynskonsulentten også finde ud af, om personalet har oparbejdet viden og erfaring med de enkelte borger. Om de ved, hvordan de skal aflæse dem, og hvilken form for kommunikation, der er bedst til at nedtrappe konflikter?

Tilsynskonsulent:

Eksempelvis nedtrappende kommunikation. Hvis det er borger, som verbalt har vanskeligt ved at kommunikere. Hvordan kommunikerer man så med de borger? Det kan være skift i aktivitet af medarbejdere, hvis der opstår en konflikt, det kan være kravtilpasning i forhold til de enkelte borger, den fysiske placering i rummet, framing i rummet, og mulighed for at kunne trække sig fra konflikten, altså de fysiske rammer. Det er noget som taler lidt ind i forebyggelse af episoder i forhold til vold og overgreb.

Vært:

Hun er også interesseret i, hvordan Birkevangsgårds onboarding – altså introduktion til arbejdspladsen for nye medarbejdere - ser ud. Det er nemlig vigtigt, at alle medarbejdere er indforstået med, hvordan voldsomme episoder nedtrappes og håndteres.

Tilsynskonsulent:

Vi oplever, at der faktisk bliver brugt mange vikar, ikke fastansatte medarbejdere i tilbuddet, og det er jo lige så væsentligt, at de bliver en del af den viden, som fastansatte medarbejdere også får. Særligt, hvis det er borgere, der kan have en udadreagerende adfærd på en eller anden måde. Så bekymringen kan selvfølgelig være, at hvis der er en høj personalegennemstrømning i et tilbud, så vil den viden, man har oparbejdet om eksempelvis konfliktnedtrappende metoder, den vil jo selvfølgelig udvandes. Så derfor er det væsentligt, at man kontinuerligt sikrer sig, at viden om konfliktnedtrappende metoder indgår i en onboardingplan, og kontinuerligt følges op årligt.

Vært:

Den høje personalegennemstrømning kan også føre til, at der opstår uensartede eller mangelfulde risikovurderinger af de enkelte borgere, og derfor spørger hun også ind til fremgangsmåden her.

Tilsynskonsulent:

På Birkevangsgård vil det typisk være naturligt, at man udarbejder på alle borgerne. Så der vil vi selvfølgelig spørge ind til, om man udarbejder det, og også, hvad er det så, man udarbejder? Der kan være forskellige måder at lave risikovurderinger på, så det vil vi være nysgerrige på. Må vi se sådan en? Kan I give et eksempel på, hvordan I laver sådan en risikovurdering, og hvordan bruger I den? Ét er jo, man siger, man laver det. Et andet er, om man så rent faktisk også bruger det i praksis. Og hvem er det, der laver det? Hvor tit opdaterer man en risikovurdering?

Vært:

Det sidste, der spørges ind til i samtalerne med personalet, er, hvordan de registrerer de voldsomme episoder på Birkevangsgård.

Tilsynskonsulent:

Det er jo ret væsentligt, hvis man nu har registreret ret mange episoder, både borgerne imellem, men også mellem medarbejdere og borgere, så vil vi selvfølgelig være nysgerrige på, hvad er det for en systematisk praksis, man har for at registrere og dokumentere episoder. Hvad er det for nogle episoder der registreres, og har man en ensartet tilgang til registrering af episoder?

Vært:

Tilsynskonsulenten har fra tidligere tilsyn erfaret, at der kan være en kultur, hvor erfarne medarbejdere har vænnet sig til grænseoverskridende adfærd. Men det går ikke – hverken over for beboerne, men heller ikke over for de nye medarbejdere.

Tilsynskonsulent:

Nye medarbejdere synes måske det er mere voldsomt, men man taler måske ikke ind i, for eksempel på personalemøder, hvad er det vi registrerer? Og registrerer vi i det hele taget episoder borgerne imellem? Det er jo ligeså væsentligt, kan man sige, hvis der forekommer

episoder der. Så den her ensartede fokus på, hvad man skal registrere, er væsentlig for også at sikre, at der ikke sker en forråelse.

Vært:

Efterhånden har tilsynskonsulenten nu indsamlet så mange observationer og interviews, at hun kan drage nogle foreløbige konklusioner. Det virker både til, at der er en del registreringer af voldsomme episoder, men at der ikke er en ensartet tilgang til disse. Og så har personalet også udfordringer med at sikre den nødvendige viden metodisk for at forebygge og håndtere episoderne.

Tilsynskonsulenten:

Så vil vi selvfølgelig italesætte det med medarbejderne og ledelsen, at vi er bekymrede for nogle forhold her. Vi er bekymrede for borgernes generelle trivsel på grund af de episoder, der er i tilbuddet, og også, at der egentlig ikke er den nødvendige viden omkring konfliktnedtrappende metoder, registreringsmetoder, praksis og opfølgning af episoder, at der simpelthen ikke er den nødvendige viden, og at den sikres med den personalegennemstrømning, der er.

Vært:

Tilsynskonsulenten spørger, hvad ledelsen tænker om det, og så runder hun dagen af med at fortælle, at hun nu vil tage sine observationer med sig tilbage til Socialtilsyn Øst, så de kan lave en generel vurdering af botilbuddet.

Tilsynskonsulenten:

Når vi så har været på tilsynsbesøg, og hvis vi ligesom fastholder, at vi har afdækket det, vi har kunnet, og vi fortsat vurderer, at der er en bekymring omkring borgernes generelle trivsel, og at der simpelthen ikke er den nødvendige viden i forhold til vold og overgreb, så vil vi selvfølgelig skrive tilsynsrapporten, og så vil vi lave en dét, der hedder en påtænkt afgørelse, hvor vi oplyser om, at vi påtænker at give et påbud i forhold til vold og overgreb. Det er selvfølgelig mere specifikt i forhold til det, og så vil vi indkalde tilbud til dialogmøde.

Vært:

På sådan et efterfølgende dialogmøde skal det så undersøges om ledelsen forstår Socialtilsynets bekymring, og om de har ageret konstruktivt på det. Hvis der ikke er noget, der har ændret sig, så vil Socialtilsynet sende tilsynsrapporten og den påtænkte afgørelse med

udstedelse af påbud i høring hos tilbuddet. Men ved vores fiktive eksempel Birkevangsgård, er det ikke sikkert, at det bliver nødvendigt.

Tilsynskonsulenten:

Det er egentlig vores oplevelse, at ledelse og medarbejdere egentlig erkender, at der er plads til forbedringer i forhold til at sikre, dels at alle episoder bliver registreret, og at man nedbringer antallet af episoder, og at man bliver bekendt med den procedure, der er lavet for vold og overgreb. At sikre, at alle har kendskab til den, og ligesådan i forhold til at sikre en langt bedre viden, alle medarbejdere og også ikke fastansatte medarbejdere omkring forebyggende metoder. Altså hvordan kan man forebygge, at episoder opstår, og så også hele registreringspraksissen, at man sikrer, at der er en ensartethed omkring det og opfølgning af episoder.

Vært:

Det ender med, at de bliver enige om, at Birkevangsgård skal have et påbud, fordi der er voldsomt mange episoder med vold og grænseoverskridende adfærd, både mellem borgerne, og mellem medarbejdere og borgere. Påbuddet er, at ledelsen skal fremsende en konkret plan for, hvordan de vil sikre, at der hos tilbuddets ansatte er den nødvendige viden om håndtering og læring i forhold til voldsomme episoder.

Tilsynskonsulenten:

Det vil sige, at tilbuddet skal så fremsende en plan for, hvordan man vil sikre, at de ansatte får den nødvendige viden om procedurer, håndtering og læring i forhold til vold og overgreb. Hvad er det for en plan? Hvordan vil de med den plan, de fremsender, sikre sig, at der bliver fuldt op på de ting? Og den plan vil jo så indgå i vores vurdering af, om vi mener, det er tilstrækkeligt for at kunne forebygge de episoder.

Vært:

Tilsynskonsulenten er godt tilfreds med tilsynet på Birkevangsgård, for hun er sikker på, at alle parter er blevet mere bevidste om, hvad der kan gøres for at forebygge voldsomme episoder og sikre en højere trivsel blandt borgerne.

Tilsynskonsulenten:

Så i det konkrete tilfælde, synes jeg, ved dialogens vej, at vi egentlig lykkes godt med i samarbejde med tilbuddet at skabe et øget fokus og en udvikling omkring en forbedring af det område.

Vært:

Socialtilsynene skal sikre, at borgere på botilbud og boformer for hjemløse får den indsats, de har brug for. Og derfor fokuserer de tilsynskonsulenterne især på borgernes tilbud og rammer samt oplevelser med magtanvendelse. Et besøg fra Socialtilsynet skal ses som en mulighed for at få et sæt friske øjne udefra, der kan se, hvad der kan og bør forbedres. I den her episode har du fået skitseret, hvordan et arketyrisk besøg fra Socialtilsynet kan se ud, og botilbuddet Birkevangsgård er et fiktivt botilbud, der er fundet på til den her episode. Det er vigtigt at huske på, at der ikke er to problematikker, som er ens, og derfor er eksemplet med Birkevangsgård heller ikke udtømmende. Du kan finde mere viden om Socialtilsynets rolle og virke i linket i episodebeskrivelsen. Podcasten er produceret af Kontekst & Lyd for Social- og Boligstyrelsen. Mit navn er Mads Christian Heede – tak fordi du lytter med.