



Referat af anmeldt tilsyn, samtale med pårørende til beboere på Gefion den 28. januar 2010, jf. retssikkerhedsloven § 16.

**Psykiatri - og Handicap**  
Stationsvej 36  
2800 Arhus N  
28. januar 2010.

Deltagere: Anne Willems, Birgitte Friise, John Friise, John Nielsen, Lene Kjær Malling, Ellen Menck og Lene Jagh samt områdechef Lissi Nielsen og driftschef Benedikte Korsager fra Psykiatri og Handicap.

psykiatrioghandicap@rudersdal.dk  
www.rudersdal.dk

Referent: Benedikte Korsager.

Tilsynet forgik som en samtale mellem de tilstedeværende pårørende og forvaltningens to repræsentanter.

Sagsbehandler:  
Benedikte Korsager  
BKO@rudersdal.dk  
Tlf. 4611 3324

#### **Følgende blev drøftet på tilsynet:**

1. Resultatet af spørgeskemaundersøgelsen blandt pårørende der blev gennemført ultimo 2009 vedrørende forholdene i Gefions dag – og botilbud.
2. Aktiviteter i Gefions dag – og botilbud.
3. Handleplaner og pædagogiske planer.

#### **På baggrund af rapporten er der udarbejdet følgende pålæg:**

- Det pålægges Gefion, at beboerne tilbydes ferie i henhold til Rudersdal Kommunes serviceniveau.
- Det pålægges Gefion, at udarbejde en plan for indvendig vedligeholdelse, der efterfølgende skal fremlægges i pårønderådet.
- Det pålægges Gefion, at udarbejde en oversigt over aktiviteter til hver enkelt beboer
- Det henstilles, at Gefion fremlægger budget 2010 for pårønderådet

#### **Ad.1.**

JYSK Analyse A/S har på vegne af Rudersdal Kommune gennemført undersøgelse af, hvordan de pårørende vurderer forholdene i botilbud under Psykiatri og Handicap.

Undersøgelsen viser, at de pårørende vurderer, at kvaliteten af botilbudene er relativ høj, når man ser på tilfredsheden generelt. Der er en høj tilfredshed, hvor 90% af de pårørende oplever, at beboerne er tilfredse eller meget tilfredse med botilbuddet.

#### **Besvarelsesprocent**

Besvarelsesprocenten er samlet set relativ høj svarende til 76%, hvilket ifølge Jysk Analyse er yderst tilfredsstillende for en sådan type undersøgelse.

#### **Åbningstid**

Mandag-onsdag kl. 10-15  
Torsdag kl. 10-17  
(Borgerservice, Jobcenter og Byplan dog til kl. 17.30)  
Fredag kl. 10-13

#### **Telefontid**

Man-ons kl. 8.30-15.00  
Torsdag kl. 9.00-17.00  
Fredag kl. 8.30-13.00

Besvarelsesprocenten på Gefion er på 63%, hvilket er lavere end på de øvrige botilbud. De pårørende mener, at følgende har indflydelse på den lavere besvarelsesprocent:

- Mindre engagement fordi man som pårørende oplever ikke at blive taget alvorligt af ledelse og medarbejdere.
- Medarbejderne hilser ikke på pårørende, når de er på besøg
- Der er pårørende, som ikke siger det, de mener.
- Det kan være svært at kommunikere med pædagogerne, fordi man som pårørende føler, at
  - a. man ikke har værdi for medarbejderne
  - b. den viden, man har som pårørende, bliver tilsidesat
  - c. der er en stor udskiftning i personalegruppen
  - d. pædagogerne ikke anerkender pårørendes viden og erfaring
  - e. pårørende ikke kender hinanden eller medarbejderne

De tilstedeværende pårørende vil gerne arbejde for, at der bliver afholdt flere forældreaftner, som der tidligere har været god erfaring med. Holdningen er, at pårørende og medarbejdere der kender hinanden i højere grad vil være i stand til at samarbejde, hvilket vil løfte engagementet hos pårørende.

Nøgleordene er: ”Friere samvær mellem ledelse, medarbejdere og pårørende. Lyt til os ”.

En pårørende gør opmærksom på, at forholdene det sidste år er blevet bedre i den gruppe, hvor den pågældende har en pårørende boende.

#### Trivsel

90% af de pårørende i alle dag – og botilbud oplever, at beboerne er enten tilfreds eller meget tilfreds med botilbudet. På Gefion er tilfredshedsgraden 81%, hvilket stadig må siges at være en høj tilfredshed.

Hvad angår den generelle trivsel på Gefion er der forholdsvis store variationer mellem botilbuddene. Det er dog mest Gefion, som skiller sig væsentligt ud, da andelen af enige /helt enige er lavere for en række udsagn i forhold til de øvrige botilbud. Gefion har en forholdsvis stor andel på 20% af de pårørende, som er uenige i, at beboerne får den pædagogiske indsats, vedkommende har brug for. Herudover er 19% er uenige i, at beboeren får den hjælp og omsorg, som denne har brug for som følge af sit handicap.

Pårørende gør opmærksom på, at trivslen hos beboeren er meget afhængig af, hvem der bor sammen. Det er ikke altid, at bogrubbens tre beboere passer lige godt sammen.

Visitationen i Psykiatri og Handicap har arbejdet med denne problemstilling hen over efteråret for at sikre, at fremtidige beboere tilhører Gefions målgruppe. Nye beboere scores og kategoriseres i forhold til adfærd, og er der tvivl om, hvorvidt en ansøger tilhører målgruppen, vil den pågældende blive besøgt og observeret der, hvor den pågældende bor.

Psykiatri og Handicap påpeger, at det ikke er muligt at tvangsflytte borgere, der eventuelt ikke tilhører målgruppen på Gefion. Der skal arbejdes pædagogisk med at øge trivslen hos alle beboere i den situation.

Pårørende har herudover følgende forklaringer:

- Pårørende hører generelt om serviceforringelser i både dag – og botilbud, og de er af den opfattelse, at Rudersdal Kommune har beskåret Gefions budgetter.
- Pårørende mødes med besked om færre medarbejdere i vagt p.g.a. besparelser og nedskæringer.
- Pårørende har modtaget besked om, at der er skåret ned på antallet af medarbejdere på daghjemmet Bygmarken p.g.a. nedskæringer.
- Manglende aktiviteter og gåture begrundes med serviceforringelser.
- Vi har ikke kendskab til, hvad der foregår i administrationen. Det opleves som om, at administrationen er udvidet indenfor de senere år på bekostning af ressourcer til arbejdet omkring beboerne. Hvad laver de alle sammen?
- Der er engagerede medarbejdere, men er ledelsen engageret i Gefion?

Psykiatri og Handicap kan tilbagevise, at Gefions budget er beskåret i Rudersdal Kommune. Det er tværtimod øget med adskillige millioner i de forløbne tre år.

### Handleplan

Totalt set er 96% af pårørende enige/helt enige i udsagnet om, at beboerne har fået udleveret en handleplan. På Gefion ved 92% af de pårørende, at der er udarbejdet en handleplan. Indenfor dette område adskiller Gefion sig ved, at blot 69% er enige/helt enige i udsagnet om, at de relevante medarbejdere kender den pårørendes handleplan og blot 60% er enige/helt enige i, at botilbudet arbejder efter de aftalte mål.

Pårørende mener generelt ikke, at der er udarbejdet en handleplan en gang om året, og de forklarer de forholdsvis mange utilfredse pårørende indenfor dette område med følgende:

- Der lægges på Gefion vægt på, at der afstemmes forventninger mellem medarbejdere og pårørende, men der følges ikke op, og der mangler generelt tilbagemeldinger.
- Der mangler notater i dagbøgerne.
- Der er et engageret personale, men der mangler samarbejde med den øverste ledelse.

### Selvbestemmelse

Generelt er der stor opbakning til udsagnet om, at medarbejdernes dialog med beboerne er anerkendende og respektfuld, hvilket også er tilfældet på Gefion.

En pårørende har en oplevelse af, at det er svært at få medarbejderne til at stole på beboerne og deres kommunikative evner.

### Samarbejde med medarbejderne

Samarbejdet med medarbejderne er et af de områder, hvor der generelt er en høj grad af enighed i udsagnene. Gefion adskiller sig fra de generelle tendenser i udsagnene om, at der er: ” God dialog mellem pårørende og medarbejdere”, ” medarbejdernes interesse for den pårørendes viden og erfaring” samt ” medarbejderne opfattes som ressourcepersoner/faglige eksperter. Her er 12% uenige/helt uenige i det første udsagn og 18% er uenige i det sidstnævnte udsagn.

Pårørende har en oplevelse af, at de behandles forskelligt af de mange forskellige medarbejdere, hvilket de mener, kan være en forklaring på de forholdsvis lave scorer indenfor dette område.

Herudover påpeges det, at man som pårørende har en oplevelse af, at den generelle holdning blandt medarbejderne er, at man som mor eller

far ikke har samme værdi som pædagogerne. ” Nu må du huske på, at du er mor”.

#### Fælles rammer

Generelt er andelen af enige/helt enige indenfor dette område lav i forhold til de øvrige spørgsmålskategorier. Den laveste andel af enige/helt enige har følgende spørgsmål: ”Der er det antal medarbejdere, der er behov for i forhold til antal beboere”. Dette gælder også for Gefion, hvor kun 50% mener, at der er det tilstrækkelige antal medarbejdere og under 40% mener, at medarbejderne har den nødvendige ekspertise.

Pårørende gør opmærksom på, at antallet af medarbejdere f.eks. betyder, at

- der ikke er mulighed for at komme på ferie hvert år

Psykatri og Handicap er uforstående overfor dette, da Gefion og de øvrige botilbud har fået tilført økonomiske midler til at tage på ferie med alle beboere syv dage om året. Midlerne skal dække omkostningerne til medarbejderne, og beboerne skal betale for egen andel af ferieudgifterne. Det er ledelsens opgave at fastlægge rammerne for ferieopholdene i samarbejde med medarbejdere og opårrørende.

Ifølge pårørende er medarbejderne ikke orienteret om, hvilke feriemuligheder beboeren har.

Herudover gør pårørende opmærksom på, at de fælles rammer også handler om, at

- fælleslokaler er meget forskellige på Gefion
- manglende indvendig vedligeholdelse gør noget ved miljøet
- der er nogle individuelle boliger, der har store huller i væggen, som ikke bliver repareret
- 15 timers vagter er uforsvarligt i forhold til målgruppen på Gefion, hvor medarbejdernes overskud er forsvundet mellem 20 – 21, hvilket betyder, at beboerne har vænnet sig til at sove meget

#### Ad.2.

En væsentlig del af de spørgsmål, som spørgerammen for tilsynet indeholder, er besvaret under pkt. 1

Der blev tilføjet følgende:

- Der er forskel på aktivitetsniveauet på hverdage og i weekender, hvilket kan forklares ved, at beboerne som andre mennesker har brug for at holde fri i weekenden. Men der efterlyses f.eks. en tur til standen for at spise en is i sommervarmen
- Der er stor forskel på de enkelte boggrupper, hvor der ikke er en oplevelse af, at der bliver samarbejdet.
- Pårørende efterlyser et internt informationsblad / intern avis, hvor der f.eks. oplyses om ferieaktiviteter, nye medarbejdere, ledelsesbeslutninger etc.
- Der spørges ind til, om beboerne selv skal betale, hvis en bogruppe f.eks. henter pizza frem for selv at tilberede maden. Svaret er, at hvis beboere og medarbejdere er enige om at købe pizza en aften frem for selv at tilberede et måltid, så er det inkluderet i kostprisen.

Psykatri og Handicap er i gang med at udarbejde retningslinjer for administration af beboernes økonomi. De er færdige inden udgangen af februar.

Ad.3.

Oplevelsen blandt de pårørende er, at der ikke afholdes handleplansmøder en gang om året. Der er eksempler på, at der er gået 1½ - 2 år mellem møderne.

Der er kun en af de tilstedeværende pårørende, som har kendskab til den nye § 141 handleplan. Den pågældende skal til handleplansmøde i februar, og har fået tilsendt et udkast til handleplan i den nye skabelon.

De øvrige deltagere har ikke været præsenteret for den nye handleplan på handleplansmøderne i 2009. En pårørende var til møde i december 2009, hvor den gamle handleplan fortsat var i brug.

Ingen pårørende har endnu erfaring med de pædagogiske planer.





Rudersdal Kommune  
Psykiatri og Handicap  
Stationsvej 36  
3460 Birkerød

## Hørings svar vedr. anmeldt tilsyn på Gefion den 28. januar 2010

12. maj 2010

### Pålæg og anbefalinger

1. Det pålægges Gefion, at beboerne tilbydes ferie i henhold til Rudersdal Kommunes serviceniveau.
2. Det pålægges Gefion, at udarbejde en plan for indvendig vedligeholdelse, der efterfølgende skal fremlægges i pårørenderådet.
3. Det pålægges Gefion at udarbejde en oversigt over aktiviteter til hver enkelt beboer.
4. Det henstilles, at Gefion fremlægger budget 2010 for pårønderådet.

### Vedr. 1

I 2010 er der planlagt ferierejser for 19 beboere. For 7 beboere er ferieafholdelsen planlagt som endagsudflugter, hvor beboeren overnatter på Gefion. Planlægningen af denne ferieform, der er sket i samråd med de pårørende, tager hensyn til de pågældendes beboeres sårbarhed over for de gennemgribende forandringer i deres hverdag som et ferieophold medfører. Det er derfor vurderet, at det er en langt mindre stressfyldt oplevelse for disse beboere at afholde ferien med udgangspunkt i deres vante omgivelser. En enkelt beboer er endnu ikke faldet helt til efter indflytning og det er derfor besluttet efter råd fra VISO og i samråd med de pårørende at beboeren så vidt muligt skal opretholde en genkendelig og tryk hverdag indtil han falder bedre til i sin bolig.

### Vedr. 2

Der har foreligget vedligeholdelsesplan for Gefion, som blev sat i bero medio 2008, da Gefion kunne forudse en større budgetoverskridelse. Da vedligeholdelsesbehovet har ændret sig har vi på baggrund af bygnings syn i februar udarbejdet en ny vedligeholdelsesplan. Bygningssynet viste, at en enkelt bolig havde en del huller i væggene efter indkøb af flad-

skærm og diverse øvrige ændringer. Alle øvrige boliger fremstår med ingen eller enkelte små spartlede huller eller gamle skruer i væggene.

Den nye vedligeholdelsesplan sikrer maling af de lejligheder, der ikke er malet inden for en 3årig periode, samt fællesrum inden 2012. Gulvene i lejlighederne vil samtidig blive afslebet og lakeret. Gulvene i fællesrummet forventes at blive udskiftet til et mere velegnet materiale.

Planen vil blive forelagt på næstkommende møde i pårørenderådet

### **Vedr. 3**

Faste aktiviteter er en del af den pædagogiske indsats på Gefion. Genkendeligheden i aktiviteterne og muligheden for at tilbyde beskæftigelse, der er meningsfuld for den enkelte beboer er grundlæggende for at kunne opbygge en tryk og udviklende dagligdag for beboerne.

Beboerne på Gefion har derfor en række faste aktiviteter, der udgør grundstrukturen i aktiviteterne i løbet af ugen. Aktiviteterne fremgår af den enkeltes beboers dagsplan, der findes i boligen. De fleste bo-grupper har udarbejdet "køreplaner", der beskriver beboernes aktiviteter, således at kontinuiteten i beboernes aktivitetsplan opretholdes når der er vikarer eller nyt personale.

De bo-grupper, der endnu ikke har udarbejdet køreplaner til alle gruppens beboere, afslutter dette arbejde i løbet af 2010. Det vil således være muligt og velkomment for pårørende at henvende sig i bo-gruppen og blive præsenteret for en oversigt over beboerens aktiviteter.

### **Vedr. 4**

På pårørenderådsmødet den 2. september 2009 blev budgetforslaget til 2010 gennemgået, herunder den nye takststruktur på Gefion.

For at imødekomme eventuelle misforståelser med hensyn til Gefions økonomiske situation vil vi på næstkommende pårørenderådsmøde fremlægge Gefions budget for 2010.

Venlig hilsen

Jørgen Svendsen  
*Stedfortræder*

## **Høringssvar på rapport fra anmeldt tilsyn den 28. januar 2010 vedrørende Gefion, Jfr. Retssikkerhedsloven §16**

Undertegnede er blevet anmodet om at indsende eventuelle kommentarer til ovennævnte rapport.

På tilsynsmødet deltog syv (7) pårørende, hvoraf de tre (3) er medlemmer af pårørenderådet.

Der bor 27 voksne i Boligerne Gefion. De udsagn, der fremkom på tilsynsmødet vil derfor bære præg af enkelte pårørendes vurderinger af de gennemgåede punkter, der ikke nødvendigvis er repræsentative for samtlige beboere og afdelinger, idet beboerne er individualister med deres egne særpræg, ligesom afdelingerne i bostedet fungerer forskelligt, afhængigt dels af beboersammensætning, dels af medarbejdernes forudsætninger for at varetage den her omtalte målgruppes særlige behov.

Ved gennemgang af resultatet af spørgeskemaundersøgelsen ultimo 2009 blandt pårørende, fremgår det, at en stor del af pårørende oplever, at beboerne er tilfredse eller endog meget tilfredse med botilbudet. Et udsagn som også jeg tilslutter mig. Det er dog vigtigt at være opmærksom på, at indvendinger af eventuelle utilfredsstillende forhold ikke kommer fra den autistiske beboer selv. Netop derfor er det vigtigt at lytte til de engagerede pårørende, der har en god indsigt i beboernes behov for den pædagogiske indsats og omsorg. En udveksling af erfaring og indsigt i en god dialog mellem personale og pårørende er af stor betydning for beboernes trivsel.

Mit umiddelbare indtryk er endvidere, at der på nuværende tidspunkt bruges for megen spildtid i Gefion på *irrelevante opgaver* frem for at kunne koncentrere sig om de mange - og *nødvendige* - opgaver der har *direkte* relevans til hver enkelt beboer. Hvis den tid blev brugt til udarbejdelse af materiale eller forhold, der direkte vedrører beboerne, ville Gefions indsats i forhold til beboerne kunne blive mere effektiv og positivt synlig.

Psykiatri og Handicap omtaler, at fremtidige visiterede beboere skal tilhøre Gefions målgruppe. Det er jeg helt enig i, såfremt man er opmærksom på, at Gefions egentlige målgruppe er beboere inden for autismespektret, i lighed med de autistiske beboere, der i sin tid blev overflyttet til Gefion fra nogle af Svaneparkens tidligere døgninstitutioner. *Ingen af dem hører til den bedre del af autismespektret*, men har tværtimod et stort behov for struktur, hjælp og støtte, ikke mindst for at forebygge uhåndterlig adfærd og fremme en positiv udvikling.

En forholdsvis homogen målgruppe giver ligeledes personalet mulighed for at samarbejde og udveksle *relevante* erfaringer på tværs af de 9 boggrupper.

Venlig hilsen

Ellen Menck