

Oplevelse af kvaliteten på Bakkegården, Region Sjælland

- Afrapportering fra brugerundersøgelse

Læsevejledning:

Dette afrapporteringsskema anvendes som skabelon for skriftlig tilbagemelding til botilbud i forbindelse med Undersøgelse af brugeroplevet kvalitet ved regionale sociale botilbud.

Afrapporteringsskemaet tager udgangspunkt i Dansk kvalitetsmodel på det sociale områdes standarder og anvender faste undersøgelsesspørgsmål for at have en ensartet metodisk ramme for borgernes oplevelser på tværs af undersøgelsesbesøg.

Under undersøgelsesbesøget reflekteres over, hvordan borgerne tilkendegiver kvaliteten på botilbuddet. Disse tilkendegivelser rubriceres som tilkendegivelser af positiv karakter og/eller tilkendegivelser, som kræver opmærksomhed i forhold til brugeroplevet kvalitet. Den sidste del af rapporteringsskemaet består af et opsummeringsfelt, hvor den regionale undersøger skriver en sammenfatning.

Oplysninger:

Dato: Torsdag den 6. maj kl. 13.00 – 15.30

Beskrivelse af målgruppe:

Tilbuddet beskriver målgruppen således: Målgruppen er typisk mentalt retarderede unge i alderen 12-23 år med kriminel adfærd, massive tilpasningsproblemer, ofte med selvskadende eller udadreagerende adfærd, kombineret med psykiatriske problemer.

Brugerundersøgelsen foregik på Birkehuset, som er Bakkegårdens projektafdeling. På afdelingen er der skærmede enheder med plads til 1 eller 2 unge, der i en periode har særligt behov for at være afskærmet i et individuelt projekt, hvis de i dagligdagen ikke kan indgå i sociale sammenhænge med andre unge. Nogle unge har dom til foranstaltning (erklæret uegnede til straf), hvor tilbuddet kan tilbyde særligt tilpassede ophold i varetægtssurrogat i åbent regi.

Beskrivelse af metodelgangen (fokusgruppeinterview, individuelt interview og/eller delta-gende observation) og rammerne herfor, som fx antal interviewpersoner i fokusgruppeinterview/antal individuelle interview/beskrivelse af rammerne for observation o. lign.:

Brugerundersøgelsen bestod af rundvisning ved afdelingsleder og to enkeltmandsinterview, som foregik den unges lejlighed. Her var afdelingsleder også til stede.

Undersøger:

Stine Arent Larsen, konsulent, Region Sjælland

Afrapporteringsskema		
Tema/Standard	Tilfredshedstilkendegivelser	Mulige opmærksomhedspunkter
1. Kommunikation Henviser til standarden Kommunikation.		
<ul style="list-style-type: none"> Er der kontinuerligt fokus på at fremme borgernes mulighed for at kommunikere med omverdenen? Evner medarbejderne at forstå og respektere borgernes udtryksmåder? 	<p>De interviewede unge giver på forskellig vis udtryk for at have kontakt til omverdenen. Det er både til familie, venner og potentiel kæreste. En ung fortæller om, at vedkommende har meget socialt online: "Jeg har fået en del nye venner og min flirt", og en anden ung fortæller om en fritidsinteresse, vedkommende dyrker med andre i en klub i en større by.</p> <p>De interviewede unge fortæller, at personalet forstår og respekterer dem: "De burde vide, hvad der trækker mig. De kender mig snart ud og ind, det faste personale. Det er kun vikarer, som kan have lidt svært ved at kende én". En anden ung: "For det meste er personalet søde og vil snakke. Der er nogen, som godt kan være lidt irriterende – for mig er det, når de stiller dumme spørgsmål. For mig er dumme spørgsmål, spørgsmål, der er selvbesvarede og et spørgsmål, der bliver stillet syv gange". Den samme unge fortæller også, at personalet stoler rigtig meget på vedkommende: "Jeg er den eneste unge, der får udleveret nøgler, hvis jeg skal hente noget".</p> <p>Under rundvisningen observeres en tavle med en oversigt over hvem, der er på arbejde hvornår.</p>	<p>På spørgsmålet om, om den unge har et godt råd til medarbejdere, siger en ung: "Et problem som jeg finder generelt, der er nogen gange, så hører folk ikke efter, fra start til slut, så der er nogle ting, man ikke helt hører. Det er mennesker generelt. Man skal altså høre efter, hvad de unge mennesker siger, en anden ting er at være enig".</p> <p>Den samme unge fortæller, at personalet ikke altid er gode til snakke med vedkommende efter en episode. Den unge bliver ikke konkret, men fortæller om en episode, hvor den unge har oplevet ikke at blive forstået af en medarbejder.</p>

Afrapporteringsskema

Tema/Standard	Tilfredshedstilkendegivelser	Mulige opmærksomhedspunkter
2. Indflydelse på eget liv Henviser til standarden Indflydelse på eget liv.		
<ul style="list-style-type: none"> • Har borgerne mulighed for at få indflydelse på eget liv? • Tages der udgangspunkt i borgernes ønsker og behov? • Støtter medarbejderne borgerne i at forbedre deres muligheder for livsudfoldelse og indflydelse på eget liv? 	<p>De to interviews foregik i de unges egne stuer, som vidner om deres personlige præg i indretningen ved for eksempel plakater på væggene med deres interesser. Samtidigt fortæller de unge på forskellig vis, at de har en hverdag, som de selv har indflydelse på, så vidt det er muligt. Et eksempel er en af de interviewede unge, der fortæller om, at grundet corona var det ikke muligt at spise sammen. Det er nu blevet muligt igen: "Men jeg kan godt lide at spise hernede, så er der ikke larm, så er der ikke ballade, man skal holde styr på, plus jeg kan se mine serier, mens jeg spiser". Begge unge fortæller om, at de bruger meget tid på computeren. En fortæller også om at spille playstation og se en særlig tegneserie.</p> <p>Derudover har de unge været i praktik i dagligvarebutikker, og yderligere har en af de unge haft mulighed for at dyrke vedkommendes særlige interesse i en klub, der ligger i en større by. En ung fortæller også: "Jeg er den, der har mest fritid af os alle, jeg har ikke begrænsninger på udgange som andre".</p> <p>En af de unge fortæller om beboermøder som et sted, hvor de kan komme med forslag til aktiviteter, ønsker til hvis noget skal være anderledes og mad.</p>	<p>En ung giver udtryk for lidt forvirring i forhold til beboermøderne: "Vi har nogle gange møder om onsdagen. Jeg synes, nogen gange det plejer at være hver tredje uge. Det kommer bare lige pludselig føler jeg, nu er der møde".</p>

Afrapporteringsskema		
Tema/Standard	Tilfredshedstilkendegivelser	Mulige opmærksomhedspunkter
3. Fremtid Henviser til standarden Individuelle planer.		
<ul style="list-style-type: none"> Bliver borgernes planer til i samarbejde med dem selv? 	<p>Begge unge fortæller på forskellig vis om, hvordan de arbejder med planer for fremtiden. En ung svarer på spørgsmålet, om vedkommende kender til mål og delmål: "Det er lang tid siden, at jeg har hørt om det. Jeg har arbejdet i Irma i Roskilde. Der havde vi et mål om at flytte for sig selv". En anden ung fortæller om, at vedkommende arbejder på at få ændret sin dom, så det giver mere frihed til forhold til udgang for eksempel.</p> <p>Et andet tiltag for en af de unge var et praktikophold, som dog stoppede grundet corona. Den unge er stadig interesseret i at komme ud og arbejde i en butik: "Xxx søger medarbejdere over 18, jeg går efter 37 timer, det ved jeg, at jeg godt kan klare". Jeg spørger, om medarbejderne hjælper med at skrive ansøgninger. Den unge svarer, at det hjælper familien med.</p>	

Afrapporteringsskema

Tema/Standard	Tilfredshedstilkendegivelser	Mulige opmærksomhedspunkter
4. Hjælp og støtte Henviser til standarden Kompetenceudvikling.		
<ul style="list-style-type: none"> • Oplever borgeren at få den rette støtte tilpasset sine behov? • Oplever borgeren i forhold til sine behov at have tilstrækkelig kontakt til personalet? 	<p>I forhold til om den unge oplever at få den nødvendige hjælp, siger en ung kort: "Jeg passer egentlig mig selv". Derudover fortæller den unge, at vedkommende får meget hjælp fra familien. Den unge fortæller yderligere: "Der er ikke noget, jeg kan lave med medarbejderne, jeg er ikke typen, der spiller spil og jeg dyrker ikke sport, og corona har lukket ned". Vedkommende giver udtryk for ikke at have et behov for at lave noget med medarbejderne.</p> <p>Begge unge fortæller om, at personalet hjælper dem med praktiske gøremål i deres lejligheder. En ung fortæller: "Jeg gør det meste selv, personalet skifter sengetøj, jeg kan godt gøre det selv, men jeg gider ikke. Bare fordi man kan, så behøver man ikke at gøre det". Den unge har inden corona hjulpet personalet med at ordne, rydde op og tømme opvaskemaskine, hvilket den unge umiddelbart var glad for, men ikke er i gang med igen.</p>	

Afrapporteringsskema		
Tema/Standard	Tilfredshedstilkendegivelser	Mulige opmærksomhedspunkter
5. Sundhed og trivsel Henviser til standarden Sundhed og trivsel.		
<ul style="list-style-type: none"> Støtter personalet op om at fremme borgerens fysiske og mentale sundhed og trivsel? Støttes borgeren til og har borgeren adgang til relevante sundhedsfremmende tiltag og sundhedsfaglige kompetencer? 	<p>Som tidligere beskrevet i afsnit: <i>Indflydelse på eget liv</i> understøttes de unges trivsel ved blandt andet, at de unge kan kommunikere med andre via computer blandt andet og komme ud og at arbejde eller for at dyrke deres store interesser.</p> <p>En ung fortæller, at vedkommende tidligere spillede fodbold, men at det ikke længere er muligt grundet en skade. De interviewede unge giver ikke udtryk for at være interesserede i andre aktiviteter end dem, de allerede har mulighed for på Birkehuset, men at det bliver godt, når der åbnes for at kunne komme i praktik igen for eksempel.</p> <p>De unge fortæller yderligere, at personalet hjælper ved sygdom, tandlægebesøg og udlevering af medicin. En ung fortæller, at vedkommende også får hjælp af familien ved sygdom.</p>	

Afrapporteringsskema

Tema/Standard	Tilfredshedstilkendegivelser	Mulige opmærksomhedspunkter
<p>6. Tryghed Henviser til standarden Forebyggelse af overgreb.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • Evner medarbejderne på tilbuddet at forebygge fysiske, psykiske og seksuelle overgreb? • Er personalet i stand til at forebygge konfliktoptrappende adfærd? 	<p>En ung fortæller om at bo i Birkehuset, at det er "stille og roligt for det meste, der sker ikke det helt store. Nogle gange kommer der lidt ballade her og der". Den unge fortæller, at det for eksempel kan være, at personalet har stillet noget forkert, og så råber de unge. Den unge betegner det som "normalt råberi" og giver udtryk for, at vedkommende ikke føler sig utryk.</p> <p>En ung fortæller, at vedkommende har haft en svær periode, og at der "bliver slået hårdt ned, når jeg har ændret adfærd". Den unge fortæller, at det har betydet, at der for eksempel altid er en medarbejder med den unge, når den unge skal ryge. Den unge siger: "Det er grænseoverskridende, at der er én, der står og kigger på én". Jeg spørger til, om den unge har fået forklaret, hvorfor at det er sådan. Den unge siger: "Jeg forstår godt, at det har været nødvendigt. Jeg holder mig for mig selv, så ved jeg, at det ikke sker igen".</p>	

Afrapporteringsskema

Sammenfatning af undersøgelsesdagen:

1. Kommunikation

Samlet set giver de interviewede unge udtryk for, at de har den kontakt med andre (familie og venner), som de ønsker sig, og at de som udgangspunkt føler sig respekteret og forstået. En af de unge giver udtryk for vigtigheden af, at medarbejderne lytter til de unge og lader dem tale færdig og ønsker at forstå, hvad de unge mener og handler ud fra.

2. Indflydelse på eget liv

De interviewede unge giver udtryk for, at de har indflydelse på eget liv på de præmisser, det er muligt. En ung gav udtryk for lidt forvirring i forhold til, hvornår der er beboermøder, som grundet Covid, ikke har været effektueret i en længere periode. Et opmærksomhedspunkt kunne være at tydeliggøre, at beboermøderne er startet op igen med den procedure, der er til stede for møderne.

3. Fremtid (Individuelle planer)

Begge de interviewede unge giver udtryk for, at de på forskellig vis arbejder med planer for fremtiden, og at de er bekendte med at arbejde med mål og delmål.

4. Hjælp og støtte (Kompetenceudvikling)

Samlet set giver de interviewede unge udtryk for, at de får den hjælp, de ønsker sig – særligt, når det kommer til praktiske gøremål. En ung giver udtryk for at klare det meste selv og ønsker ikke medarbejdernes hjælp, hvilket respekteres.

5. Sundhed og trivsel

De interviewede unge giver samlet set udtryk for at trives med de aktiviteter, der pt. er muligt i deres hverdag, og at de ikke har interesse i yderligere aktiviteter, som medarbejderne kan støtte op om. Der gives udtryk for, at medarbejderne hjælper ved sygdom og tandlægebesøg.

6. Tryghed (Forebyggelse af overgreb)

Begge de interviewede unge giver udtryk for, at der er løbende mindre voldsomme episoder i Birkehuset, men også at medarbejderne umiddelbart formår at håndtere episoderne, og at de føler sig trygge.