

# Oplevelse af kvaliteten på Synscenter Refsnæs, 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: Fredag d. 7. maj 2021**

### **Beskrivelse af målgruppe:**

Synscenter Refsnæs er det nationale specialpædagogiske ressource- og videnscenter for børn og unge i alderen 0 til 35 år med synshandicap, eventuelt kombineret med andre handicaps.

Synscenter Refsnæs består af skole med 22 pladser, 27 døgnpladser, et særligt klubtilbud til hjemmeboende børn og unge, efterskolelignende tilbud med 10 pladser, en rådgivningsenhed og et materialelaboratorium.

Synscenter Refsnæs løser synsfaglige opgaver i hele Danmark, i samarbejde med kommuner og kommunikationscentre.

Synscenter Refsnæs er et højt specialiseret tilbud, som arbejder vidensbaseret og tværfagligt med udvikling, læring, trivsel og medborgerskab for målgruppen i et landsdækkende samarbejde. Tilbuddene omfatter: Vidensarbejde, specialrådgivning og vejledning, individuel udredning, kursustilbud og gruppeforløb, materialeproduktion, skole, efterskole, STU og botilbud.

**Beskrivelse af metodetilgangen (fokusgruppeinterview, individuelt interview og/eller deltagende observation) og rammerne herfor, som fx antal interviewpersoner i fokusgruppeinterview/antal individuelle interview/beskrivelse af rammerne for observation o. lign.:**

En rundvisning på Synscenter Refsnæs.

Rapporten beror på 2 fokusgruppeinterviews med hver to beboere fra 'Fløjen' og en pædagog samt fremvisning af beboernes værelser. Derudover generelle observationer under rundvisning. De interviewede var i alderen 16-20 år.

### **Undersøger:**

Konsulent, Christine Brylle – Region Sjælland

Afrapporteringsskema		
Tema/Standard	Tilfredshedstilkendegivelser	Mulige opmærksomhedspunkter
<b>1. Kommunikation</b> Henviser til standarden Kommunikation.		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er der kontinuerligt fokus på at fremme borgernes mulighed for at kommunikere med omverdenen?</li> <li>• Evner medarbejderne at forstå og respektere borgernes udtryksmåder?</li> </ul>	<p>Alle beboerne giver udtryk for, at der er en god kontakt og forståelse mellem personalet og beboerne. Det gælder også i de situationer, som kan være svære for beboerne – specielt henviser beboerne til de restriktioner, der er under covid-19, hvor beboerne alle fortæller, at personalet har været gode til at fortælle beboerne om forandringerne.</p> <p>Inden et af interviews gik i gang, sad en beboer med sin telefon og gennemgik sine mails via et højtlysningsprogram på sin telefon. Da jeg spurgte ind til det, var beboeren meget tilfreds med denne mulighed for at kommunikere med venner og familie.</p> <p>Under mit besøg observeres en god og imødekommende omgangstone mellem de unge og personalet.</p>	

## Afrapporteringsskema

Tema/Standard	Tilfredshedstilkendegivelser	Mulige opmærksomhedspunkter
<b>2. Indflydelse på eget liv</b> Henviser til standarden Indflydelse på eget liv.		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Har borgerne mulighed for at få indflydelse på eget liv?</li> <li>• Tages der udgangspunkt i borgernes ønsker og behov?</li> <li>• Støtter medarbejderne borgerne i at forbedre deres muligheder for livsudfoldelse og indflydelse på eget liv?</li> </ul>	<p>En beboer fortæller, at vedkommende sammen med sin kontaktperson har planlagt et tre årigt praktikforløb på materialeproduktion (ligger på matriklen), og at vedkommende er meget tilfreds med den mulighed.</p> <p>En beboer fremhæver et godt læringsmiljø med 'en masse gode klassekammerater'.</p> <p>En beboer føler meget stor indflydelse på sit liv. Beboeren har selv aktivt tilvalgt Synscenter Refsnæs frem for andre tilbud.</p> <p>Beboerne bor på eget værelse, som de selv har møbleret. Beboerne sørger selv for oprydning og rengøring af deres værelse.</p>	<p>Beboerne oplyser, at det er uklart for dem, hvornår der afvikles ungemøder, og at det er længe siden, at der sidst har været afholdt ungemøde.</p> <p>På baggrund af beboernes udsagn lyder det til, at afviklingen af ungemøder ikke foregår i en fast kadence, og beboerne giver udtryk for, at de ikke ved med sikkerhed, hvad de skal bruge dem til. Beboerne fortæller, at der bliver løst og drøftet mange ting på eftermiddagsmøderne. Det kunne være et muligt opmærksomhedspunkt at lave en tydelig adskillelse af de to mødeformer og at give ungemøderne et større fokus.</p>

Afrapporteringsskema		
Tema/Standard	Tilfredshedstilkendegivelser	Mulige opmærksomhedspunkter
<b>3. Fremtid</b> Henviser til standarden Individuelle planer.		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Bliver borgernes planer til i samarbejde med dem selv?</li> </ul>	<p>En beboer fortæller, at vedkommende er 'bange for at blive for dygtig', så vedkommende dermed ikke længere skal være på Synscenter Refsnæs. Vedkommende har dog en rigtig god relation til sin kontaktperson, hvor de taler om fremtiden.</p> <p>En beboer har et stort ønske om at arbejde i materialeproduktionen, og at det er noget, vedkommende taler meget med sin kontaktperson om.</p> <p>Alle beboerne oplyser, at de har en individuel plan og arbejder aktivt med planen sammen med deres kontaktperson.</p>	

## Afrapporteringsskema

Tema/Standard	Tilfredshedstilkendegivelser	Mulige opmærksomhedspunkter
<b>4. Hjælp og støtte</b> Henviser til standarden Kompetenceudvikling.		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oplever borgeren at få den rette støtte tilpasset sine behov?</li>   <li>• Oplever borgeren i forhold til sine behov at have tilstrækkelig kontakt til personalet?</li> </ul>	<p>Flere beboere giver udtryk for, at der er mange regler, men at personalet støtter beboerne i, hvordan de kan navigere i dem. Beboerne oplyser, at det i særdeleshed har været svært med de mange nye regler under covid-19 – 'det er svært med mange nye regler, jeg glæder mig til det er forbi', siger en beboer.</p> <p>En beboer kan selvstændigt, efter bl.a. støtte fra personalet, tage de offentlige transportmidler til en by ca. 75 km væk. Samme beboer arbejder nu på at kunne gå fra Synscenter Refsnæs og ud til et supermarked i den anden ende af byen.</p> <p>En beboer har lært at benytte nem-id med støtte fra personalet.</p> <p>En beboer fortæller, at det i 'Fløjen' er let at få kontakt til personalet.</p>	

## Afrapporteringsskema

Tema/Standard	Tilfredshedstilkendegivelser	Mulige opmærksomhedspunkter
<b>5. Sundhed og trivsel</b> Henviser til standarden Sundhed og trivsel.		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Støtter personalet op om at fremme borgeres fysiske og mentale sundhed og trivsel?</li> <li>• Støttes borgeren til og har borgeren adgang til relevante sundhedsfremmende tiltag og sundhedsfaglige kompetencer?</li> </ul>	<p>En beboer fortæller, at vedkommende i starten opholdt sig meget på sit værelse, men at vedkommende er 'kommet langt frem' og har et stort socialt netværk nu.</p> <p>En beboer fortæller, at vedkommende, med en anelse støtte fra sin kontaktperson, selv kontakter egen læge ved behov. Beboeren fortæller stolt 'jeg er kommet langt frem'.</p> <p>En anden beboer fortæller, at vedkommende får hjælp af sin kontaktperson til at kontakte egen læge.</p> <p>Flere beboere fortæller om mange muligheder for at røre sig udenfor. Der er mange former for udendørs aktiviteter og legepladser – hvilket jeg også bemærkede under rundvisningen. Beboerne fortæller, at de selv arrangerer at mødes og gåture, og de giver udtryk for, at de oplever et rigt socialt netværk.</p> <p>'Fløjen', hvor interviews foretages, bliver gentagne gange omtalt som et positivt og 'naturligt' sted at være for beboerne.</p> <p>Beboerne viser alle deres værelser frem og virker alle meget stolte og tilfredse for rammerne.</p>	<p>Beboerne fortæller, at de er meget kede af, at svømmehallen er ikke i brug som tidligere pga. Covid-19.</p>

## Afrapporteringsskema

Tema/Standard	Tilfredshedstilkendegivelser	Mulige opmærksomhedspunkter
<p><b>6. Tryghed</b> Henviser til standarden Forebyggelse af overgreb.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evner medarbejderne på tilbuddet at forebygge fysiske, psykiske og seksuelle overgreb?</li> <li>• Er personalet i stand til at forebygge konfliktoptrappende adfærd?</li> </ul>	<p>En beboer fortæller, at vedkommende har en strategi i tilfælde af uoverensstemmelser mellem beboerne. Vedkommende fortæller 'jeg trækker mig ind på mit værelse ved uvenskaber mellem os der bor her'. Vedkommende oplever, at personalet håndterer konflikter godt.</p> <p>Ingen beboere giver udtryk for utryghed.</p>	

## Afrapporteringsskema

### Sammenfatning af undersøgelsesdagen:

#### **1. Kommunikation**

Generelt er der enighed blandt de interviewede, at personalet er gode at snakke med, og at der er tillid til dem.

Under mit besøg observeres en god og imødekommende omgangstone mellem de unge og personalet.

#### **2. Indflydelse på eget liv**

Beboerne oplever i stor grad, at have indflydelse på eget liv.

Et opmærksomhedspunkt kan dog være, at de oplevede manglende ugemøde.

#### **3. Fremtid (Individuelle planer)**

Beboerne oplever generelt et tæt samarbejde med deres kontaktpersoner om beboernes fremtid.

#### **4. Hjælp og støtte (Kompetenceudvikling)**

Generelt er der tillid til kontaktpersonerne og personalet.

#### **5. Sundhed og trivsel**

Beboerne udtrykker generel tilfredshed med rammerne og gør flittigt brug af tilbuddene.

Udendørsarealerne bar præg af et aktivt udemiljø.

Der er et stort ønske om at svømmehallen snart åbner igen.

#### **6. Tryghed (Forebyggelse af overgreb)**

Beboerne føler sig trygge og føler, at personalet har styr på evt. opståede konflikter.