

Ikke-fastansatte medarbejdere

Socialtilsynet skal vurdere sociale tilbuds brug af ikke-fastansatte medarbejdere med borgerrelaterede opgaver. Vurderingen foretages under temaerne Organisation og ledelse samt Kompetencer.

For at sikre en ensartet forståelse og brug af kvalitetsmodellen anbefales socialtilsynet at tage udgangspunkt i nedenstående forståelse og de efterfølgende tilsynsfaglige fokuspunkter.

Forståelse af ikke-fastansatte medarbejdere

Er ikke en fast del af den pædagogiske indsats omkring borgeren

Socialtilsynet skal have fokus på ikke-fastansatte medarbejdere, der varetager borgerrelaterede opgaver, men som ikke indgår som en fast del af hele den pædagogiske indsats omkring borgerne.

Erstatter eller supplerer de fastansatte medarbejdere

Jævnfør de politiske intentioner skal socialtilsynet ikke alene have fokus på vikarer, der træder i stedet for tilbuddets faste medarbejdere, fx ved ferie og sygdom. Socialtilsynet skal også have fokus på brugen af ikke-fastansatte medarbejdere, fx timelønnede medarbejdere, som tilbuddene bruger løbende, og som supplerer de faste medarbejdere, men som ikke indgår som en fast, kontinuerlig del af hele den pædagogiske indsats omkring borgerne.

Er typisk timelønnede

Ikke-fastansatte medarbejdere er typisk timelønnede og arbejder i et varierende antal timer pr. uge eller måned. Der kan dog også være medarbejdere, der kan betragtes som ikke-fastansatte, selvom de er tilknyttet et tilbud i et fast antal timer pr. uge eller måned. Det kan fx være faste tilkaldevikarer, som bruges på forskellige afdelinger alt efter behov.

Kan være tilknyttet et tilbud i kortere eller længere tid

Ikke-fastansatte medarbejdere kan være tilknyttet et tilbud i mange år uden at være fastansat. Ikke-fastansatte er dermed ikke alene medarbejdere, som er ansat i kortere perioder.

Kan være ansat i tilbuddet, i et vikarkorps (fx et kommunalt korps) eller i et eksternt vikarbureau

Ikke-fastansatte medarbejdere kan være ansat internt i tilbuddet, i et vikarkorps, fx et kommunalt korps eller i et eksternt vikarbureau.

Omfatter ikke barselsvikarer, orlovsvikarer og vikarer for langtidssygemeldte

Barselsvikarer, vikarer for langtidssygemeldte og orlovsvikarer er ansat til at erstatte bestemte, faste medarbejdere. De er ansat i en længere sammenhængende periode, og er dermed kontinuerligere medarbejdere for borgerne. Desuden indgår de typisk i hele den pædagogiske indsats omkring borgerne, herunder planlægning, udførelse og udvikling af den pædagogiske indsats, på lige fod med fastansatte medarbejdere. Medarbejdere, der er ansat som barselsvikar, vikar for langtidssygemeldte og orlovsvikar forstås derfor som faste medarbejdere.

Omfatter kun medarbejdere med pædagogiske opgaver og ikke fx tekniske eller administrative medarbejdere

Medarbejdere med borgerrelaterede opgaver er direkte involveret i den pædagogiske indsats til borgerne. Det vil sige, at det som hovedregel ikke er medarbejdere, der løser tekniske og administrative opgaver, fx på kontoret, i et køkken, eller med rengøring.

Tilsynsfaglige fokuspunkter

Følgende 5 punkter bør socialtilsynet have fokus på ved vurderingen af brug af ikke-fastansatte medarbejdere i tilbud omfattet af § 4, stk. 1, nr. 2-4, i lov om socialtilsyn. Det vil bero på en konkret vurdering, hvilke fokuspunkter der er relevante at inddrage i kvalitetsvurderingen for det konkrete tilbud.

1: Velovervejet brug af ikke-fastansatte medarbejdere

Det er væsentligt, at brugen af ikke-fastansatte medarbejdere ledelsesmæssigt er fagligt velovervejet. Det vil sige, at ledelsen har taget stilling til, og har en klar plan for, hvordan ikke-fastansatte medarbejdere kan indgå hensigtsmæssigt i driften af tilbuddet på en måde, så det ikke påvirker den pædagogiske indsats og borgernes trivsel i negativ retning.

Socialtilsynet bør have fokus på:

- Om de ikke-fastansatte medarbejdere er stabilt tilknyttet tilbuddet.
- Om tilbuddet bruger eksterne vikarbureauer, og i så fald hvilke overvejelser ledelsen gør sig omkring dette.
- Om ledelsen har en plan for prioritering af opgaver ved fravær blandt de fastansatte medarbejdere.
- Om der er tydelighed omkring ikke-fastansatte medarbejders ansvar og opgaver i tilbuddet.
- Om arbejdstidsplanlægning og vikarbookning håndteres hensigtsmæssigt.
- Om budget og regnskab afspejler hensigtsmæssig brug af ikke-fastansatte medarbejdere.

Ikke-fastansatte medarbejders tilknytning til tilbuddet

Når ikke-fastansatte medarbejdere er stabilt tilknyttet tilbuddet, kan de oparbejde et bedre kendskab til borgerne og tilbuddets metoder end vilkårligt tilknyttede, hvilket kan medvirke til mere tryghed og forudsigelighed for såvel borgere som medarbejdere.

Det er derfor et særligt opmærksomhedspunkt for Socialtilsynet, hvis tilbud gør brug af medarbejdere fra eksterne vikarbureauer. Det kan være nødvendigt for nogle tilbud at bruge medarbejdere fra eksterne vikarbureauer til f.eks. at løfte specialiserede opgaver i en periode, men tilbuddene bør dog så vidt muligt forsøge at undgå eller begrænse brugen af medarbejdere fra eksterne vikarbureauer.

Prioritering af opgaver ved fastansattes fravær

Ved brug af ikke-fastansatte medarbejdere er der risiko for, at de aktiviteter, der har betydning for borgernes recoveryproces, bliver nedprioriteret eller aflyst. Det er derfor vigtigt, at ledelsen har en plan for, hvordan opgaver prioriteres i tilfælde af fastansattes fravær, således at det pædagogiske arbejde omkring borgerne påvirkes mindst muligt.

Det er også vigtigt med aktiv stillingtagen til, hvordan ikke-fastansatte medarbejdere kan indgå mest hensigtsmæssigt, f.eks. om der er opgaver, som de ikke-fastansatte medarbejdere kan varetage, så der frigives tid til, at de faste medarbejdere kan varetage de pædagogiske opgaver omkring borgerne.

En plan med en forudgående og aktiv prioritering af opgaver kan både mindske behovet for koordinering i forbindelse med såvel forudset som uforudset fravær og kan mindske behovet for brug af ikke-fastansatte medarbejdere i det hele taget.

Tydlighed om ikke-fastansattes opgaver og ansvar

Både for borgerne i tilbuddet og for medarbejderne er det vigtigt, at der er tydelighed omkring ikke-fastansattes opgaver og ansvar. Det kan påvirke borgernes trivsel positivt ved at skabe ro og genkendelighed og mindske oplevelsen af "fremmede", der kommer ind i borgernes liv, uden at have det fornødne kendskab til rutiner, aftaler og metoder.

Der kan ikke opstilles nogle generelle retningslinjer for, hvilke konkrete opgaver, ikke-fastansatte medarbejdere bør varetage eller ikke bør varetage. Det vil bl.a. afhænge af den enkelte ikke-fastansatte medarbejders kendskab til borgerne og tilbuddet samt afhænge af de konkrete borgere i tilbuddet.

Der kan være nogle borgere, som kun de fastansatte medarbejdere skal løse opgaver omkring. Det kan f.eks. være borgere, som har behov for en helt særlig tilgang kommunikativt, eller borgere, som har behov for en helt særlig struktur, som kan være svær at følge nøje uden erfaring. Det kan også være borgere, hvor risikoen for voldsomme episoder er stor, og hvor det er vigtigt, at

medarbejderne har en god relation til borgeren samt stor viden og erfaring med at arbejde konfliktnedtrappende.

Generelt bør tilbuddene være opmærksomhed på, at ikke-fastansatte medarbejdere ikke varetager for vanskelige opgaver, særligt ikke for tidligt i deres forløb, ligesom det er vigtigt at have særlig opmærksomhed omkring ikke-fastansatte medarbejdere og alene-arbejde.

Ligeledes bør tilbuddene være opmærksomhed på ikke-fastansatte medarbejders opgave og ansvar i forhold til dokumentation ift. det udførte arbejde, fx dagbogssystemer og magtanvendelseskemaer.

Hensigtsmæssig arbejdstidsplanlægning og vikarbookning

En systematisk arbejdstidsplanlægning kan understøtte størst mulig kontinuitet i indsatsen til borgerne, og kan minimere akutte situationer, hvor ikke-fastansatte medarbejdere må kaldes ind med meget kort varsel.

En systematisk arbejdstidsplanlægning kan understøttes af digitale vagtplanlægningsværktøjer. Der findes blandt andet værktøjer, hvor oplysninger om fx aktiviteter, borgernes behov samt medarbejdernes kompetencer og tilgængelighed er integrerede. Hermed kan arbejdstidsplanlægningen tage højde for, hvilke opgaver der skal løses, og hvilke kompetencer der kræves af de nødvendige medarbejder. Der findes desuden systemer til arbejdstidsvagtplanlægning, som har tilkøbt digital vikarbooking, så vikarer selv kan booke vagter via smartphone og sms-kommunikation, hvilket kan frigive ressourcer fra ledelse og/eller medarbejdere.

Budget og regnskab afspejler hensigtsmæssig brug af ikke-fastansatte medarbejdere

Det er almindeligt og forventeligt, at tilbud bruger ikke-fastansatte medarbejdere til f.eks. dækning af ferie og sygdom. Omkostninger til ikke-fastansatte medarbejdere bør således for langt de fleste tilbud afspejle sig i budget og regnskab.

Det vil bero på en konkret vurdering i forhold til det enkelte tilbud, om omkostningerne har et omfang, som er hensigtsmæssigt. Såvel et meget lavt som et højt

omkostningsniveau kan være udtryk for en uhensigtsmæssig brug.

Hvis omkostninger til ikke-fastansatte medarbejdere ikke indgår i et tilbuds budget, kan det være udtryk for at budgettet er urealistisk. Omvendt kan det også være problematisk, hvis budget og regnskab afspejler, at ikke-fastansatte medarbejdere udgør en fast, stor andel af medarbejdergruppen og dermed tilbuddets omkostninger. Dette kan blandt andet være udtryk, for at tilbuddet bevidst holder antallet af fastansatte medarbejdere i tilbuddet på et lavere niveau, end normeringen tilsiger, f.eks. for bedre at kunne op- og nedjustere medarbejderressourcerne løbende.

Et særligt opmærksomhedspunkt er tilbud med en presset økonomi. Her kan der være risiko for, at tilbuddet har et stort forbrug af ikke-fastansatte for at holde udgifterne til fastansatte nede. Omvendt kan der også være risiko for, at tilbuddet har et uhensigtsmæssigt lavt forbrug af ikke-fastansatte, fordi tilbuddet kun anvender ikke-fastansatte medarbejdere i yderste nødstilfælde. Begge dele kan påvirke såvel borgernes som medarbejdernes trivsel i negativ retning.

2: Inddragelse af borgerens perspektiv omkring ikke-fastansatte medarbejdere

Borgerne i de enkelte tilbud kan have vigtige perspektiver at bidrage med i forhold til brugen af ikke-fastansatte medarbejdere, og det kan give tryghed og påvirke borgernes trivsel positivt at have indflydelse på, hvordan ikke-fastansatte skal indgå i deres dagligdag.

Socialtilsynet bør have fokus på:

- Om borgerne er inddraget i forbindelse med ansættelse af ikke-fastansatte medarbejdere.
- Om borgerne er inddraget i, hvordan ikke-fastansatte medarbejdere kan indgå i dagligdagen i tilbuddet.

Borgerne i det enkelte tilbud kan have vigtige perspektiver på, hvordan ikke-fastansatte medarbejdere bedst indgår i dagligdagen i tilbuddet. Inddragelse af borgernes perspektiv kan ske ved at inddrage borgerne omkring ansættelse af ikke-fastansatte medarbejdere. For eksempel ved at eventuelle ønsker til nye ikke-fastansatte medarbejdere drøftes med borgerne på et beboermøde eller lignende.

De enkelte borgerne kan også have særlige behov og ønsker, f. eks. i forhold til hvilke opgaver ikke-fastansatte bedst kan varetage og ikke varetage. Jo mere borgerne er inddraget i, hvad der er hjælpsomt for dem, jo mere indflydelse oplever de, hvilket er vigtigt for et godt samarbejde mellem borgere og medarbejdere, herunder ikke-fastansatte medarbejdere.

Det er desuden vigtigt, at borgerne - i det omfang det er muligt - forberedes, når der kommer ikke-fastansatte medarbejdere. Dette vil fremme borgernes tryghed og skabe et bedre udgangspunkt for samarbejdet med ikke-fastansatte medarbejdere.

3: Introduktion og oplæring

Introduktion til og oplæring af ikke-fastansatte medarbejdere skal sikre, at de

ikke-fastansatte medarbejdere har mulighed for hurtigt at tilegne sig den nødvendige viden.

Socialtilsynet bør have fokus på:

- Om ikke-fastansatte sikres adgang til den nødvendige viden om tilbuddet og de enkelte borgere.
- Om ikke-fastansatte medarbejdere sikres introduktion og oplæring i dagligdagen.
- Om ikke-fastansatte medarbejdere introduceres og har adgang til relevante it-systemer så som intranet og dokumentationssystemer.

En fast procedure for introduktion til tilbuddet og borgerne kan bidrage til at sikre ikke-fastansatte medarbejdere den nødvendige viden i forhold at løse relevante pædagogiske opgaver. Proceduren kan omfatte en systematik for, hvilke metoder og tilgange, politikker, procedurer mv. ikke-fastansatte skal introduceres til, og hvordan denne introduktion skal foregå.

For at sikre ikke-fastansatte medarbejdere den nødvendige viden, er det hensigtsmæssigt, at der foreligger overskuelige og let tilgængelige beskrivelser af de enkelte borgere og deres eventuelle særlige behov i forhold til f.eks. struktur og kommunikation.

Videreformidling af viden sker i dagligdagen ofte ved overlap, som det derfor er relevant, at ikke-fastansatte medarbejdere også deltager i.

Et væsentligt fokuspunkt er ikke-fastansattes adgang til tilbuddets it-systemer f.eks. intranet, dagbogssystemer, magtanvendelseskemaer mv. Adgang til dette er ofte en forudsætning for, at ikke-fastansatte kan indhente relevante oplysninger til udførelsen af deres arbejdsopgaver og har mulighed for at dokumentere. Det er i den forbindelse vigtigt, at tilbuddet har klare retningslinjer for ikke-fastansattes adgang til personfølsomme oplysninger, som sikrer, at lovgivningen omkring beskyttelse af persondata overholdes. Dette er særligt relevant i forhold til ikke-fastansatte medarbejdere fra eksterne vikarbureauer, da de ikke er ansat på samme juridiske vilkår som medarbejdere, der er ansat af tilbuddet. Det er derfor vigtigt, at kontrakten mellem tilbuddet og vikarbureau beskriver forhold og aftaler omkring behandling af personoplysninger.

4: Kompetenceudvikling og faglig sparring til ikke-fastansatte medarbejdere

Det er afgørende for kvaliteten i tilbuddet, at både faste og ikke-fastansatte medarbejdere har de faglige, relationelle og personlige kompetencer, der er nødvendige i forhold til tilbuddets indsats og målgruppe(r).

Socialtilsynet bør have fokus på:

- Om der er en sammenhæng mellem de ikke-fastansatte medarbejders kompetencer og målgruppens kompleksitet: Jo mere komplekse behov hos målgruppen, jo mere er der brug for specialiserede kompetencer, og jo større risiko er der for, at manglende kompetencer kan påvirke borgernes trivsel negativt.
- Om de ikke-fastansatte medarbejdere modtager faglig sparring og kompetenceudvikling.

Ikke-fastansatte medarbejdere har ikke nødvendigvis relevant uddannelse, erfaring og viden, og vil ofte mangle kendskab til det specifikke tilbud og borgerne.

En måde at sikre et relevant fagligt kompetenceniveau er at have ikke-fastansatte medarbejdere, som er stabilt tilknyttet tilbuddet. Det kan f.eks. være i form af et fast korps af vikarer.

En anden måde at sikre et relevant kompetenceniveau er kompetenceudvikling. Ikke-fastansatte medarbejdere indgår som regel ikke i supervision eller kursusdage på lige fod med fastansatte, hvilket heller ikke kan forventes. Det er dog vigtigt, at tilbuddet sikrer, at ikke-fastansatte på andre måder klædes fagligt på, og får mulighed for faglig sparring i forhold til opgaverne.

Det gælder både faglig sparring i dagligdagen, som sikrer at ikke-fastansatte medarbejdere har tilstrækkelig viden om de enkelte borgere, og undervisningsforløb, kurser, e-læring eller lignende omhandlende målgruppen, tilbuddets faglige tilgange og metoder, magtanvendelser, forebyggelse af voldsomme episoder, mv. Nogle tilbud har f.eks. faste årlige dage, hvor alle ikke-fastansatte i 1-2 dage får undervisning og supervision.

5: Forebyggelse og håndtering af voldsomme episoder og magtanvendelser

Det er væsentligt for en hensigtsmæssig brug af ikke-fastansatte medarbejdere, at tilbuddet har særlig opmærksomhed på denne medarbejdergruppe i forhold til forebyggelse, håndtering og læring af voldsomme episoder og magtanvendelser.

Socialtilsynet bør have fokus på:

- Om tilbuddet sikrer ikke-fastansatte medarbejdere introduktion og oplæring i forhold til forebyggelse af voldsomme episoder og magtanvendelser.
- Om tilbuddet sikrer, at ikke-fastansatte medarbejdere ikke arbejder alene og med for vanskelige opgaver.
- Om de ikke-fastansatte medarbejdere kender tilbuddets risikovurderingsmetoder og tilgange til konfliktnedtrapning.
- Om de ikke-fastansatte medarbejdere har adgang til supervision og faglig sparring ifm. voldsomme episoder og magtanvendelser.
- Om de ikke-fastansatte medarbejdere har kendskab til relevant lovgivning og procedurer ift. magtanvendelser.
- Om de ikke-fastansatte medarbejdere kender arbejdspladsens plan for håndtering af voldsomme episoder, procedurer for registrering og anmeldelse af trusler og vold, registrering af magtanvendelser mv.
- Om beføjelser for ikke-fastansatte medarbejdere fra eksterne bureauer i forhold til magtanvendelser er tydeligt beskrevet, og om er dette er i overensstemmelse med magtanvendelsesreglerne.

Medarbejdernes kendskab og tilgang til borgerne er en vigtig forudsætning for forebyggelse af konflikter og magtanvendelse. Af den grund er der øget risiko for voldsomme episoder og magtanvendelser, når det er ikke-fastansatte medarbejdere, der varetager opgaver omkring borgerne. Det gælder i særlig grad ikke-fastansatte medarbejdere, der er nye og/eller ikke stabilt tilknyttet tilbuddet samt ikke-fastansatte medarbejdere fra eksterne vikarbureauer,

Viden og erfaring er forebyggende faktorer, og derfor bør ikke-fastansatte medarbejdere oplæres i tilbuddets risikovurderingsmetode. Desuden bør tilbud sikre, at ikke-fastansatte medarbejdere har adgang til supervision og faglig sparring, hvis de har været involveret i voldsomme episoder eller magtanvendelse.

Tilbuddet bør også sikre, at ikke-fastansatte medarbejdere varetager opgaver, der er passende i forhold til deres kendskab til tilbuddet og borgerne.

Desuden bør de altid være på arbejde sammen med fastansatte, som kender tilbuddets procedurer og tilgange til forebyggelse af voldsomme episoder. Dermed mindskes risikoen for, at uerfarne ikke-fastansatte medarbejdere kommer til at stå i udfordrende situationer alene.

Brug af vagtbureauer

Nogle tilbud gør brug af ikke-fastansatte medarbejdere fra vagtbureauer. Det kan f.eks. være såkaldte "pædagogiske vagter", der er ansat til at skabe tryghed for medarbejdere og borgere. Hvis tilbud gør brug af vagtbureauer, er der flere forhold, som socialtilsynet bør have opmærksomhed på.

Dels bør socialtilsynet være opmærksom på, om brugen vagter er udtryk for manglende faglighed, kompetencer og/eller utilstrækkelige personaleressourcer til at håndtere borgere med udadreagerende adfærd på en hensigtsmæssig måde.

Desuden bør Socialtilsynet have fokus på, hvordan vagter indgår i arbejdet omkring borgerne i hverdagen, hvilke opgaver de er ansat til at varetage, og om reglerne om magtanvendelse efterleves.

Personale, som alene er ansat til at skabe tryghed for medarbejdere og borgere, må således ikke udføre magtanvendelser som beskrevet i serviceloven og voksenansvarsloven. Dette følger af, at det kun er medarbejdere, der er ansat til at varetage omsorg over for borgerne, der må bruge magt efter servicelovens eller voksenansvarslovens bestemmelser. Hvis dette er tilfældet, er medarbejderne omfattet af og skal følge servicelovens eller voksenansvarslovens regler om magtanvendelse.

Medarbejdere, der er ansat som vagter, og ikke ansat til at varetage omsorg for borgerne, må alene anvende magt som rent nødværge efter den nødret, der gælder for alle borgere. Straffelovens bestemmelser om nødværge og nødret er dog en *ekstraordinær hjemmel til brug i ekstraordinære situationer*. Bestemmelserne kan således ikke anvendes som hjemmelsgrundlag for at foretage jævnligt forekommende tvangsmæssige indgreb.

Hvis tilbuddet har ansat medarbejdere fra et vagtbureau, bør deres funktion og opgaver derfor fremgå tydeligt af den kontrakt eller aftale, som tilbuddet har indgået med vagtbureauer.