

11. november 2016
Asylcenter Nyborg

Frygt for personalet

Til start vil jeg gerne kommentere på udtalelsen omkring, at vores beboere skulle være bange for at sige ting til personalet. Personalet oplever det som naturligt, at der er informationer, som beboerne holder tilbage. Det er vores opfattelse, at de ikke ønsker at skabe splid og blande sig i andres sager.

Det bliver gang på gang italesat, at personalet er her for at hjælpe dem, og at de kan føle sig trygge ved at betro sig til personalet. Dog opleves det fortsat, at nogle beboere tror at det vil skade deres sag.

Samtidig skal det nævnes, at der også er stor tiltro til personalet fra beboerne side af, og beboerne indvier ofte personalet i meget personlige ting og konflikter.

De flytninger, som bliver foretaget her på centret, er velbegrundede og ikke et tiltag som vi tager i brug, før alt andet er prøvet.

Kollektiv afstraffelse

Det er sandt, at caféen har været lukket et par gange, af flere årsager. Dels at der har været nogle voldsomme konflikter imellem brugere af caféen, som betød at personalet skulle have den nødvendige tid til at afdække problemet, og samtidig finde en ny løsning på hvordan café-tilbuddet skulle fungere.

Samtidig har centret været foruden aftenpersonale i en kortere periode, som betød, at hvis den tilsagte beboer ikke mødte op til aftalt tid, til at varetage pasningen af caféen, så var der intet personale til at låse op for caféen efter kl. 16. Det skal dog tilføjes, at beboerne af og til i perioden har tilkaldt vagten, som så er kørt på stedet og har låst op, efter aftale med mig - dette er der aldrig sagt nej til.

Der har i enkelte tilfælde været andre beboere, som har tilbudt at passe caféen i stedet - dette har vi også imødekommet.

Det er klart centrets hensigt, at caféen skal være åben og til glæde for alle vores beboere.

Henvendelser på kontoret

Der er ingen beboere der bliver nægtet lægehjælp eller anden sundhedsfaglig hjælp.

I praksis fungerer det sådan, at beboeren henvender sig på kontoret, hvor de bliver skrevet op til en tid ved læge, tandlæge eller anden form for behandling.

Vi er samtidig underlagt ventelister, samt loft på tandbehandlinger i forhold til økonomien, hvilket betyder at der ikke er ubegrænset behandling til dette. Jeg vil også tilføje, at der ofte kommer beboere som har glemt deres tid i klinikken og som bliver utilfredse med, at de så ikke kan komme til alligevel. Disse bliver henvist til office, for at få en ny tid. Dette er også for at forberede dem på et eventuelt ophold i Danmark, at man skal overholde de tider/aftaler man får ved fx en læge. Det er klart, at hvis det er meget alvorligt, så siger vi selvfølgelig ikke at de skal have en ny tid, men finder i stedet en løsning, så de kommer til med det samme.

11. november 2016
Asylcenter Nyborg

Det er korrekt, at der på et tidspunkt var anskaffet et båthorn på kontoret, til formålet at sænke støjniveauet. Dette skyldes, at der på daværende tidspunkt blev lukket mange beboere ind i et lille lokale (kontoret), og dette skabte meget uro og støj, til gene for både personale og beboere. Der var på daværende tidspunkt endnu ikke indført et "træk nummer" system, og derfor blev hornet også brugt til at indikere, at det er næstes tur, så dette kunne høres ude på gangen.

Jeg er blevet gjort bekendt med, at et personale har jeket med hornet, hvor en beboer ikke syntes det var sjovt, hvilket blev påtalt med det samme og hornet er herefter blevet fjernet. Den pågældende medarbejder blev meget ked af, at det var blevet mistolket af en af beboerne, da det absolut ikke var hensigten.

I den periode hvor det er blevet benyttet, var det også beboerne som jokede med hornet, så det har været til gensidig morskab. Det er vores politik, at vi ikke irettesætter personale til personale foran vores beboere - dette gøres bag lukkede døre.

I forhold til udtalelse omkring beboernes møde med det danske system, er vi meget realistiske i forhold til hvordan det ser ud uden for asylcentret, da vi på flere plan forsøger at forberede og vænne vores beboere til, hvordan det foregår ude i det danske samfund.

Et eksempel kan være, som nævnt tidligere, at hvis man kommer for sent til en aftalt behandling i klinikken, så er den næste patient taget ind og man må derfor få en ny tid. Dette er virkeligheden både inden for og uden for centret.

En frivillig på centret

Det er korrekt, at vi har meget stor hjælp fra en frivillig på centret, som arbejder her langt ud over det sædvanlige.

I starten af hans deltagelse her, havde vi et arrangement, som indebar madudlevering. Den frivillige forsøgte, efter bedste evne, at tilgodese beboernes ønsker og behov. Dette betød, at han fik delt køen i to, opdelt mellem kvinder og mænd. Denne episode er vendt flere gange med Maria og Mathilde og det var min opfattelse, at vi havde fået belyst, hvad der gik galt.

Det blev naturligvis også drøftet med den frivillige som beklagede, og han blev informeret om, hvordan vi ønsker at gøre fremover, i forhold til danske normer.

Det er sandt at Maria og Mathilde har henvendt sig til mig, med udtalelse om at den frivillige skulle have gjort seksuelle tilnærmelser, mod en kvinde som var på besøg ved noget familie her på centret, hvilket jeg selvfølgelig har talt med den frivillige om. Da der ikke er noget som helst som har indikeret, at dette har fundet sted, valgte jeg at stoppe denne dialog. Jeg drøftede sagen med min overordnede og vi blev sammen enige om, at der her var tale om andet end oprigtige bekymringer. Det er vores opfattelse, at der eksisterer rigtig megen misundelse overfor den frivillige, da han er indviet i mange opgaver, samtidig med at han på ingen måde sætter sig selv i centrum - men tværtimod er meget ydmyg overfor hans egen medvirken på centret.

11. november 2016
Asylcenter Nyborg

Jeg har på ingen måde mistillid eller nogen anden grund til bekymring, omkring deltagelse og arbejdet fra den frivillige på vores center. Tværtimod kan jeg kun udtrykke min taknemmelighed for hans store engagement og arbejde. Han hjælper dagligt vores beboere med at køre dem til diverse aftalte steder, såsom tandlæge, jordmoder, sygehus, synoptik mm. Han har også fået den bedste anbefaling fra Nyborg børnetandpleje, hvor han er behjælpelig med at tolke, og de roser ham og er lige så taknemmelige for hans hjælp, som vi er her på centret.

Det er korrekt, at han i starten kom på centret, fordi han som så mange andre venlige sjæle ville hjælpe beboerne med at handle ind, og på den måde efterfølgende tilbød at hjælpe os i dagligdagen. Herefter blev han registreret som frivillig. Han har aldrig taget imod en krone fra nogen, eller bedt om penge til benzin -heller ikke, hvis han har benyttet sin egen bil for at hjælpe personalet. Jeg synes det er uanstændigt at blive ved med at beskyldte en mand, med så grove beskyldninger, så længe de ikke kan komme med noget helt konkret, som der indtil nu ikke har været noget af.

Vedr. episoden med beboeren der drak WC rens

Ved udlevering af lommepege på centret, bliver den pågældende beboer frustreret over, at han er blevet trukket i hans penge. Dette imødekommer personalet ham i, og der findes øjeblikkeligt en løsning, hvorved han får sit fulde beløb udbetalt. Proceduren ved fejl i beløb af lommepege er, at beboeren skal henvende sig på det interne jobcenter, og de derfra retter fejlen. Derefter kommer der i løbet af få dage en manuel udbetaling til beboeren. Centret er ikke i tvivl om, at pågældende beboer altid passer sin praktik og skole, jeg er uforstående over for, at personalet skulle have gjort grin med dette, da vi altid tager sådanne sager alvorligt. Der var ingen personaler som var i tvivl om, at han er pligtopfyldende, og alle forstod hans vrede på kontoret.

Centret bliver kontaktet af en beboer pr. telefon midt på dagen vedr. beboeren som har drukket WC rens. Et personale skynder sig herefter ned til den beboer som har ringet, hvorefter personalet ser den pågældende beboer liggende på gulvet, med tydelige mavesmerter. Derefter bliver en sygeplejerske tilkaldt, og denne konkluderer hurtigt, at der er brug for en ambulance. Inden ambulancen ankommer, prøver personalet at finde ud af hvad der er sket, men beboeren vil ikke udtale sig. Der er ikke konstateret blødninger, hvorfor jeg er uforstående overfor beskrivelsen af, at det skulle være umuligt for beboeren at tale, da blodet løb ud af munden på ham - dette er bestemt ikke korrekt.

Da ambulancen ankommer, vil de ikke tage ham med, da han er meget urolig og han vil ikke samarbejde. Personalet informerer beboeren om, at det er nødvendigt at han samarbejder, for at ambulancen vil tage ham med. Ambulanceredderne vælger at køre igen - denne beslutning har vi ingen indflydelse på. Under hele forløbet bliver både sygeplejersken og netværkeren ved beboeren, og jeg ankommer, da ambulancen er kørt. På dette tidspunkt får beboeren det lidt bedre og orienterer os om, at han har drukket WC rens. Derefter ringer vi igen efter en ambulance, som ankommer efter ca. en halv time. Sygeplejersken taler med alarmcentralen og giver på deres anbefaling råd om, at beboeren skal indtage vand og ikke må kaste op. Mens personalet og jeg er ved beboeren, taler jeg med konen under hele forløbet og giver hende omsorg. Da beboeren skal afsted, spørger jeg konen om hun vil med, men dette afslår hun, da hun er vred på sin mand. Vi sørger for at han har telefon med, så de kan komme i kontakt med hinanden senere. Desværre blev vi ikke oplyst om, hvor beboeren

11. november 2016
Asylcenter Nyborg

blev kørt hen, men proceduren plejer at være, at vi bliver kontaktet fra sygehuset efterfølgende, og herved får besked om beboerens tilstand samt hvor den pågældende beboer befinder sig. Jeg sidder efterfølgende og snakker kort med konen om episoden. Konen er træt og vred og vil bare gerne have ro. Jeg orienterer hende om, at hun endelig skal ringe til vagten, hvis hun får brug for personale. Vi ved at den pågældende beboer har haft personlige problemer og var i terapeutisk behandling, og da han kommer retur dagen efter, sørger vi for, at han får en tid hurtigt igen ved vores terapeut. Næste morgen beder jeg konens kontaktperson (netværker) om at gå over og se til konen og tale med hende. Dette gør netværkeren sammen med en anden kollega, og briefer mig herefter om at konen er okay. Jeg har i dette forløb ikke set Maria befinde sig på centret, imens jeg var til stede sammen med beboeren.

Vagten bekræfter, at han tre gange har haft telefonisk kontakt med Maria på centret i forbindelse med episoden.

Første gang var, da konen til den pågældende beboer ikke kunne huske hans ID nummer. Dette undersøger vagten og efterfølgende sender han en besked med dette nummer til hende, som aftalt.

Samtidig vil Maria gerne have oplyst hvor han er blevet indlagt, og der aftales, at vagten prøver at finde ud af dette.

Vagten finder frem til hvor han er indlagt og ringer tilbage til Maria for at oplyse om dette. I mellemtiden havde Maria også selv haft ringet til sygehuset, og fundet frem til hvor han var.

Vagten spørger Maria, om hun stadig er ved konen, for ellers ville han køre ud til hende selv. Maria siger, at hun bliver ved konen, og derefter vil de have telefonisk kontakt hvis Maria kører hjem. Vagten, Maria og konen aftaler samtidig, at vagten kontakter Maria, hvis han hører fra sygehuset.

Tredje gang ringer vagten til Maria og fortæller, at manden bliver på sygehuset natten over. Samtidigt oplyser vagten, at sygehuset har oplyst, at det som manden havde drukket ikke var livstruende, da der kun var 1-5 % syre i det væske han havde indtaget, og en eventuel dødelig dosis ville være på over 25 %, så de skulle ikke være bekymrede.

Vagten har handlet i fuld overensstemmelse med det aftalte, med Maria, og hans job i øvrigt.

Da jeg ikke har taget kontakt til Maria, skyldes det, at jeg ikke var klar over, at det har påvirket hende så voldsomt, da hun ikke var til stede under den pågældende episode. Samtidig er hun efter eget ønske ikke frivillig på centret længere, og på daværende tidspunkt var hun gæst, og jeg føler mig ikke ansvarlig for gæsters trivsel - medmindre de henvender sig til mig, og fortæller hvis de ikke har det godt, så tager jeg selvfølgelig hånd om dem.

Det er min opfattelse, at det kan være svært for gæster eller frivillige, at forstå betingelserne for vores arbejde, som både indebærer vores tavshedspligt og samtidig mange procedurer/regler, som vi er nødt til at følge, men som mange frivillige ikke kender eller syntes er umenneskelige forhold. Det er deres personlige holdninger og dem kan vi ikke bebrejdes for, da vi følger de rammer vi har. Vi oplever at alle bliver mødt med Tillid,

11. november 2016
Asylcenter Nyborg

Rummelighed og Omsorg, men det er klart, at vi ikke kan løse alle deres problemer, hvor end vi gerne ville, men det betyder ikke, at vi ikke tager deres problemer seriøst, eller orienterer dem om, hvad vi ellers kan gøre.

Personalekulturen på Center Nyborg

Jeg vil gerne slå fuldstændig fast, at jeg har fuld tiltro til, at personalet her på centret yder den bedste omsorg og respekt for vores beboere. Det er nøje udvalgt personale, med hver deres kvalifikationer, både fagligt samt personligt. Mine netværkeres faglige uddannelser består af en lærer med erfaring fra socialpædagogisk arbejde, en sygeplejerske med psykiatrisk erfaring, en pædagog med socialfagligt arbejds erfaring, en pædagogmedhjælper med stor erfaring inden for botilbud for unge med psykiske lidelser, en netværker som er uddannet vagt og har stor erfaring med at arbejde inden for asylområdet, en netværker som er administrativ koordinator og souschef, med en administrativ og kommunal uddannelse – samt lederkurser. Derudover har jeg en socialkoordinator, som er uddannet socialrådgiver med mange års erfaring inden for børne- og ungeområdet, og som bl.a. har arbejdet en del år i Familiehuset i Nyborg.

Jeg er forundret over, at udefrakommende kan udtale sig om, hvorvidt mit personale er uddannet eller ej, og i det hele taget omkring, hvilken uddannelse det kræves at have her. Jeg har en veluddannet personalegruppe, med forskellige kompetencer som gør, at de tilsammen er meget ressourcestærke, hvilket jeg som leder er stolt af.

Jeg ser et personaleteam som brænder for deres job og gør ALT hvad de kan for, at beboerne får den hjælp de skal have hver dag. Hvis klokken er 16.00, hvor personalet har fri, og der opstår et problem eller en beboer henvender sig til personalet, er ånden, at man bliver og hjælper, selvom de har fri.

Jeg hører aldrig personalet brokke sig eller tale nedladende om beboerne. Derimod oplever jeg et personale, som er imødekommende og ALTID har et smil på læben, så jeg syntes det er fuldstændigt uacceptable beskyldninger de kommer med.

Jeg og mine medarbejdere stiller os meget gerne til rådighed, ved yderligere spørgsmål, til en uddybende samtale.

Med venlig hilsen

Jannie Staal,

Centerleder på Asyl center Nyborg.