

TILSYNSRAPPORT

Anmeldt tilsyn på Holme, Københavns Kommune

Tirsdag den 5. juli 2011 fra kl. 8.00

Indledning

Vi har på vegne af Københavns Kommune aflagt tilsynsbesøg på Holme. Formålet med tilsynet generelt er at påse, at man efterlever de aftaler, der er indgået med beboerne. Det skal tilstræbes, at indsatsen samlet set bidrager til at give den enkelte en selvstændig tilværelse og mulighed for livsudfoldelse, samt at indsatsen leveres på en ordentlig måde.

Socialudvalget har efter indstilling fra Forvaltningen besluttet at de særlige fokusområder i 2011 er inddragelse af og samarbejdet med brugere og pårørende, jf. bruger- og pårørendepolitikkerne. Endvidere er der fokus på, hvordan recovery-tilgangen konkret udmøntes i hverdagen.

Ved tilsynet har vi desuden generelt og konkret vurderet forholdene, indsatsen og metoderne i den enkelte enhed og gennemgået forskelligt skriftligt materiale vedrørende både driften i almindelighed og den enkelte. Herudover har vi vurderet stemning og atmosfære samt fulgt op på anbefalinger fra tidligere tilsynsbesøg.

Konklusionerne vedrørende dette besøg fremgår af afsnittet *Hovedkonklusioner*. Herefter følger afsnittet *lagttagelser og anbefalinger*, hvor vi uddyber, hvad der har ført til konklusionerne, og hvor vi eventuelt også fremsætter forslag og anbefalinger til justering af fremgangsmåder m.v.

I afsnittet *Formål og fremgangsmåde* beskrives grundlaget for tilsynet, og hvordan tilsynsbesøget er blevet afviklet.

Hovedkonklusioner

- Det er vores umiddelbare vurdering, at beboerne hører til målgruppen, ligesom her blandt ledelse og medarbejdere er en vilje til at rumme og støtte i mangfoldige sammenhænge samt tilrettelægge omgivelserne, så de imødekommer beboernes behov. Her er plads til 22, og beboerne er aktuelt i alderen fra omkring 30 år til først i 80'erne
- beboerne giver udtryk for stor tilfredshed med den støtte, hjælp og pleje, de modtager fra medarbejderne. Det understøttes af de pårørendes udtalelser. Her er en respektfuld og omsorgsfuld omgangstone såvel beboerne imellem som mellem beboerne og medarbejderne
- de pårørende oplever sig velkomne i huset og relevant inddragede i beboernes dagligdag, hvor medarbejderne altid er imødekommende og tager sig tid til en snak omkring samarbejdet. Det medvirker til, at alle arbejder i samme retning til glæde for beboerne
- det er vores vurdering, at her arbejdes recovery-orienteret i dagligdagen, ligesom her er et ønske om og en bevidsthed omkring konkrete mulige tiltag, der kan understøtte metodens implementering i praksis yderligere
- det er vores vurdering, at medarbejderne fremstår engagerede og fagligt kompetente i deres samarbejde med beboerne og de pårørende. Det er ligeledes vores vurdering, at her internt pågår relevante tanker og planer for den fremtidige bedst mulige udnyttelse af de samlede ressourcer til glæde for såvel medarbejderne som beboerne

- det er vores vurdering, at medarbejderne i deres pædagogiske tilgang til beboerne agerer respektfuldt og med en empati, der forebygger konflikter og deraf afledte mulige magtanvendelser. Medarbejderne oplyser, at de er bevidste om at trække sig fra en konflikt for at nedtrappe uenigheder og derefter følge op på situationen, når rummet for dialog er genskabt
- det er vores vurdering, at medicinbehandlingen varetages på betryggende og forsvarlig vis. Her er fulgt op på tilsynets tidligere anbefalinger
- det er vores vurdering, at den skriftlige dokumentation er retningsgivende og handlingsanvisende for medarbejdernes samarbejde med beboerne. Sidstnævnte involveres ud fra individuelle aftaler herom
- det er vores vurdering, at oplysningerne på Tilbudsportalen er i overensstemmelse med de gældende faktuelle forhold i tilbuddet.

lagttagelser og anbefalinger

Opfølgning fra foregående tilsynsbesøg

Opfølgningspunkter fra vores seneste tilsyn vil fremgå under afsnittene *Personaleforhold*, *Beboernes forhold* og *Myndighedsforhold*.

Målgruppe

Holme er et socialpsykiatrisk bosted, jf. SEL § 108, med plads til 22 beboere. Aktuelt er alle pladser beboet af borgere i alderen fra omkring 30 år til først i 80'erne.

Her er stor aldersspredning i beboergruppen, ligesom beboerne har forskellige psykiatriske diagnoser og enkelte lettere autismespektrumforstyrrelser. Herudover har enkelte somatiske lidelser i form af parkinson og slidgigt, hvilket søges imødekommet gennem normeringen og den fysiske indretning i huset. I samme forbindelse er her bevilget særydelser til at sikre muligheden for at have to nattevagter i huset, grundet plejeopgaverne.

Det er vores umiddelbare vurdering, at beboerne hører til målgruppen, ligesom her blandt ledelse og medarbejdere er en vilje til at rumme og støtte i mangfoldige sammenhænge samt tilrettelægge omgivelserne, så de imødekommer beboernes behov.

Beboernes forhold

Tilsynet tager sit afsæt i fælles morgenmad med beboerne og besøgende pårørende i husets fælles spisestue. Her er der morgenmadsbuffet, hvor alle kan forsyne sig efter lyst. Mange beboere er mødt op til morgenmaden, og her er en hyggelig stemning og atmosfære, hvor dialogen flyder frit. Vi bliver meget vel modtaget af alle.

Beboerne giver udtryk for stor tilfredshed med den støtte, hjælp og pleje, de modtager fra medarbejderne. Det understøttes af de pårørendes udtalelser. Her er en respektfuld og omsorgsfuld omgangstone såvel beboerne imellem som mellem beboerne og medarbejderne. Beboerne fortæller, at samværet med hinanden og den interne omsorg medvirker til oplevelsen af, at man er en stor familie. Det medvirker også til at skabe trykthed og trivsel i dagligdagen for beboerne.

De pårørende oplever sig velkomne i huset, hvor medarbejderne altid er imødekommende og tager sig tid til en snak omkring samarbejdet. Her er udarbejdet informationspjecer omkring faktuelle forhold for

de pårørende, der udleveres ved indflytning eller ved behov. Det medvirker også til, at alle arbejder i samme retning til glæde for beboerne.

De pårørende giver udtryk for, at beboerne har fået det synligt bedre og har fået oplevelsen af, at de har værdi i deres liv efter indflytning på Holme. I løbet af året arrangeres der herudover fælles arrangementer for beboerne og deres pårørende, heriblandt en planlagt havefest i september.

Beboerne giver udtryk for, at medarbejderne giver dem rum og plads til at komme sig i eget tempo, og arbejder motiverende og engagerede på beboernes præmisser. Det medvirker til at beboerne løbende inddrages i og ansvarliggøres for udvikling i deres eget liv, med den individuelle støtte, som beboerne har behov for. En af beboerne beskriver deltagelsen i dagligdagen som selve kernemålet med opholdet, hvor "kunsten er at lære at leve sit liv". Det er i overensstemmelse med vores indtryk og recovery-metodens overordnede linjer.

Lederen oplyser, at her er et ønske om at have yderligere fokus på recovery metoden i praksis. Her er plan om et projekt, hvor beboerne ydermere skal støttes i at være aktører i deres eget liv, og gennem praktisk inddragelse i opgaver, mødeaktivitet med videre skal støttes i at tage ansvar og udvikle sig. Her er konkrete tanker omkring inddragelse i madlavning, deltagelse ved en del af medarbejdernes personalemøder etc. Ved vores kommende tilsyn vil vi følge processen.

En gang om måneden afholdes der beboermøde, og på den fælles opslagstavle er der ophængt referat fra det seneste møde, så alle kan holde sig orienteret. Ifølge beboerne er det som regel de samme beboere, der deltager ved mødet, da nogle har svært ved samværet i større forsamlinger. Dette kompenseres der for gennem individuelle samtaler mellem beboerne og deres kontaktperson. På beboermødet er der mulighed for at vende og drøfte de ting, som beboerne har behov for, og ordet er altid frit.

Som opfølgning får vi oplyst, at Kommunens værdigrundlag for området er drøftet på såvel beboermøder som personalemøder. Her har været en begrebsafklaring af værdigrundlagets termer og tilbuddets udmøntning heraf i praksis. I efteråret er der i Center Lindegården en opfølgingsdag på arbejdet, hvilket også er bekendtgjort ved opslag på de fælles opslagstavler i huset.

De fysiske rammer

Holme er beliggende i en ældre bygning, der tidligere har fungeret som hovedbygning til et gods. Bygningen bærer præg af tidligere tiders herskabelige forhold med marmorbelægning på gulvene, søjler og højt til loftet med videre. Det medvirker til at skabe en særlig ånd i huset.

Under tilsynet viser én af beboerne os rundt i huset. Beboernes værelser varierer i størrelsen, og her er fælles toilet- og badeforhold. Dette til trods giver beboerne udtryk for stor tilfredshed med deres boligforhold, hvor de giver udtryk for at nogle har behov for små værelser med overskuelige rammer, for bedre at mærke sig selv. De værelser beboerne fremviser for os bærer præg af beboernes personlige indretning og valg af interiør og effekter.

Udenfor er huset omkranset af en gammel have, og herudover beliggende i naturskønne omgivelser, der skaber optimale forhold til gåture og udendørs ophold efter lyst og behov. Beboerne fortæller, at flere jævnligt går ture alene eller sammen med medarbejderne, hvilket også har en positiv afsmittende effekt på beboernes almene velbefindende.

Vi får oplyst, at den offentlige transport til tilbuddet i nærmeste fremtid indstilles. Det giver såvel beboere, som pårørende, medarbejdere og ledelse udtryk for ærgrelse over. Alt andet lige vil det besværliggøre tilgangen for alle til tilbuddet og ydermere stille krav til medarbejdernes fleksibilitet og mulighed for at transportere beboerne i tilbuddets egne to biler.

Det er vores vurdering, at huset generelt er indrettet i en hyggelig og hjemlig stil, hvor beboerne tydeligvis færdes trygt og hjemmevant rundt.

Personaleforhold

De fleste medarbejdere har en pædagogisk eller en sundhedsfaglig baggrund. Medarbejderne giver udtryk for tilfredshed med deres arbejdsforhold, herunder deres indbyrdes samarbejde og samarbejdet med lederen. De giver udtryk for, at have frihed til selv at tilrettelægge dagligdagen og oplever positivt at have indflydelse herpå.

Medarbejderne er inddelt i to teams, og som opfølgning får vi oplyst, at man løbende har arbejdet på at bedre teamstrukturene. Omstændigheder har bevirket en periode med sygdom og udskiftning af en del af medarbejderne i det ene team, hvorfor medarbejderne gennem en periode selv oplever, at have ydet en stor indsats for at få dagligdagen til at fungere, uden at beboerne har været mærket heraf.

Her pågår fortsat tanker om at bedre teamstrukturen og den interne organisering. Herudover er der planer om mere eksplicit at sikre, at alle kender til hinandens opgaver, for at sikre bedst mulig udnyttelse af de samlede ressourcer.

Her er en fast mødestruktur i form af teammøde og samlet personalemøde for alle hver 14. dag. Herudover er der hver morgen et koordinerende møde, hvor dagen planlægges. Her afvikles supervision for alle én gang om måneden.

Det er vores vurdering, at medarbejderne fremstår engagerede, respektfulde og fagligt kompetente i deres samarbejde med beboerne og de pårørende. Det er ligeledes vores vurdering, at her internt pågår relevante tanker og planer for den fremtidige bedst mulige udnyttelse af de samlede ressourcer til glæde for såvel medarbejderne som beboerne.

Myndighedsforhold

Magtanvendelse

Her har været én magtanvendelse siden vores seneste tilsyn. Denne skal nu indberettes jf. Kommunens procedure herfor.

Medarbejderne oplyser, at de er bevidste om at trække sig fra en konflikt for at nedtrappe uenigheder og derefter følge op på situationen, når rummet for dialog er genskabt. Det er vores vurdering, at medarbejderne i deres pædagogiske tilgang til beboerne agerer respektfuldt og med en empati, der forebygger konflikter og deraf afledte mulige magtanvendelser.

Medicinhåndtering

Det skal for god ordens skyld understreges, at tilsynet ikke omfatter læge- og sygeplejefaglige forhold. Vi har konkret inddraget den mekaniske del m.v. af medicinhåndteringen i vores tilsyn. Der er således tale om elementer, der ikke som udgangspunkt er omfattet af embedslægens tilsyn.

Det er vores vurdering, at medicinhåndteringen varetages på betryggende og faglig forsvarlig vis. Vi kan som opfølgning konstatere, at her er en let tilgængelig mappe til brug for registrering af utilsigtede hændelser. Placeringen er kendt af såvel faste medarbejdere som vikarer.

Vi får oplyst, at her er plan om i nærmeste fremtid at opsætte medicinskabe i beboernes boliger. Dette som et led i, at selvstændiggøre beboerne for deres eget liv.

Den skriftlige dokumentation

Vi har gennemgået den skriftlige dokumentation for udvalgte beboere i form af deres individuelle mapper. Disse indeholder handleplan med angivelse af indsatsområder og mål, daglige notater og faste aftaler. Sidstnævnte er konkrete og handlingsanvisende udarbejdede beskrivelser omkring den metodiske tilgang til beboerne, der medvirker til at sikre en faglig bevidst og ensartet tilgang til samarbejdet med beboerne.

Beboerne oplyser, at de inddrages i handleplansarbejdet under hensyntagen til lyst og formåen, ligesom de deltager ved handleplansmøder sammen med deres pårørende jf. individuelle aftaler herom.

Lederen oplyser, at man i første kvartal af 2012 overgår til elektronisk dokumentation.

Opfølgning til kommende tilsynsbesøg

Tilsynet giver ikke anledning til yderligere kommentarer, og her er ingen punkter til opfølgning.

Formål og fremgangsmåde

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 har kommunalbestyrelsen pligt til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses.

Formålet med tilsynet er at påse, at beboerne får den hjælp, de har ret til og krav på ud fra det kommunale serviceniveau, der er fastsat i kvalitetsstandarderne. Samtidig vurderes atmosfæren og den måde, hvorpå hjælpen ydes.

Som grundlag for vurderingerne og konklusionerne anvender vi Service- og Retssikkerhedslovens bestemmelser og tilknyttede vejledninger. Herudover anvender vi de gældende kvalitetsstandarder og foreliggende skriftlige materiale samt erfaringer og god praksis på området.

Vi har fået en rundvisning på Holme og har i fællesskabet samt efter individuel aftale talt med flere beboere og deres pårørende. Vi har endvidere inddraget repræsentanter blandt det personale, der var på arbejde samt ledelsen.

Beboernes kropssprog, atmosfæren på stedet og gennemgangen af den skriftlige dokumentation, der beskriver samarbejdet med beboerne, indgår endvidere i grundlaget for vores vurderinger.

Vi har forud for afgivelsen af denne rapport diskuteret resultaterne af tilsynsbesøget med ledelsen på stedet.

Aalborg, den 10. juli 2011

REVAS APS
AF 1/2 2004

Aase Møller

Henning Jacobsen