

TILSYNSRAPPORT

Uanmeldt tilsyn på Lindegårdshusene, Københavns Kommune

Tirsdag den 5. juli 2011 fra kl. 13.00

Indledning

Vi har på vegne af Københavns Kommune aflagt tilsynsbesøg på Lindegårdshusene. 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 vurdering, at beboerne hører til målgruppen. Her er beboere med meget komplekse behov, hvilket stiller store krav til medarbejdernes faglighed. I den sammenhæng finder vi det væsentligt, at medarbejderne tilbydes supervision, hvilket også er tilfældet
- vi får oplyst, at her lokalt pågår planer om en forbedring af de fysiske rammer, hvilket vi finder relevant. Indretningen af husene varierer, og afspejler målgruppen. Det er vores indtryk, at medarbejderne gør en stor indsats for at skabe hyggelige og hjemlige rammer
- her er under vores besøg en god atmosfære og omgangstone. Beboerne giver udtryk for, og indtryk af tilfredshed. Vi har talt med flere pårørende, der ligeledes giver udtryk for stor tilfredshed med tilbuddet, herunder den hjælp og støtte beboerne modtager
- det er vores indtryk, at her er skabt en bevidsthed om recovery-begrebet. Dette afspejles på flere måder, og vi bliver bekendte med konkrete eksempler på, herunder hvorledes beboere og medarbejdere samarbejder målrettet omkring konkrete forandringer i beboerens tilværelse
- medarbejderne fremstår under besøgt engagerede, og det er vores opfattelse, at de generelt har en empatisk tilgang til beboerne. Her udvises ansvarlighed i forhold til opgaveløsningen. Det er vores opfattelse, at medarbejderne grundlæggende er glade for deres arbejdsplads

- som en del af centrets strategiplan for 2012-13 skal en ny struktur implementeres. Det skaber aktuelt usikkerhed blandt nogle af medarbejderne, mens andre ser nye muligheder. Det er vores opfattelse af grundig information er væsentlig i forbindelse med forandringsprocesser. Vi vil følge udviklingen
- kvaliteten i den dokumentation vi har set varierer, men grundlæggende er det vores vurdering, at den danner grundlag for indsatsen. Det er vores indtryk, at her arbejdes på til stadighed at udvikle den skriftlige dokumentation, ligesom vi er bekendte med, at elektronisk dokumentation skal implementeres i starten af 2012. Det vil vi følge op på ved vores næste besøg

lagttagelser og anbefalinger

Opfølgning fra foregående tilsynsbesøg

Vi får oplyst, at udarbejdelsen af et metodekatalog indgår i centrets strategiplan, og forventes at være færdig inden årets udgang.

Medarbejderne fortæller, at det nye alarmsystem fortsat fungerer utilfredsstillende, hvorfor man har valgt at bibeholde det gamle system indtil videre. Her arbejdes på at få det nye system til at fungere, og fem medarbejdere har for nylig været på kursus i brug af systemet.

Øvrig opfølgning vil fremgå under afsnittene *Målgruppe* og *Den skriftlige dokumentation*.

Målgruppe

Lindegårdshusene er et bosted, jf. SEL § 108, for voksne borgere med en psykiatrisk lidelse. Boligerne er fordelt i 11 huse. Derudover er der Lindebakken, som består af 4 solistboliger, og Lindedalen, der består af 8 boliger, jf. SEL § 107. Vi har ved dette tilsynsbesøg ikke besøgt de to sidstnævnte tilbud.

Til hus 6 visiteres beboere med særlige behov, der udspringer af misbrug og en ofte udadreagerende adfærd. Andre huse er forbeholdt beboere, der ikke har et misbrug.

Her er beboere med meget komplekse behov, hvilket stiller store krav til medarbejdernes faglighed. Under samtale med medarbejderne fremgår det, at de til tider kan føle sig afmægtige og utilstrækkelige i forhold til at kunne imødekomme disse beboeres behov. I den forbindelse finder vi det væsentligt, at medarbejderne, som det er tilfældet, har tilbud om fast supervision.

På baggrund af samtale med ledelsen, er det vores vurdering, at beboerne hører til målgruppen. Ledelsen er opmærksom på, at det kan være relevant at søge særydelser til enkelte beboere.

Beboernes forhold

Vi er under vores besøg rundt i stort set alle huse, samt på et kort besøg i caféen. Vi oplever overalt vi kommer frem, en god og rolig atmosfære. Her er ligeledes en god og respektfuld omgangstone, og medarbejderne fremstår nærværende i kontakten og samværet med beboerne. Beboerne giver generelt udtryk for og indtryk af tilfredshed.

Beboerne inddrages i daglige gøremål, under hensyntagen til den enkeltes ressourcer. Af ugetavler rundt omkring i husene fremgår det, at beboerne har forskellige opgaver, som f.eks. at tømme opvaske maskine, dække bord, lave aftenkaffe osv. Medarbejderne giver udtryk for, at det kan være en udfordring at motivere beboerne til at varetage de praktiske opgaver, men at man ønsker at give dem doseret ansvar i forhold til fællesskabet. Desuden medvirker det til, at beboerne gennem praktiske opgaver, får mulighed for at vedligeholde og udvikle færdigheder.

Det er vores vurdering, at beboerne gennem caféen tilbydes et bredt udvalg af aktiviteter. Her er dagligt tilbud om at deltage i motion, og desuden fastlagte aktiviteter som blandt andet sang, musik, sprogundervisning, kreativt værksted og spilleaftener. Her er ligeledes tilbud om lønnede beboerjobs i form af praktiske opgaver, betjening af caféen med mere.

I et af husene, er der sommerfest for beboerne og deres pårørende. Her er dækket op ved borde udenfor, hvor der også er tændt op i grillen. Stemningen er festlig og præget af hyggeligt samvær omkring bordene. Vi kan konstatere, at her er god tilslutning til arrangementet. Vi benytter lejligheden til at komme i dialog med flere af de pårørende. De giver entydigt udtryk for stor tilfredshed med den hjælp og støtte beboerne modtager. De fortæller endvidere, at de altid føler sig velkomne, og at de oplever medarbejderne som meget imødekommende. Denne opfattelse deles af en pårørende vi møder i et af de andre huse.

Det er vores indtryk, at her i den pædagogiske tilgang og praksis, indgår aspekter der er i overensstemmelse med den recovery-orienterede tilgang. Desuden er her skabt en bevidsthed om recovery-begrebet, hvilket dels afspejles i et skriftligt oplæg fra ledelsen til medarbejderne, der tager udgangspunkt i en drøftelse på et beboerrådsmøde, og dels under samtale med medarbejderne. Vi bliver bekendt med konkrete eksempler på, hvorledes beboere og medarbejdere samarbejder målrettet omkring konkrete forandringer i beboerens tilværelse.

De fysiske rammer

De fysiske rammer kan virke utidssvarende, idet her er tale om etværelses boliger med adgang til fælles bad og toilet. Vi får oplyst, at her lokalt pågår planer om forbedring af rammerne, hvilket vi finder relevant. Vi får endvidere oplyst, at flere potentielle beboere har takket nej, på grund af de fysiske rammer.

Indretningen i husene varierer, og afspejler målgruppen. Det er vores indtryk, at medarbejderne gør en stor indsats for at skabe hyggelige og hjemlige rammer. Beboerne har fra alle husene adgang til have og terrasse. De udendørs faciliteter fremstår indbydende med havemøbler, parasoller og blomster.

Her er i husene opslagstavler med relevant information.

Personaleforhold

Her er ansat medarbejdere med en relevant sundhedsfaglig eller pædagogisk uddannelse. Medarbejderne er fast tilknyttet et af husene eller caféen. Medarbejderne er organiseret lidt forskelligt i de enkelte huse, men de fleste steder er de inddelt i 2 teams, der hver især har ansvaret for halvdelen af beboerne.

Vi møder dels medarbejderne rundt omkring i husene, hvor de er engageret i opgaver eller samvær med beboerne, og dels i mødelokalet, hvor ledelsen har været behjælpelig med at samle 10 medarbejdere fra forskellige huse til en samtale med tilsynet. Det vores opfattelse, at her generelt er engagement og en høj grad af ansvarlighed i forhold til opgaveløsningen med beboerne. Det er ligeledes vores opfattelse, at medarbejderne grundlæggende er glade for deres arbejdsplads, og flere har været ansat her i mange år.

Vi får af ledelsen oplyst, at det er besluttet at lave en ny struktur, således at her fremadrettet skal være fælles afdelingsledelse for to huse, i modsætning til hidtil hvor hvert hus har haft én afdelingsleder. Medarbejderne er for nylig blevet informeret om dette, og forholder sig forskelligt til det. Det er vores indtryk, at nogle medarbejdere oplever usikkerhed om deres fremtidige arbejdsvilkår, mens andre ser nye muligheder for samarbejde mellem de enkelte huse. Her lægges også op til, at der skal ligges flere ansvarsområder ud til medarbejderne, hvilket de fleste giver udtryk for tilfredshed med, da det giver mulighed for udvikling.

Den nye struktur bliver en del af centrets strategiplan for 2012-13, og her vil være meget fokus på udvikling af teamsamarbejde. Her skal blandt andet laves kompetence udviklingsplaner både for lederne og for medarbejderne, ligesom man overvejer at lave gruppeudviklingssamtaler og teambaseret supervision. Det er planen, at her skal nedsættes en arbejdsgruppe med medarbejderrepræsentanter, der skal arbejde med implementering af den nye struktur.

Her er, som en anden del af strategiplanen, søgt om 2 forløb indenfor SOF-akademiet, dels vedrørende recovery og dels vedrørende kollegial supervision. Det er tanken at 2 medarbejdere fra hvert hus skal deltage.

Ud fra en revideret vurdering af behovet, har man valgt at reducere psykolog funktionen med en stilling, således at her fremadrettet kun vil være én psykolog. Her er fra ledelsens side opmærksomhed på, at det løbende må vurderes hvorvidt behovet dækkes tilstrækkeligt med én psykolog.

Myndighedsforhold

Magtanvendelse forekommer yderst sjældent. Her har været en enkelt indberetning siden vores seneste besøg, og denne er godkendt af myndigheden.

Medarbejderne er bekendte med gældende regler for området.

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.

Vi har stikprøvevis gennemgået medicinhåndteringen. Det er vores vurdering, at den varetages på for-svarlig og betryggende vis.

Den skriftlige dokumentation

Vi har stikprøvevis gennemgået beboermapper for tilfældigt udvalgte beboere. Vi kan konstatere, at kvaliteten varierer, men grundlæggende er det vores vurdering, at dokumentationen danner grundlag for indsatsen.

Det er vores indtryk, at her arbejdes på til stadighed at udvikle den skriftlige dokumentation, ligesom vi er bekendte med, at elektronisk dokumentation skal implementeres i 2012.

Opfølgning til kommende tilsynsbesøg

Her er ikke yderligere 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 og har mødt og talt med flere beboere og 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 7. juli 2011

REVAS APS
AF 1/2 2004

Aase Møller

Henning Jacobsen