

TILSYNSRAPPORT

Anmeldt tilsyn på Holme, Københavns Kommune

Tirsdag, den 29. september 2009 fra kl. 13.30

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 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.

Socialforvaltningen, Københavns Kommune har valgt, at der som hovedregel kun skal gennemføres ét årligt tilsyn på de private og kommunale tilbud. Tilsynet har valgt, at alle tilsyn i 2009 er anmeldte med den begrundelse, at vi ønsker at skabe et så godt og troværdigt grundlag for vores vurderinger som muligt. Vi er fuldt ud opmærksomme på, at det åbner mulighed for at "forberede sig" på tilsynene samtidig med, at vi som tilsyn altid kun vil få et øjebliksbillede af opgaveløsningen det enkelte sted. Der er dog, hvis vores iagttagelser taler for det, principielt mulighed for at følge op med uanmeldte tilsyn.

De obligatoriske temaer udover det generelle driftstilsyn er brugernes indflydelse og inddragelse af pårørende.

Konklusionerne vedrørende dette besøg fremgår af afsnittet *Hovedkonklusioner*. Herefter følger afsnittet *Iagttagelser 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 tilsynsbesøgene er blevet afviklet.

Hovedkonklusioner

- beboerne giver generelt udtryk for at være glade for at bo her
- det er vores indtryk, at flere beboere kan profitere af en bevidst og målrettet afdækning af potentialer. Denne afdækning bør ligge til grund for indsatsen og arbejdstilrettelæggelsen. Vi får oplyst, at der pågår en indsats i retning af, at beboerne i højere grad inddrages og gives aktivitetsmuligheder
- den skriftlige dokumentation bør styrkes med hensyn til ajourføring, systematik og beskrivelse af mål for indsatsen. Erfaringsmæssigt giver dette grundlag for opfølgning og justering af indsatsen samt gennemskuelighed for beboeren og mulighed for medinddragelse i forhold til den hjælp og støtte pågældende modtager. Hertil kommer, at det kan danne grundlag for en arbejdstilrettelæggelse, der tager udgangspunkt i beboernes behov.
- generelt er der en god omgangstone mellem medarbejdere og beboere. Efter vores erfaring er det med til at sikre den ligeværdige dialog og tilgang, at medarbejderne til stadighed forholder sig til dette og evaluerer egen praksis løbende
- det er vores indtryk, at der er taget de nødvendige initiativer til forbedring af samarbejdsforholdene på stedet. Det er efter vores erfaring vigtigt at sikre, at medarbejderne får ejerskab i denne udviklingsproces, idet dette er en forudsætning for at opnå det ønskede fælles fodslag

- generelt er rammerne utidssvarende og trange. En flytning er forestående
- tilbuddet bør oprettes på tilbudsportalen
- det er vores vurdering, at der bør ydes ledelsesmæssig støtte for at fastholde udvikling, retning og proces.

lagttagelser og anbefalinger

Dette er vores første egentlige tilsynsbesøg her. Konklusioner og iagttagelser mv. er således på nuværende tidspunkt baseret på et forholdsvis begrænset grundlag.

Opfølgning fra foregående tilsynsbesøg

Vi er ikke bekendte med opfølgningspunkter fra tidligere tilsynsbesøg.

Målgruppe

Målgruppen er voksne mennesker med psykiatriske diagnoser samt i nogle tilfælde dobbeltdiagnoser, dvs. med et misbrug tillige. Aktuelt er aldersspredningen fra 45-82 år. Her er 22 beboere.

Det vurderes, at beboerne generelt hører til målgruppen.

Flere beboere har et alkoholmisbrug, og her er en rusmiddelpolitik, der ikke tillader alkohol i fællesarealerne. Vi får oplyst, at dette generelt fungerer tilfredsstillende.

Beboernes forhold

Vi har ikke umiddelbart kunnet vurdere, hvor mange af beboerne, der ikke kan anses for at have et udviklingspotentiale, der på sigt selv med den rette behandling, støtte og omsorg kan sætte dem i stand til fuldt ud at mestre deres eget liv. Det hænger sammen med såvel de begrænsninger og behov, der udspringer af deres diagnose, som med deres alder og hidtidige livsforløb, herunder "anciennitet" på stedet.

For denne gruppe må et tilbud med et indhold, som her på stedet principielt anses for at være det rette. Deres behov dækkes således bedst gennem en fredelig og rolig hverdag uden for mange krav, med kendte, omsorgsfulde medarbejdere omkring sig og indenfor kendte og forudsigelige rammer i forhold til såvel boligforhold som medbeboere.

For alle beboere gælder ifølge det oplyste, at ingen af dem vil være i stand til fuldt ud at klare sig alene. De vil i større eller mindre grad til stadighed også fremover have behov for støtte i deres dagligdag til diverse helbredsmæssige, omsorgsmæssige og praktiske ting, for at få at kunne fungere.

Ingen af beboerne deltager i en eller anden form for aktivitet eller beskæftigelse udenfor Holme. De opholder sig som hovedregel hjemme.

Det er vores indtryk, at hovedparten af beboerne er glade for at bo på stedet, hvor de føler sig godt behandlet af medarbejderne og har i øvrigt fornøjelse af hinandens selskab i større eller mindre grad. Det stemmer overens med vores indtryk af, at medarbejderne behandler beboerne med respekt og er omsorgsfulde i deres omgang med dem. Heri indgår også, at de "lader dem i fred" i den udstrækning, beboerne ønsker.

Beboerne får i dagligdagen støtte til vask, oprydning og rengøring på egne værelser og har enkelte opgaver i fælles regi (såsom at vande blomster, feje, dække bord etc.). Mulighederne for i dagligdagens

gøremål at få trænet og forbedret de færdigheder, der på sigt kan udvikle beboernes selvstændighed og kompetencer og dermed øge mulighederne for et liv med mindre støtte, udnyttes således efter vores vurdering sparsomt. Det udtrykker beboerne også spontant.

Her arbejdes ifølge det oplyste efter kontaktpersonsystemet.

De daglige måltider tilberedes af medarbejderne, der oplyser, at beboerne deltager i begrænset omfang og oftest med af dække bord og bære maden ind. Til dette har vi foreslået, at det løbende bør vurderes, hvordan man tilgodeser beboernes behov mest muligt. I det her tilfælde det hensigtsmæssige i, at medarbejderne skal varetage de praktiske opgaver, der er i forbindelse med madlavningen eller om der kan findes andre løsninger. Vi har ligeledes anbefalet at vurdere opgaverne ud fra et hygiejnemæssigt synspunkt.

Ved tilsynet opholder flere beboere sig i to fællesstuer og nogle går lidt til og fra rygerummet. En beboer spiller et par jazznumre på flygelet, hvilket giver en god og hyggelig stemning. De fleste beboere er interesserede i at tale med os eller være omkring os, hvilket vi ser som tegn på, at de er trygge.

Under tilsynet kommer præst og organist på besøg til kaffe og fællessang. Dette er tydeligvis til stor glæde for beboerne. Vi får oplyst, at det er en beboer, der står for at arrangere disse månedlige møder med præsten. Dette vurderer vi som et positivt eksempel på beboerinddragelse og –indflydelse.

Vi får oplyst, at der arbejdes med anerkendende kommunikation og en assertiv tilgang i indsatsen. Desuden arbejdes der aktuelt med implementering af Recovery filosofien, herunder at beboerne i højere grad bliver aktører i eget liv.

Dette kan vi bifalde ud fra en opfattelse af, at flere beboere kan profitere af at få afdækket deres udviklingspotentiale yderligere med henblik på en bevidst arbejdstilrettelæggelse og opgaveløsning.

Som noget nyt afholdes individuelle udviklingssamtaler med beboerne. Aktuelt foregår det mellem en medarbejder og 3 af de beboere, som vedkommende er kontaktperson for. Disse samtaler finder sted en gang om ugen og er baseret på en af medarbejderen udarbejdet kontrakt, som medarbejder og beboer underskriver. Samtalernes formål er at give beboerne indsigt og værktøjer til at skabe forandring i eget liv. En gang i kvartalet deltager leder tillige i samtalerne med henblik på evaluering.

Vi har gennemgået materialet, som vi får forevist og har foreslået, at projektet ledelsesmæssigt følges meget tæt og at det løbende vurderes, om den enkelte beboer fuldt ud er indforstået med projektet, dets indhold og metoden.

Der har i foråret 2009 været afholdt en beboertemadag, hvor der blev arbejdet med at finde tiltag, der kunne forandre hverdagen for beboerne. Dette er der kommet en række aktivitetstilbud ud af, fx fredagscafe, motion, turudvalg, studiegruppe og køkkengruppe.

Det er vores indtryk, at aktiviteterne endnu ikke er kommet helt i drift, men vi ser initiativet med en beboertemadag, som et eksempel på beboernes medinddragelse og indflydelse på eget liv.

Det er også vores opfattelse, at der bør rettes opmærksomhed på beboernes personlige hygiejne. Det er generelt et dilemma mellem beboeres selvbestemmelsesret og medarbejderes omsorgsforpligtelse. Det er vores erfaring, at der gennem tillid, motivation og et godt kendskab til beboeren, kan skabes forbedringer på dette område og dermed øget værdighed for beboeren.

Vi får oplyst, at der er et godt samarbejde med aktive pårørende, som er meget aktive i forbindelse med den kommende flytning. Ingen pårørende har tilkendegivet, at de ønskede at deltage i tilsynet.

De fysiske rammer

Holme er et stort, gammelt herskabeligt hus i flere etager og ligger i landlige omgivelser. Rammerne er atmosfærefyldte og indrettet med gamle møbler og nips. Generelt er rammerne utidssvarende og trange, hvilket kan give problemer i forhold til målgruppen.

Beboerne bor i små værelser med fælles bad og toilet. Vi får oplyst, at der er planer om at lukke stedet, og at der midt på efteråret 2009 tages beslutning om stedets og dermed beboernes fremtid. Der er planer om en flytning til Københavns Nordvestkvarter, hvilket nogle beboere er utrygge ved idet de kommer tættere på et miljø med misbrug og kriminalitet. Det kan være problematisk i forhold til deres sygdom og eventuelle misbrug. Andre beboere er generelt utrygge ved udsigten til en flytning og de usikkerhedsmomenter, der er i den forbindelse.

Personaleforhold

Vi får oplyst, at der har været trivsels- og samarbejds-mæssige problemer på Holme. Arbejdsmiljø København har været inddraget, og der er lavet en handleplan for det videre arbejde med dette. Det er vores opfattelse, at handleplanen kan medvirke til at sikre den ønskede udvikling. Det er endvidere vores vurdering, at ledelsens rolle i denne proces bør fremhæves og styrkes.

Her er i ovennævnte forbindelse udarbejdet en mobbepolitik. Desuden er her gjort tiltag i forhold til at styrke informationsniveauet. Disse ting er erfaringsmæssigt medvirkende til et forbedret arbejdsklima.

Aktuelt er alle stillinger besat. Medarbejdergruppen består af social- og sundhedsassistenter, socialpædagoger, omsorgs- og pædagogmedhjælpere, ergoterapeut og rengørings- og køkkenmedhjælpere. Det er vores vurdering, at de samlede faglige kompetencer opfylder målgruppens behov.

Medarbejderne arbejder i blandede vagter. Der er 5-6 medarbejdere på arbejde i dagtimerne.

Samlet set er det vores vurdering, at her er en engageret medarbejdergruppe og ledelse, som er i en udviklingsproces frem mod et forbedret arbejdsklima og en styrkelse af den pædagogiske og omsorgsmæssige indsats i forhold til beboerne.

Myndighedsforhold

Vores indtryk er, at her er god forståelse for at arbejde forebyggende i forhold til magtanvendelse. Alle medarbejdere er bekendte med retningslinjerne for anvendelse og indberetning.

Det oplyses, at der har været 2 magtanvendelser indenfor de sidst 2 år i form af indtrængen på beboeres værelser.

Vi har gennemgået medicinbehandlingen generelt og finder ikke anledning til kommentarer.

Den skriftlige dokumentation

Den skriftlige dokumentation, vi gennemgår, er af en svingende kvalitet. Det anbefales, at dokumentationen styrkes hvad angår systematik, ajourføring og beskrivelser af klare mål for indsatsen samt de handlinger der skal til, således at dokumentationen bliver direkte retningsgivende for indsatsen, herunder hvordan handleplanerne udmøntes over døgnet.

Tilsammen giver disse punkter grundlag for løbende justering og evaluering af indsatsen samt øger gennemsigeligheden for beboeren. Dette medvirker til større medinddragelse og indflydelse på eget liv. Hertil kommer, at det kan danne grundlag for en arbejdstilrettelæggelse, der tager udgangspunkt i beboernes behov.

Det er vores erfaring, at en fyldestgørende og grundig skriftlig dokumentation medvirker til at kvalificere opgaveløsningen betydeligt.

Godkendelsesgrundlaget

Det er vores vurdering at Holme lever op til godkendelsesgrundlaget.

Yderligere opfølgning til kommende tilsynsbesøg

- indføring af beboernes forslag til aktiviteter
- den skriftlige dokumentation,
- implementeringen af Recovery filosofien og anden teori og metode, herunder hvordan dette konkret har indflydelse på indsatsen for den enkelte beboer
- de samarbejds-mæssige forhold

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 efter individuel aftale talt med flere beboere.. Vi har endvidere inddraget repræsentanter blandt de medarbejdere, der var på arbejde samt ledelsen.

Beboernes kropsprog, 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 15. oktober 2009

REVAS APS
AF 1/2 2004

Aase Møller

Marianne Christiansen