

Inspektion af Garvergården

ENDELIG RAPPORT



INDHOLDSFORTEGNELSE

1. INDLEDNING	5
2. KONKLUSION OG SAMMENFATNING	6
3. KONSEKVENSER	7
4. FORSLAG, HENSTILLINGER OG ANBEFALINGER	8
5. UDDYBNING, BISTAND MV.	9
6. OBSERVATIONER	10
BILAG	13

I. INDLEDNING

Denne rapport indeholder Borgerrådgiverens endelige vurderinger og bedømmelser i anledning af Borgerrådgiverens besøg på krisecenteret og botilbuddet Garvergården og mødet med Garvergårdens beboere den 21. oktober 2014.

Besøget er en del af Borgerrådgiverens inspektionsvirksomhed, der indgår i den årlig plan for undersøgelser iværksat af egen drift. Formen er over tid justeret i retning af fortsat større bruger- og borgerinddragelse.

Garvergården er en selvejende institution, som rummer botilbud i henhold til servicelovens § 109 og § 110, og drives på baggrund af driftsoverenskomst med Københavns Kommune. Borgere, som er indskrevet efter servicelovens § 109, er kendetegnet ved at være enlige kvinder eller mødre med børn, som har været udsat for vold eller trusler om vold i relation til familie og/eller samlivsforhold. Borgere, som er indskrevet efter servicelovens § 110, er kendetegnet ved at være enlige mænd eller kvinder og forældre med børn med særlige sociale problemer, som ikke har eller kan opholde sig i egen bolig.

Borgerrådgiveren februar 2015



Johan Busse
Borgerrådgiver

2. KONKLUSION OG SAMMENFATNING

Min samlede konklusion efter mit besøg på Garvergården er, at det er et godt og velfungerende bosted, som formår at yde den støtte og vejledning, som beboerne har behov for i forbindelse med, at de befinder sig i en svær livssituation.

Det er endvidere min vurdering, at bostedet formår at inddrage beboerne på Garvergården i relevant omfang, da tilbagemeldingen fra de beboere, jeg mødte under mit besøg, var, at de følte sig hørt i forbindelse med deres ophold på Garvergården. Beboerne udtrykte stor tilfredshed med den hjælp, de modtager, fra de tilknyttede kontaktpersoner – både i forhold til løsning af konkrete problemer og i forhold til kontakten med enheder og forvaltninger i Københavns Kommune. De beboere, som jeg mødte, var også glade for og deltog i de fællesarrangementer og andre arrangementer, som Garvergården arrangerer for beboerne.

En af de beboere, som jeg talte med under mit besøg, udtrykte, at samarbejdet med de kommunale myndigheder kan opleves som en udfordring, idet der ikke sker koordinering og samarbejde mellem enhederne i tilstrækkeligt omfang, når der for eksempel skal laves en indstilling til bolig gennem den boligsociale anvisning, eller når der på anden måde er behov for tiltag for at sikre, at beboerne kan fortsætte tilværelsen efter opholdet på Garvergården på en hensigtsmæssig måde. Dette medfører efter min vurdering en risiko for, at opholdet på Garvergården – og tilsvarende tilbud – forlænges unødigt, og pådrager kommunen unødvendige udgifter.

Det er mit indtryk fra mit besøg, at personale og ledelse på Garvergården er opmærksomme på en helhedsorienteret tilgang til beboerne i det daglige arbejde. Da Garvergården imidlertid ikke har myndighedsudøvelsen i forhold til beboerne, er arbejdet ofte afhængigt af kommunale myndigheder.

Endelig er det min vurdering, at de fysiske rammer er gode og egnede til skabe baggrund for den forandring, som beboerne på botilbuddet skal igennem. Det var således mit indtryk, at den ganske omfattende renovering, som er foregået på bostedet, ikke har forstyrret beboerne i noget videre omfang.

3. KONSEKVENSER

Formålet med opholdet på et krisecenter efter servicelovens § 109 og et botilbud efter servicelovens § 110 er at hjælpe og støtte borgere, som befinder sig i en svær livssituation, således at de kan komme ud af den svære livssituation, og komme videre i tilværelsen.

De borgere, som har midlertidigt ophold på et krisecenter eller et botilbud efter ovennævnte bestemmelser, har ofte ganske komplekse og vanskelige problemer, hvis løsning kræver en helhedsorienteret indsats fra såvel botilbuddet som kommunen.

Det er mit indtryk fra mit besøg, at personale og ledelse på Garvergården er opmærksomme på den helhedsorienterede tilgang til beboerne i det daglige arbejde. Da Garvergården imidlertid ikke har myndighedsudøvelsen i forhold til beboerne, er arbejdet ofte afhængigt af kommunale myndigheder.

Kommunerne er efter retssikkerhedslovens § 5 forpligtiget til at behandle en ansøgning og spørgsmål om hjælp i forhold til alle de muligheder, der findes, for at give hjælp efter den sociale lovgivning. Dette medfører, at kommunen, når den sagsbehandler, skal vurdere om det er relevant at inddrage andre enheder eller forvaltninger i kommunen eller andre myndigheder i forbindelse med den hjælp, som ydes til borgeren.

Hvis ikke der ydes en sådan helhedsorienteret hjælp, er der risiko for, at hjælpen ikke bliver optimal, og at det vil tage længere tid at støtte borgerne i at komme ud af den svære livssituation, som de befinder sig i, hvilket er forbundet med både personlige og økonomiske omkostning for borgerne og kommunen.

Under mit besøg på Garvergården talte jeg med en borger, som netop havde oplevet denne manglende koordination mellem flere enheder i en forvaltning, og kunne fornemme den frustration, som dette gav anledning til hos borgeren. Problemstillingen er i øvrigt velkendt og veldokumenteret gennem mit arbejde gennem årene, så denne borger står ikke alene i forhold til at opleve konsekvenser af utilstrækkelig koordination mellem enheder og forvaltninger.

Det er min opfattelse, at helhedsorienteret og koordineret sagsbehandling ofte kan sikres bedre ved opmærksomhed fra de enkelte sagsbehandlere samt aftaler mellem enheder og forvaltninger om, hvorledes der arbejdes for at sikre, at koordineringen sker i de enkelte sager. I et vist omfang er der også tale om et spørgsmål om ansvarsforståelse, hvor ansvarligheden for den samlede kommunale opgave bør prioriteres højere i de enkelte enheder.

I mit notat af 19. september 2012 (j.nr. **Fejl! Ukendt betegnelse for dokumentegenskab.Fejl! Ukendt betegnelse for dokumentegenskab.**) skrev jeg blandt andet følgende herom til Strukturudvalget:

”Forvaltningernes kulturelle og organisatoriske forskelligheder skaber grobund for manglende fælles ansvarlighed blandt medarbejderne. Fra et borgerperspektiv burde en henvendelse til kommunen være en overdragelse af en stafet, som først bliver sluppet af en medarbejder, når borgerens behov er indfriet. Som det er i dag, bliver borgeren ofte tovholder i sin egen sag.”

De omtalte forskelligheder kan genfindes inden for de enkelte forvaltninger, hvorfor betragtningen også er gyldig internt i hver enkelt forvaltning.

4. FORSLAG, HENSTILLINGER OG ANBEFALINGER

Jeg har på det foreliggende grundlag ikke fremsat forslag, henstillinger eller anbefalinger. Dette beror på, at det er min vurdering, at Garvergården, ud fra det jeg har fået oplyst og observeret i forbindelse med inspektionen, er et velfungerende tilbud i forhold til de parametre, som jeg som borgerrådgiver har kompetence til at forholde mig til.

5. UDDYBNING, BISTAND MV.

Jeg uddyber selvfølgelig gerne undersøgelsen samt vurderingerne mv. på et møde, såfremt det ønskes. I givet fald henviser jeg til at kontakte jurist Rikke Gredal, direkte telefon 82 20 52 10 og e-mail ah3c@okf.kk.dk for nærmere aftale.

6. OBSERVATIONER

OM KRISECENTERET GARVERGÅRDEN

Garvergården er en selvejende institution, som drives af bestyrelsen for den selvejende institution Garvergården. Der er driftsoverenskomst mellem Københavns Kommune og bestyrelsen for den selvejende institution Garvergården.

Garvergården indeholder tilbud til borgere, som er omfattet af servicelovens §§ 109 og 110. Garvergården er således både et krisecenter for voldramte kvinder efter servicelovens § 109 og et botilbud for udsatte familier efter servicelovens § 110.

Målgruppen for tilbuddet efter servicelovens § 109 er enlige kvinder eller mødre med børn, som har været udsat for vold eller trusler om vold i relation til familie og samlivsforhold. Vold forstås som et bredt begreb, idet dette kan have form af fysisk eller psykisk vold, seksuel vold, materiel vold og økonomisk vold.

Målgruppen for tilbuddet efter servicelovens § 110 er enlige mænd og kvinder samt forældre med børn, som har særlige sociale problemer, og som ikke har eller kan opholde sig i egen bolig. Særlige sociale problemer forstås som belastende livsomstændigheder i form af eksempelvis økonomiske problemer, udelukkelse fra arbejdsmarkedet, problematiske familierelationer, fravær af stabilt netværk og oplevelser af traumatisk karakter. Garvergården kan på grund af de fysiske rammer ikke modtage personer, som har et særligt behov for fysisk beskyttelse.

Garvergården er beliggende i en etageejendom på Dannebrogsgade 34, 1660 København V, som rummer en daginstitution i stueetagen. Garvergården har 32 pladser, og har plads til store familier. Borgerne har i gennemsnit ophold på Garvergården i fire til fem måneder.

Garvergården var på inspektionstidspunktet under en omfattende ombygning og modernisering med henblik på dels at gøre værelserne mere tidssvarende, og dels at gøre værelserne mere fleksible i forhold til de enkelte familiers størrelse og behov. På inspektionstidspunktet var der derfor færre beboere end normalt, og en del lokaler var under ombygning.

På trods af ombygningen fremstod lokalerne lyse, venlige og imødekommende. Under mit besøg blev jeg blandt andet forevist et lokale, som anvendes til møder med borgerne, som fremstod lyst og hyggeligt og var indrettet både med et større bord samt en sofa og et lavere bord, således at der var mulighed for at anvende lokalet til flere forskellige formål og former for møder. Under mit besøg fik jeg endvidere fremvist fællesrum og fælleskøkken, som også fremstod rene, lyse og venlige. Endelig fik jeg under mit besøg fremvist en af de nyligt ombyggede lejligheder, som stod tom. Lejligheden indeholdt et lille køkken og eget toilet og bad. Også denne gav indtryk af at kunne danne gode midlertidige rammer for såvel en familie som en enlig person. Der er til en af etagerne tilknyttet en fælles altan, og der er et meget hyggeligt gårdmiljø med blandt andet en offentlig legeplads, som der er adgang til for Garvergårdens beboere. Der er derfor særdeles gode muligheder for udeaktiviteter for beboerne, selv om bostedet er placeret i en etageejendom midt i byen.

De voksne beboere på Garvergården beskrives som værende kendetegnet ved at befinde sig i en fastlåst tilstand, hvor de har mistet kontrollen med deres problemer og disses mulige løsninger. En del af de voksne beboere har diagnoser som ADHD, PTSD, depression og angst.

De børn og unge, som bor på Garvergården, beskrives som værende kendetegnet ved, at de er en del af en familie med særlige sociale vanskeligheder og eventuelt har levet med vold i familien. Børnene og de unges reaktioner på belastningerne kan vise sig som uro, indadvendthed, udadretagerende adfærd og manglende evne til koncentration og leg. Deres følelsesmæssige reaktioner er ofte kendetegnet ved, at de oplever angst, vrede, mistillid, skam og skyld.

Formålet med opholdet på Garvergården er at yde en målrettet og fremadrettet socialpædagogisk indsats med henblik på etablering i egen bolig. Dette sker blandt andet gennem arbejde med en opholdsplan og et forandringskompas.

Der er personale til rådighed for beboerne døgnet rundt på Garvergården.

Der er i Københavns Kommune udarbejdet en kvalitetsstandard for krisecentre for kvinder udsat for eller truet med vold samt enlige eller familier med særlige sociale problemer (jf. SEL §§ 109 og 110) for 2013. Af denne fremgår det indledende, at krisecentrenes samarbejde med borgerne tager udgangspunkt i borgernes ressourcer og muligheder og har fokus på at finde konkrete løsninger på de områder, hvor borgerne har behov for og ønsker forandringer. Det fremgår videre, at hensigten med støtten er fremadrettet og rettet imod at finde konkrete og brugbare løsninger for borgerne gennem en grundig afklaring af borgernes ressourcer, ønsker og behov. Redskaberne: opholdsplan og forandringskompas er beskrevet nærmere i kvalitetsstandard.

MØDE MED BEBOERE OG FORSTANDER PÅ GARVERGÅRDEN

Der er ikke etableret et egentligt beboerråd på Garvergården. Af det tilsendte materiale fra Socialforvaltningen fremgår det, at det er Garvergårdens målsætning, at brugerindflydelse skal være en del af krisecentrets hverdag, og at denne sikres gennem dagligdagens dialog.

Da jeg over for forstanderen havde tilkendegivet, at jeg, såfremt det var muligt, ønskede at tale med nogle beboere i forbindelse med mit besøg, og før mit besøg havde fremsendt et opslag om mit besøg, var jeg så privilegeret, at jeg i forbindelse med mit besøg havde lejlighed til at tale med to beboere på Garvergården.

Under mit besøg havde jeg endvidere både indlednings- og afslutningsvist en samtale med forstanderen for Garvergården, ligesom jeg blev vist rundt på bostedet.

Forstanderen for Garvergården oplyste, at cirka halvdelen af beboerne på Garvergården har ophold på botilbuddet som følge af vold eller trusler om vold, mens den anden halvdel har ophold på bostedet på baggrund af sociale problemer, og at de fleste af beboerne har børn med. Det blev videre oplyst, at beboerne på Garvergården, oftest er uden bolig, når de flytter ind på bostedet, hvorfor Hjemløseenheden under Socialforvaltningen er myndighedscenter og derfor blandt andet laver handleplan for beboerne. Der er derfor et tæt samarbejde med Hjemløseenheden. Garvergården oplever generelt imødekommenhed fra andre forvaltninger og enheder, når der er behov for samarbejde om beboere på Garvergården.

Beboerne på Garvergården får i forbindelse med indflytning tilknyttet to kontaktpersoner, som de primært har kontakt med under opholdet. Disse kontaktpersoner udarbejder sammen med beboerne en opholdsplan og udfylder et forandringskompas. opholdsplanen beskriver den pædagogiske indsats under opholdet, mens forandringskompasset beskriver udviklingen vedrørende eksempelvis bolig, økonomi eller uddannelse og beskæftigelse. Forandringskompasset blev af forstanderen overvejende anset som et hjælpsomt redskab, da det er et udtryk for det helhedssyn, som Garvergården gerne vil anlægge vedrørende beboerne. Det blev dog bemærket, at forandringskompasset ikke skal anvendes ukritisk og ikke kan stå alene, da det kan være ensidigt og opleves som om, at beboerne gives karakterer for den forandringsproces, som gennemgås, hvilket af nogle kan opleves meget negativt.

Den første beboer, jeg talte med, havde haft ophold på Garvergården i ca. seks måneder, og havde under opholdet på Garvergården fået et barn.

Beboeren gav under samtalen med mig udtryk for, at hun var meget glad for opholdet, at hun var blevet taget rigtig god imod, og at hun under sit ophold har fået hjælp til at løse en række problemer.

Beboeren påpegede især værdien af de tilknyttede kontaktpersoner, som har hjulpet hende med at løse en række konkrete problemer, som hun ikke har kunnet løse alene ved egen hjælp. Beboeren påpegede således, at hun har oplevet det som en stor tryghed, at personalet har haft en faglighed og erfaring, som har bidraget positivt til løsning af hendes problemer. Beboeren påpegede også, at kontaktpersonerne har hjulpet hende i kontakten med Hjemløseenheden og indstilling til bolig.

Beboeren har deltaget i dels en påskefrokost og i fællesspisning og har oplevet disse arrangementer som gode. Beboeren nævnte også, at det er dejligt at bostedet har årskort til Zoologisk Have, som beboerne kan benytte, og at hun bestemt vil overveje at deltage i fællesture som arrangeres af Garvergården og søndagsture til Veksø som arrangeres af Forældrefonden.

Beboeren har sammen med sine kontaktpersoner udfyldt forandringskompasset og efterfølgende deltaget i opfølgning omkring dette. Beboeren gav udtryk for, at hun synes, at forandringskompasset kan være svært at forholde sig til.

Repræsentanten for Socialforvaltningen oplyste i denne forbindelse, at forandringskompasset ikke altid er hensigtsmæssigt i forhold til målgruppen, og at forvaltningen er i gang med at revidere det.

Den anden beboer, jeg talte med, havde haft ophold på Garvergården i ca. 6 måneder, og havde sin søn på 10 år hos sig.

Beboeren gav under samtalen med mig udtryk for, at hun var meget glad for opholdet, og at hun synes, at det er dejligt, at der altid er adgang til at kontakte personalet – også selv om de tilknyttede kontaktpersoner ikke er til stede.

Da beboeren ikke har en bolig, er hun tilknyttet Socialforvaltningens Hjemløseenhed. Beboeren oplyste, at hendes søn nu er tilknyttet Handicapcenter København, men tidligere har været tilknyttet Børnefamiliecenter København, og at hun finder det vanskeligt hele tiden at skulle forholde sig til så mange forskellige sagsbehandlere, som ofte spørger til de samme oplysninger eller forhold. Borgeren oplever at have modtaget god hjælp og støtte fra sine kontaktpersoner på Garvergården til kommunikationen med de forskellige forvaltninger og enheder, men har eksempelvis været udsat for, at hun flere gange af Handicapcenter København er blevet bedt om at aflevere et budget til brug for boligindstilling på trods af, at hun har afleveret budgettet flere gange. Borgeren oplever dette som frustrerende.

Beboeren har sammen med sin søn deltaget i forskellige fællesture og arrangementer, som har været arrangeret af Garvergården, og har været glad for dette. Beboeren oplyste, at hun bruger fællesområderne meget og går på legepladsen med sin søn.

Beboeren har sammen med sine kontaktpersoner udfyldt forandringskompasset og efterfølgende deltaget i opfølgning omkring dette. Beboeren gav udtryk for, at hun i begyndelsen havde svært ved at vurdere fremgangen ved brug af forandringskompasset, men at hun nu kan se, at hun rykker sig og derfor kan se, at brugen af forandringskompasset giver mening.

Forstanderen på Garvergården oplyste afslutningsvist, at alle som fraflytter Garvergården bliver tilbudt en boligrådgiver, som i samarbejde med borgeren varetager de praktiske forhold i forbindelse med flytningen, og at alle voldramte med børn tilbydes familierådgivning i et år og psykologhjælp til eventuelle børn.

BILAG

BAGGRUND OG METODE

Borgerrådgiverens inspektionsvirksomhed

Borgerrådgiveren kan af egen drift iværksætte undersøgelser af konkrete og generelle forhold samt gennemføre inspektioner i Københavns Kommune. Kompetencen følger af vedtægt for Borgerrådgiveren §§ 12-13, som lyder således:

”...

§ 12. Borgerrådgiveren kan af egen drift optage en konkret sag til undersøgelse, når der må formodes at foreligge et principielt aspekt, eller såfremt der efter de foreliggende oplysninger må antages at være tale om grove eller væsentlige fejl.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan af egen drift gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder efter samråd med Borgerrådgiverudvalget.

§ 13. Borgerrådgiveren kan foretage inspektioner af institutioner, virksomheder samt tjenestesteder, der hører under Borgerrepræsentationens virksomhed.

...”

På mødet i Borgerrepræsentationen den 14. december 2006 blev det besluttet at udvide Borgerrådgiverens kompetence fra 1. januar 2007 med adgang til at tage sager op til undersøgelse på eget initiativ (egen drift-kompetence) (BR 565/06).

Beslutningen var en udmøntning af budgetaftalen for 2007 af 18. september 2006, hvori blandt andet følgende er anført:

”Uafhængigt tilsyn ved udvidelse af Borgerrådgiverens kompetence

På baggrund af den fremførte kritik af forholdene på kommunale plejehjem ønsker parterne at sikre et uafhængigt tilsyn og behandling af klager over grove og væsentlige fejl på plejehjemsområdet og generelt i kommunen. Parterne er enige om pr. 1. januar 2007 at udvide Borgerrådgiverens kompetence med en egen drift-funktion, således at Borgerrådgiveren – i lighed med Folketingets Ombudsmand – får adgang til at tage sager op af egen drift m.v.”

Udvidelsen indebærer adgang for Borgerrådgiveren til at tage konkrete sager op på eget initiativ, når der må formodes at foreligge et principielt aspekt, eller såfremt der efter de foreliggende oplysninger må antages at være tale om grove eller væsentlige fejl. Endvidere indebærer den nye kompetence en adgang til at gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder efter samråd med Borgerrådgiverudvalget samt til som en stikprøvekontrol at foretage inspektion af institutioner eller virksomheder samt tjenestesteder, der hører under Borgerrepræsentationens virksomhed.

I beslutningsgrundlaget for udvidelsen af Borgerrådgiverens kompetence med egen drift-virksomhed er det anført, at ”inspektionerne vil blive gennemført som en stikprøvekontrol i en dybtgående form med efterfølgende udarbejdelse af en inspektionsrapport. Værdien af inspektionsvirksomheden ligger dels i en grundig undersøgelse af udvalgte institutioner og lign., dels i opfølgningen og vejledningen konkret og generelt i den efterfølgende inspektionsrapport.”

Efter anmodning fra Borgerrådgiverudvalget fremsatte Borgerrådgiveren et forslag til en ny model for inspektionsvirksomheden på Sundheds- og Omsorgsforvaltningens område på et møde i udvalget den 27. august 2010. Baggrunden for ønsket om en sådan ny model var en generel konstatering af, at der kunne sættes spørgsmålstegn ved, om ressourceforbruget ved den daværende model med systematiske inspektioner af plejehjem mv. på forvaltningens område stod mål med indsatsen. Herudover var det Borgerrådgiverens ønske om muligt at bidrage til forvaltningens

bestræbelser på at lette de administrative byrder for plejehjemmene ved at reducere antallet af tilsyn.

I beslutningsprotokollen (BOR 38/2010) for mødet i Borgerrådgiverudvalget den 18. juni 2010 er blandt andet anført, at:

”...

Borgerrådgiveren har gennem den nuværende inspektionsform ikke konstateret meget alvorlige forhold, der f.eks. kunne give anledning til straks at underrette det relevante stående udvalg eller Borgerrepræsentationen.

Den nuværende inspektionsmodel med systematiske, planlagte inspektioner har været formålstjenlig i en periode, hvor der var behov for at skabe tryghed for, at der ikke gemte sig flere sager som den om Fælleddgården, men modellen har også nogle indbyggede ulemper, som er blevet mere tydelige efterhånden, som inspektionerne i hovedsagen har afdækket tilfredsstillende forhold.

Ulempene tæller blandt andet overlap til andre tilsyn, stort ressourceforbrug hos Borgerrådgiveren og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og derfor forholdsvis lange sagsbehandlingstider samt mindre fleksibilitet ved konstateringer af aktuelle sager, som kunne kræve opmærksomhed.

Borgerrådgiveren finder det derfor forsvarligt at medvirke til en ændret tilgang til inspektionsvirksomheden og derved medvirke til den afbureaukratisering og forenkling på ældreområdet, som Sundheds- og Omsorgsforvaltningen lægger op til.

En mere målrettet indsats, som samtidig er mindre ressourcekrævende, vil også kunne give Borgerrådgiveren mere overskud til at bistå forvaltningerne i arbejdet med forbedret sagsbehandling og service til borgerne.

Inspektionerne kunne i stedet f.eks. udføres i en mere målrettet form baseret på faktiske oplysninger om forhold, som ikke er acceptable, således at inspektionerne på Sundheds- og Omsorgsforvaltningens område forbeholdes kortere besøg med henblik på at påse konkrete forhold, tale med enkelte beboere eller bruger- og pårørenderåd, samt for at indhente oplysninger fra ledelse og medarbejdere mv.

Dette kunne suppleres med en særlig indsats, hvorved Borgerrådgiveren i et samarbejde med Sundheds- og Omsorgsforvaltningen løbende tilsikrer, at beboere og pårørende har kendskab til Borgerrådgiveren, således at utilfredshed og klager tilflyder Borgerrådgiveren løbende og ikke primært under inspektionerne. Dette kunne f.eks. også overvejes at opfordre bruger- og pårørenderåd samt ældreråd til at orientere Borgerrådgiveren om utilfredsstillende forhold af generel og væsentlig betydning.

...”

Borgerrådgiverudvalget og Borgerrådgiveren drøftede den 29. november 2013 en plan for udmøntningen af egen drift-kompetencen i 2014. Den plan for egen drift-projekter, som Borgerrådgiveren forelagde udvalget, var holdt i overskrifter og tidspunkter var angivet i måneder. Valget af nærmere undersøgelsestemaer, undersøgelsernes genstand og den nærmere tilrettelæggelse er Borgerrådgiverens eget, jf. nedenfor.

Denne undersøgelse er en udmøntning af Borgerrådgiverens kompetence til at foretage inspektioner og drøftelsen i Borgerrådgiverudvalget.

Forløb og indhold (metode)

Borgerrådgiverens inspektioner indledes med en varsling af inspektionen stilet til inspektionsstedet samt relevant forvaltnings direktion og eventuelle øvrige interessenter (tilsynsenheder, bruger- pårørenderåd, ældreråd og lignende).

Borgerrådgiveren oplyser forud for inspektionen om eventuelle temaer, som danner grundlag for inspektionen.

På inspektionsdagen afholdes møde med beboer-, bruger- og pårørenderåd eller lignende, hvor inspektionsstedets ledelse og medarbejderrepræsentanter under forudsætning af bruger- og pårørenderådets accept kan deltage under hele eller dele af mødet. Der foretages kun en rundgang på inspektionsstedet, såfremt oplysninger, der kommer frem under mødet, giver anledning hertil.

I nogle tilfælde kan Borgerrådgiveren på selve inspektionsdagen bede om at låne udvalgt sagsmateriale, f.eks. vedrørende magtanvendelse, plejeplaner, handleplaner eller lignende med henblik på en nærmere undersøgelse.

Mødet med bruger- og pårørenderådet er således udgangspunktet for Borgerrådgiverens indsamling af visuelle indtryk og konstateringer samt faktuelle oplysninger om inspektionsstedet og mere personlige opfattelser fra beboere, pårørende, ledelsen og medarbejdere.

På baggrund af den informationsindsamling, som sker under mødet og en eventuel rundgang, udarbejder Borgerrådgiveren en foreløbig rapport, som sendes til den relevante forvaltning med henblik på forvaltningens og inspektionsstedets eventuelle bemærkninger til rapportens faktiske oplysninger.

Den foreløbige rapport vil også indeholde de udtalelser (herunder kritik/henstilling), som Borgerrådgiveren forventer at komme med, men disse har netop en foreløbig karakter, eftersom faktuelle oplysninger i rapporten kan korrigeres gennem forvaltningens bemærkninger. Forvaltningen informeres således allerede på dette tidspunkt om det forventede udfald af undersøgelsen.

Efter modtagelse af forvaltningens eventuelle bemærkninger, indarbejder Borgerrådgiveren forvaltningens bemærkninger til de faktiske forhold og foretager eventuelle ændringer i undersøgelsens konklusioner, som disse måtte give anledning til. Borgerrådgiveren udarbejder på denne baggrund den endelige rapport. Rapporten er stilet til den involverede forvaltning og inspektionsstedet.

I nogle tilfælde kan den endelige rapport indeholde uafklarede spørgsmål eller af andre grunde kræve en opfølgning, f.eks. fordi Borgerrådgiveren har bedt om underretning om, hvad en henstilling giver anledning til. I disse tilfælde vil den endelige rapport følges op af en (eller flere) opfølgingsrapport(er), indtil alle forhold i inspektionen er afklaret.

Reaktionsmidler og bedømmelsesgrundlag

Borgerrådgiverens reaktionsmidler er de samme som Folketingets Ombudsmands. Borgerrådgiveren kan således udtale kritik og komme med henstillinger til forvaltningen. Kritik er udtryk for en faglig vurdering af, at regler og retningslinjer mv. ikke er overholdt.

Borgerrådgiveren kan henstille til forvaltningen at ændre procedure eller lignende på et givent område.

Derudover kan Borgerrådgiveren påpege mere generelle problemstillinger i sin årsberetning, som afgives til Borgerrepræsentationen.

Borgerrådgiveren har i forbindelse med sin egen drift-virksomhed lagt sig fast på en sproglig skala for graduering af kritikens alvorlighed. Skalaen omfatter konstateringer af, at noget er uheldigt, konstateringer af begåede fejl, at noget er beklageligt, meget beklageligt, kritisabelt, meget kritisabelt eller stærkt kritisabelt. Skalaen med bemærkninger er indsat som bilag i denne rapport.

Bedømmelsesgrundlaget for Borgerrådgiveren er det samme som Folketingets Ombudsmands, nemlig skreven ret (herunder love, bekendtgørelser, cirkulærer og vejledninger), god forvaltnings-skik samt overordnede humanitære og medmenneskelige betragtninger. Hertil kommer Københavns Kommunes værdigrundlag og andre politisk vedtagne retningslinjer. Borgerrådgiveren be-

stræber sig desuden på at anvende samme målestok for sine vurderinger som Folketingets Ombudsmand.

Borgerrådgiverens opgave er at undersøge, om kommunens forvaltninger og institutioner overholder gældende lovgivning, god forvaltningsskik, kommunens vedtagne politikker og beslutninger om serviceniveau og -standard. Borgerrådgiveren har således ikke særligt til opgave at komme med ros eller lignende tilkendegivelser om positive forhold.

Borgerrådgiverens rapporter om egen drift-undersøgelser vil derfor ikke indeholde ros (i hvert fald ikke i videre omfang), og læseren bør notere sig, at fraværet af ros ikke er ensbetydende med, at Borgerrådgiveren alene har konstateret negative forhold i forbindelse med sin undersøgelse.

VURDERINGSGRUNDLAGET

Det juridiske grundlag

Garvergården drives som omtalt efter bestemmelserne i lov om social service §§ 109 og 110 og bestyrelsen for den selvejende institution Garvergården har driftsoverenskomst med Københavns Kommune. De omtalte bestemmelser lyder således:

”Kapitel 20 Botilbud

§ 107. Kommunalbestyrelsen kan tilbyde midlertidigt ophold i boformer til personer, som på grund af betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer har behov for det.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde midlertidigt ophold

1) til personer med betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, der har behov for omfattende hjælp til almindelige, daglige funktioner eller for pleje, eller som i en periode har behov for særlig behandlingsmæssig støtte, og

2) til personer med nedsat psykisk funktionsevne eller med særlige sociale problemer, der har behov for pleje eller behandling, og som på grund af disse vanskeligheder ikke kan klare sig uden støtte.

§ 109. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde midlertidigt ophold i boformer til kvinder, som har været udsat for vold, trusler om vold eller tilsvarende krise i relation til familie- eller samlivsforhold. Kvinderne kan være ledsaget af børn, og de modtager under opholdet omsorg og støtte.

Stk. 2. Optagelse i boformen kan ske anonymt ved egen henvendelse eller ved henvisning fra offentlige myndigheder.

Stk. 3. Lederen træffer afgørelse om optagelse.

Stk. 4. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde støtte og vejledning fra en familierådgiver til kvinder med børn på boformer efter denne bestemmelse. Rådgivningen gives i forhold til bolig, økonomi, arbejdsmarked, skole, daginstitutioner, sundhedsvæsen m.v. og skal understøtte de enkelte dele i kommunalbestyrelsens øvrige tilbud. Rådgivningen iværksættes, når forberedelsen til udflytning fra boformen påbegyndes, og indtil kvinden og børnene er etableret i egen bolig.

Stk. 5. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde psykologbehandling til alle børn, som ledsager moderen under dennes ophold i boformer efter denne bestemmelse. Behandling skal have et omfang på mindst fire timer og op til ti timer afhængigt af barnets behov. Behandlingen skal udføres af en autoriseret psykolog. Pligten til at tilbyde psykologbehandling gælder uanset opholdets varighed. Tilbuddet skal iværksættes under selve opholdet eller i umiddelbar forlængelse heraf.

§ 110. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde midlertidigt ophold i boformer til personer med særlige sociale problemer, som ikke har eller ikke kan opholde sig i egen bolig, og som har behov for botilbud og for tilbud om aktiverende støtte, omsorg og efterfølgende hjælp.

Stk. 2. Optagelse i boformer efter stk. 1 kan ske ved egen henvendelse eller ved henvisning fra offentlige myndigheder.

Stk. 3. Lederen træffer afgørelse om optagelse.”

Dokumentationsgrundlag (baggrund)

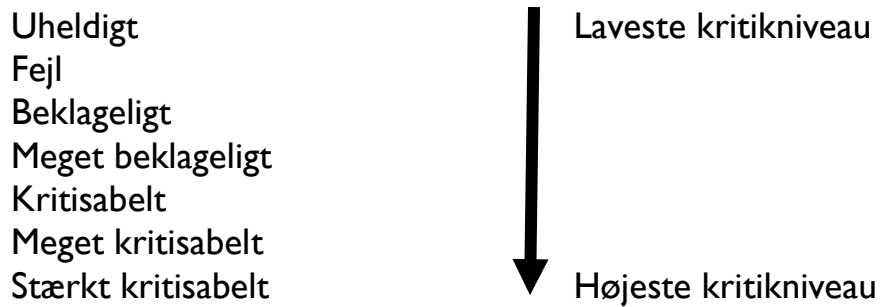
Til brug for undersøgelsen modtog Borgerrådgiveren før inspektionen skriftligt materiale fra Socialforvaltningen bestående af beskrivelse af målgruppe, målsætning og metode og tilgang, værdigrundlag og grundlæggende tilgang, brugerindflydelse, sociale fællesskaber og aktiviteter, kvalitetsstandard for krisecentre for kvinder udsat for eller truet med vold samt enlige eller familier med særlige sociale problemer (jf. servicelovens §§ 109 og 110) for 2013, tilsynsrapport om uanmeldt tilsyn tirsdag den 26. marts 2013 fra Revas, overenskomst mellem Københavns Kommune

og bestyrelsen for den selvejende institution Garvergården om driften af botilbud til hjemløse mænd og kvinder samt kvinder i krise, vedtægt for Krisecenteret Garvergården.

Under inspektionen modtog Borgerrådgiveren en omfattende mundtlig orientering fra Garvergårdens forstander om stedet og potentielt relevante temaer i forhold til inspektion og møde med beboere på Garvergården.

Derudover har Borgerrådgiveren orienteret sig i materiale vedrørende tilsyn i øvrigt, idet dette også findes på internettet.

BORGERRÅDGIVERENS KRITIKSKALA



Kritikskalaen spænder fra konstatering af forhold, der ikke er, som de bør være, uden at nogen konkret bebrejdes herfor (uheldigt) over kritik af forhold, der er mere eller mindre almindeligt forekommende i offentlig forvaltning, men ikke bør forekomme og til kritik af helt utilstedelige og uacceptable forhold (stærkt kritisabelt). Konstateringer af, at noget er uheldigt, registreres ikke som en egentlig kritik i Borgerrådgiverens statistik.

Det bemærkes, at Borgerrådgiveren ud over ovennævnte kritikskala naturligvis supplerende kan uddybe og kvalificere sin kritik i almindeligt sprog.

INSPEKTION AF GRAVERGÅRDEN

ENDELIG RAPPORT

Redaktion

Borgerrådgiveren

Kontakt

Københavns Kommune
Vester Voldgade 2A
1552 København V

Foto

Borgerrådgiveren

Tryk

Oplag

ISBN

Udgiver

Borgerrådgiveren

KØBENHAVNS KOMMUNE

Borgerrådgiveren

Vester Voldgade 2A

1552 København V

Telefon: 33 66 14 00

Telefax: 33 66 13 90

E-mail: borgerraadgiveren@kk.dk

www.borgerraadgiver.kk.dk