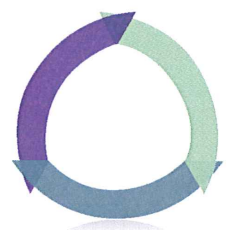


# Fountain House

Feedback fra  
Socialforvaltningens  
auditørkorps på  
Akkreditering 2015

**AKKREDITERING**  
**Kvalitetsmodel 2.0**



Kvalitetsbeskrivelse

# 1. VÆRDIER

---

*Formålet med kriteriet er at styrke en fælles forståelse af de værdier og den etik, der er grundlaget i samarbejdet med borgere og kolleger.*

## **Tilbuddet skal:**

- 1. Arbejde i overensstemmelse med Københavns Kommunes værdigrundlag, så det er retningsgivende og handlingsanvisende for det daglige arbejde.*
- 2. Sikre, at der skabes rum for, at medarbejderne løbende kan drøfte værdier og etiske dilemmaer.*

## **Feedback fra auditørerne:**

Vi oplever, at Københavns Kommunes værdier dialog, tillid, respekt og ligeværd lever i Fountain House. Hos medarbejderne genfinder vi en grundlæggende antagelse om, at medlemmerne har ressourcer, og at det er hér relationen tager sit udspring.

Der er en gensidig vilje til ligeværd hos både medlemmer og medarbejdere. Medarbejderne forholder sig aktivt til, at medarbejderne og medlemmerne er ligeværdige, men ikke ligestillede – vi oplever, at medarbejderne er meget opmærksomme på dilemmaer, der opstår i ønsket om ligeværdighed. Vi møder ligeværdighedstænkningen spejlet tilbage hos medlemmerne. Medlemmerne oplever, at de understøttes i muligheden for at opleve sig selv som ligeværdige mennesker, der kan noget, som kan bidrage til fællesskabet, og som har en værdi i sig selv.

Der er en udpræget opmærksomhed på relationen og på ikke at skabe afhængighed. Eksempelvis har medarbejderne opmærksomhed på at inddrage og henvise til andre medlemmer, hvis et medlem efterlyser hjælp og støtte. På denne måde understøtter medarbejderne medlemmer i at skabe netværk og interne relationer til hinanden fremfor til medarbejderne. Dette genfandt vi i dialogen med medlemmerne, som italesatte, hvordan de på forskellige måde har oplevet dette.

Vi oplever, at tilgangen til medlemmerne er baseret på respekt for den enkelte, herunder respekt for den enkeltes egen livsfortælling. Den underliggende tilgang er, at den enkelte altid har noget at bidrage med, også selvom et medlem kan have en livsfortælling om ikke at opleve sig selv som "bidragsyder".

Vi oplever, at der er plads til forskellige tolkninger af værdierne, som er befordrende for en kontinuerlig opmærksomhed på betydningen af disse forskellige fortolkninger. Vi oplever, at medarbejderne tør udfordre sig selv og hinanden i forhold til tolkningerne, og hvordan værdierne udmønter sig i relationen. Vi oplever i høj grad, at værdier ikke blot er flotte ord og floskler, men at de lever i alle facetter af den fælles praksis i huset.

I dette hæfte har vi samlet den feedback, som Fountain House har fået af auditørkorpset fra Socialforvaltningen i forbindelse med akkreditering 2015.

Hele vores akkrediteringsrapport kan findes på vores hjemmeside på følgende adresse:  
[fountain-house.dk/index.php/information/akkreditering-2015](http://fountain-house.dk/index.php/information/akkreditering-2015).

**"Vi oplever, at Københavns Kommunes værdier dialog, tillid, respekt og ligeværd lever i Fountain House."**

Auditørkorpset

## 2. LEDELSE

Formålet med kriteriet er at sikre, at tilbuddet ledes på en måde, der sætter mål og retning for arbejdet, samt formidler forventninger til medarbejderne. Ledelsen skal fremme en åben, tillidsfuld og inddragende kultur og have fokus på at skabe resultater for og sammen med borgerne.

Arbejdet med ledelse skal fremme, at medarbejdere og borgere oplever, at der sammen med borgeren arbejdes ambitiøst og på baggrund af viden, og at der er sammenhæng i tilbuddet, centret og Socialforvaltningen.

### **Tilbuddet skal:**

1. Arbejde med de dele af centerplanen, der er relevante for dets målgruppe og ydelser.
2. Fremme en tillidsbaseret kultur.
3. Arbejde i overensstemmelse med eldelsesgrundlaget og Vision 2017.

### **Feedback fra auditørerne:**

Vi oplever en meget åben og tydelig leder. Vi fornemmer en tillidsfuld relation mellem medlemmer, medarbejdere og ledelse. Vi oplever, at leder er meget engageret og involveret i arbejdet med psykisk sårbare, både lokalt og nationalt. Vi møder en leder med et højt ambitionsniveau, og dette kan genfindes hos medarbejderne.

I forhold til Vision 2017 er borgerinddragelse og 'sammen med borgeren' i høj grad en del af hverdagen i FH. Recoverytilgangen, som den udfoldes i Fountain House, kan tillægges stor betydning for, at "sammen med borgeren" genfindes i særlig stor udstrækning.

Vi hører, at et medlem oplever, at leder kan være så tydelig, at det kan opleves som udtryk for "hvor langt demokratiet rækker". Vi anerkender medlemmets oplevelse, men ser det også som en succes i forhold til empowermenttilgangen, der fordrer, at medlemmerne tager "medborgerskabet på sig".

En opmærksomhed kan være et trække "demokratiets rækkevidde" tydeligere frem, så der er en forventningsafstemning omkring hvad, der er til forhandling, og hvad der ikke er.

## 3. VIDEN OG KOMPETENCE

Formålet med kriteriet er at styrke sammenhængen mellem medarbejdernes viden og kompetencer og målgruppens aktuelle og fremtidige behov.

Arbejdet med Viden og kompetencer skal fremme et positivt læringsmiljø, der bidrager til at søge, dele og forankre relevant viden, så medarbejderne oplever sig kompetente, og at de arbejder vidensbaseret i opgaveløsningen.

### **Tilbuddet skal:**

1. Arbejde med udvikling og vedligeholdelse af den viden og de kompetencer, der er relevante for målgruppen.
2. Dele viden og kompetencer - både internt og med andre tilbud, centre og målgrupper.

### **Feedback fra auditørerne:**

Der er mange forskellige mødefora i de forskellige afdelinger og på tværs i huset. Der er gode og rige muligheder for vidensdeling. Vi oplever, at medarbejderne i høj grad benytter sig af både formelle og uformelle fora for vidensdeling. Dette medfører en høj grad af vidensdelingskultur, som understøttes af de mange fora for møder og den åbne tillidsfulde kommunikation.

Vi fornemmer en kultur, hvor medarbejderne er meget åbne ift. at udfordre sig selv og hinanden på alle niveauer. Medarbejderne har også en vilje til at tale om det, de oplever svært, dilemmafyldt og udfordrende.

Vi oplever, at der blandt medarbejderne er mange og mangfoldige kompetencer i huset. I dialogen med medlemmerne hører vi, at det er en styrke med forskellighed blandt medarbejderne.

## 4. MÅLGRUPPE, METODER, TILGANGE

*Formålet med kriteriet er at styrke sammenhængen mellem de metoder, tilgange og ydelser, der arbejdes med for at understøtte borgerens behov og udvikling. Arbejdet skal tilvejebringe en fælles fagligt fundament.*

### **Tilbuddet skal:**

1. Arbejde med metoder, tilgange og ydelser, der matcher målgruppens behov.
2. Metoder og tilgange skal være fyldestgørende beskrevet i Tilbudsportalen.
3. Arbejde med at forebygge og håndtere vold, konflikter og magtanvendelse og nødværge.

### **Feedback fra auditørerne:**

Fountain House arbejder ud fra en recoverytilgang med et resourcesyn, der kommer til udtryk på mange måder. Vi oplever, at husets drift bliver "det fælles tredje", hvor fokus i relationen flyttes væk fra sygdom og sårbarhed, og i stedet fokuseres der på den enkeltes ressourcer til at byde ind til huset og fællesskabet. Udover de mange aktiviteter og tilbud om støtte, oplever vi på denne måde, at fællesskabet bliver den bærende platform.

Samarbejdet omkring driften af huset og fællesskabet, fremstår som en metode, der i sig selv bærer det pædagogiske relationsarbejde. Hvornår møder man medlemmet med en stærk forventning, fordi man mener, at det vil styrke og understøtte et godt forløb for medlemmet? Hvornår er det OK, at medlemmet trækker sig fra opgaver og ikke byder ind i forhold til det forventede?

I løbet af audit hører vi fællesskabet omtalt og italesat på flere forskellige måder. Der er "aktivitetsfællesskab", "praksisfællesskab", "arbejdsfællesskab" og "socialt fællesskab". Til hver italesættelse hører forskellige forventninger. Både i samtalen med medarbejdere og medlemmer oplever vi, at fællesskabet italesættes i feltet mellem krav, forpligtelser og forventninger. Vi møder dilemmaet mellem det forpligtende fællesskab, forventninger og frivillighed, som noget – både medlemmer og medarbejdere – forholder sig til og agerer i. Der er åbenhed omkring det, og det drøftes med respekt for forskellige perspektiver.

Medlemmerne mødes som ligeværdige mennesker med ressourcer og evnen til at bidrage på varierende måder. Der tales om at "stå ved siden af – ikke bagved eller foran". Medlemmerne fortæller om betydningen af at være et sted og i et fællesskab, hvor der ikke er fokus på sygdom, men hvor det forventes, at man både kan og vil

## OG YDELSER

bidrage, men samtidig eksisterer muligheden for at kunne trække sig fra det forpligtende, hvis der skulle opstå behov. Derudover italesættes det "at have tid" som betydningfuldt i tilbuddet.

Måske kunne det være en konstruktiv opmærksomhed for alle i Fountain House at have løbende samtaler om hvilken type fællesskab, de oplever at være en del af? Vi oplever en refleksiv holdning til, hvordan fællesskabet kan defineres – det udfoldes på mange måder.

Vi oplever Fountain House som et tilbud med mange muligheder og en bred vifte af tilbud i tilbuddet, hvor medlemmerne har mulighed for at bidrage på et utal af måder og gøre brug af mange forskellige kompetencer. Det efterlader et meget positivt indtryk. Fountain House er et fællesskab på medlemmernes præmisser.

Hos medlemmerne oplever vi en stor tilfredshed med og høj grad af involvering i Fountain House. Vi hører, at det for flere medlemmer beskrives som et afgørende tilbud i deres recoveryproces, både i forhold til at undgå indlæggelser og i forhold til at kunne håndtere hverdagen. Flere taler om at have et sted, hvor de kan "være sig selv" og indgå i sociale sammenhænge med andre, der står i samme situation.

**"Fountain House er et fællesskab på medlemmernes præmisser."**

Auditørkorpset

## 6. SUNDHED

Formålet med kriteriet er at fremme borgernes adgang til den rette, sundhedsfaglige behandling og pleje.

Arbejdet med sundhed skal styrke borgernes handlemuligheder i forhold til at opnå lighed i sundhed, øget fysisk og psykisk sundhed samt livskvalitet. Kriteriet har tillige til formål at sikre, at der er taget stilling til, hvilke sundhedsfaglige ydelser tilbuddet skal levere, og at medarbejderne har de rette kompetencer.

### Tilbuddet skal:

1. Skabe rammer og aktiviteter, der fremmer sundhed, forebyggelse og skadesreduktion hos borgerne.
2. Arbejde med hygiejne og forebyggelse af smitsomme sygdomme.
3. Forebygge og rapportere utilsigtede hændelser.

### Feedback fra auditørerne:

Sundhed som udtryk for god livskvalitet genfindes i tilgangen til medlemmerne. Mangfoldighed og ressourcensyn er i fokus, og det afspejles i mange slags tilbud om fællesskaber. Man kan mødes om motion, yoga, dans, musik eller fordybelse i litteratur m.v. I kantinen er der et højt ambitionsniveau ift. at skabe gode rammer for måltidet. Der er økologi, bæredygtighed og gode råvarer, som tilberedes i samarbejde mellem medlemmer og medarbejdere. Alle tilbydes et sundt og mættende måltid. Kantinen fremstår hyggelig og bruges flittigt af medlemmerne. Et medlem beskriver kantinen som "den bedste kantine i Københavns Kommune".

"Et medlem beskriver kantinen som 'den bedste kantine i Københavns Kommune'."

Auditørkorpset

## 7. SAMARBEJDE MED BORGERE

Formålet med kriteriet er at fremme borgernes og, hvor det er relevant, pårørendes medbestemmelse og medindflydelse på de fælles forhold i tilbuddet.

### Tilbuddet skal:

1. I det omfang det er muligt, inddrage borgerne og eventuelt pårørende i arbejdet med at skabe de bedst mulige fælles forhold.
2. Arbejde systematisk med brugerundersøgelser.
3. Redegøre for, hvordan man anvender viden fra brugertilfredshedsundersøgelser og viden fra relevante fora til at forme og udvikle de fælles forhold i tilbuddet.

### Feedback fra auditørerne:

Vi oplever, at tilbuddet er baseret på samarbejdet med medlemmerne på alle niveauer i organisationen. Langt det meste foregår med afsæt i inddragelse af medlemmerne. I samtale med medlemmerne hører vi en meget sammenfaldende fortælling om oplevelsen af at have indflydelse og medbestemmelse. Vi oplever en høj grad af ejerskab fra medlemmernes side, som understøtter vores antagelse om, at FH udfolder en særlig stærk tilgang og rammesætning for samarbejdet med borgerne/medlemmerne. En opmærksomhed kan være at tydeliggøre demokratiets grundvilkår på FH. Dette i forhold til hvad man kan få indflydelse på, og hvad der ikke er til forhandling. (se i øvrigt kriterium 4)

Et medlem fortæller, at man kan have idéer til eksempelvis indretning, men hvis man ikke selv kan udføre det, er det svært at få igennem. Et andet medlem fortæller, at man i de situationer skal koble sig med en medarbejder, der kan være tovholder. I forlængelse af dette kunne en opmærksomhed være, hvordan medarbejderne i FH italesætter mulighederne for indflydelse på eksempelvis indretning, hvis idémageren ikke oplever at kunne følge den til dørs.

## 8. SAMARBEJDE MED ANDRE PARTER

Formålet med kriteriet er at styrke borgerens oplevelse af en helhedsorienteret og sammenhængende indsats. Det gælder både tilbuddets samarbejde med sundhedsvesenet, samarbejdet mellem udfører og myndighed, overgangen mellem tilbud eller egen bolig og samarbejdet med andre parter, der er relevante for borgerens situation. Kriteriet har også til formål at understøtte samarbejdet med frivillige.

### Tilbuddet skal:

1. Arbejde for en helhedsorienteret indsats og skabe sammenhæng mellem mål og de ydelser, borgeren får fra forskellige parter. Dette gælder også støtten fra frivillige.
2. Arbejde for et godt samarbejde i det daglige mellem de parter, der støtter borgeren, for eksempel i overgangen til nyt tilbud, eget hjem og hospital.
3. Arbejde for, at borgere, der ikke har udbytte af et tilbud, henvises til et andet tilbud.
4. Fremme samarbejdet med frivillige.

### Feedback fra auditørerne:

Auditørkorpset oplever Fountain House som et hus med et stort netværk. I kvalitetsbeskrivelsen fremgår det tydeligt, at FH har mange og meget forskellige samarbejdspartnere.

Vi ser nogle medarbejdere og en leder, som er opsøgende og har vilje til samarbejde, hvor det er konstruktivt og giver mening. I løbet af audit udtrykkes et ønske om at åbne sig endnu mere udadtil, og vi drøfter også faren for at skabe et parallelsamfund ved netop ikke at åbne sig for omverdenen og søge det brede samarbejde.

”Vi oplever, at tilbuddet er baseret på samarbejdet med medlemmerne på alle niveauer i organisationen.”

Auditørkorpset

## 9. FYSISKE RAMMER

Formålet med kriteriet er at sikre, at de indendørs og udendørs rammer, tilbuddet har til rådighed, anvendes på en måde, der bedst muligt opfylder borgernes behov og understøtter arbejdet i tilbuddet.

Kriteriet skal også fremme fokus på energi- og miljørigtige løsninger, forebygge nedslidning, sikre vedligeholdelse og mindske omkostninger til reparationer.

### Tilbuddet skal:

1. Arbejde for en optimal anvendelse af de lokaler og udendørs arealer, der er til rådighed.
2. Mindske energiforbruget og søge miljørigtige løsninger i forhold til drift og anvendelse af de fysiske rammer, installationer og arbejdsredskaber.
3. Identificere behovet for nødvendige reparationer og vedligeholdelse og sikre, at vedligeholdelse og reparationer udføres af lejer og udlejer i rette tid.

### Feedback fra auditørerne:

Huset fremstår som et meget levende og kreativt miljø. De mange forskellige rum er indrettet kreativt og skaber rum for mange slags aktiviteter. Det gør sig gældende både på inde- og udearealerne. På rundvisning viser et medlem flere områder, der er skabt af og med andre medlemmer. Der er en meget dejlig, rolig og indbydende atmosfære overalt i huset. Vi oplever meget tydelige aftryk af, at det er medlemmer og medarbejdere, der sammen skaber stedet.

Medlemmer er meget glade for de muligheder, der er i huset ift. aktiviteter og udfoldelse. Medlemmerne udtrykker, at de har indflydelse på indretning og kan tage initiativ til ændringer og føre dem ud i livet.

Hele indretningen og udnyttelsen af de fysiske rammer i huset og fællesskabet mellem medarbejdere og medlemmer skaber en helt særlig atmosfære, som tydeligt fornemmes, når vi træder ind i huset. Medarbejdernes tilgang til arbejdet, ånden og fællesskabet afspejles i den måde, huset udnyttes på.



## FOUNTAIN HOUSE

KØBENHAVN

Teglværksgade 22

2100 København Ø

T: 39 16 09 10

[fh@fountain-house.dk](mailto:fh@fountain-house.dk)

[fountain-house.dk](http://fountain-house.dk)

