

TILSYNSRAPPORT

Anmeldt tilsyn på Holme, Københavns Kommune

Tirsdag den 4. juni 2013 fra kl. 9.00

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 der i 2013 skal sættes særligt fokus på bedre IT-understøttelse til gavn for medarbejdere og brugere samt aktiviteter og beskæftigelse.

Endvidere har vi generelt dannet os et indtryk af atmosfæren, fulgt op på anbefalinger fra tidligere tilsyn og generelt og konkret vurderet forholdene, indsatsen og metoderne samt gennemgået forskelligt skriftligt materiale vedrørende både driften i almindelighed og indsatsen for udvalgte beboere.

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
- beboerne giver udtryk for tryghed og trivsel. De er glade for at bo på Holme, og oplever sig godt behandlet af medarbejderne. Vi kan i alle sammenhænge konstatere, at her er en respektfuld og omsorgsfuld omgangstone, der også medvirker til at beboerne oplever sig imødekommet, rummet og forstået
- ingen af beboerne har for nuværende aktivitet eller beskæftigelse udenfor tilbuddet, men deltager på individuel afstemt basis i diverse praktiske opgaver inde og ude
- ved dette – og som ved tidligere tilsyn – giver beboerne udtryk for stor tilfredshed med de fysiske rammer. De oplever deres (relativt små) værelser som gode og brugbare, og udtaler, at netop størrelsen medvirker til at øge deres tryghed og mulighed for at overskue faciliteterne
- det er vores samlede vurdering, at beboerne har en god, tryk og indholdsrig dagligdag på Holme, hvor individuelle tiltag medvirker til at sikre, at den enkeltes potentialer og ressourcer er i fokus og understøttes i det omfang, det er muligt
- det er vores vurdering, at medarbejderne er engagerede og interesserede i deres samarbejde med beboerne, ligesom de løbende tilegner sig ny faglig viden og udvikler sig i takt med beboernes behov

- som opfølgning oplyser medarbejderne, at deres teamsamarbejde er blevet væsentligt styrket og bedret, men at det fortsat er et udviklingspunkt, at sikre optimal videns- og informationsudveksling på tværs af de to teams. Ligeledes oplever medarbejderne at have rigeligt at se til, og efterspørger mere klare rammer for, hvad der forventes af dem i indsatsen med beboerne
- her har ikke været magtanvendelser siden vores seneste tilsyn, og medarbejderne er bekendte med gældende regelsæt for området og Kommunens procedure for indberetning
- det er vores vurdering, at medicinbehandlingen varetages på betryggende og faglig forsvarlig vis i overensstemmelse med gældende retningslinjer for området
- den skriftlige dokumentation er opdateret og retningsgivende for medarbejdernes indsats. CSC er mere eller mindre implementeret, men ofte langsom i opstart og tidskrævende. Man har iværksat forskellige tiltag for at imødekomme såvel beboernes og medarbejdernes behov i denne sammenhæng.

lagttagelser og anbefalinger

Opfølgning fra foregående tilsynsbesøg

Her er ingen punkter til opfølgning fra vores seneste tilsyn.

Målgruppe

Holme er et socialpsykiatrisk bosted, jf. SEL § 108, med plads til 22 beboere. Beboerne er kendetegnet ved diagnoser som skizofreni, bipolare affektive lidelser og angst. Enkelte har tillige et mindre forbrug af hash eller alkohol, der dog ikke giver anledning til bekymring i hverken helbred eller adfærd. Aktuelt er her en ledig bolig, og lederen oplyser, at her snart flytter en ny beboer ind.

Beboerne spænder alders- og behovsmæssigt bredt. Flere af de yngre beboere lider af angstproblematikker, som man søger at imødekomme gennem en kognitiv tilgang og træning i at begå sig i lokalmiljøet. Flere af de ældre beboere har over tid udviklet et plejebehov, og ikke alle er lige motorisk velfungerende. En af beboerne er diagnosticeret med parkinsonisme, og denne modtager træning fra en tilknyttet fysioterapeut.

Gældende for alle beboere er, at man arbejder med botræning i det omfang den enkelte kan det, og har et løbende fokus på, om beboerne over tid kan flytte til en mindre indgribende boform end for nuværende. Det er vores umiddelbare vurdering, at beboerne hører til målgruppen.

Beboernes forhold

Vi bliver meget vel modtaget af både beboere, medarbejdere og leder. En beboer viser rundt i huset og udendørs på matriklen, og vi får under tilsynet lejlighed til at besøge enkelte andre i deres boliger samt hilse på dem i fællesskabet.

Beboerne giver udtryk for tryghed og trivsel. De er glade for at bo på Holme, og oplever sig godt behandlet af medarbejderne. Vi kan i alle sammenhænge konstatere, at her er en respektfuld og omsorgsfuld omgangstone, der også medvirker til at beboerne oplever sig imødekommet, rummet og forstået.

Det fremgår af såvel samtale som dokumentation, at her er en individualiseret tilgang til beboerne, og at man gerne tænker og handler alternativt for at understøtte og udvikle beboernes ressourcer. Således har man eksempelvis lavet en café i stuen, hvor en beboer sælger drikkevarer og toast. Pågældende beboer giver udtryk for, at det medvirker til livskvalitet og et mål med at stå op.

Som et tilbagevendende arrangement afholdes der sommerfest for beboere og pårørende. I år afvikles det som en slotskoncert, hvor også beboerne fra andre bosteder og lokale borgere er inviteret med. Et sådant tiltag medvirker positivt til at vedligeholde det gode naboskab og beboernes mulighed for at danne venskaber på tværs, ligesom det er en træning i social interaktion med mennesker, man ikke kender så godt.

Ingen af beboerne har for nuværende aktivitet eller beskæftigelse udenfor tilbuddet, men deltager på individuel afstemt basis i diverse praktiske opgaver inde og ude. Maden tilberedes i huset i et samarbejde mellem beboere og medarbejdere, og som led i Projekt Køkkenløft, har en konsulent fra Københavns Madhus undervist og bidraget med faglig sparring til beboere og medarbejdere for at højne kostens kvalitet. Vi får oplyst, at to beboere har fravalgt deltagelse i det daglige varme måltid, og selv står for madlavningen.

Det er vores samlede vurdering, at beboerne har en god, tryk og indholdsrig dagligdag på Holme, hvor individuelle tiltag medvirker til at sikre, at den enkeltes potentialer og ressourcer er i fokus og understøttes i det omfang, det er muligt.

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 eksempelvis marmorbelægning på gulvene, søjler og højt til loftet. Det medvirker til at skabe en særlig ånd i huset, som både beboere og medarbejdere sætter pris på. Siden vores seneste tilsyn er der isat nye døre og vinduer i huset, en proces der på mange måder har været udfordrende for beboerne, da håndværkere i huset har skabt uro og rykket ved den ellers stabile og forudsigelige hverdag, der præger dagligdagen i tilbuddet.

Ved dette – og som ved tidligere tilsyn – giver beboerne udtryk for stor tilfredshed med de fysiske rammer. De oplever deres (relativt små) værelser som gode og brugbare, og udtaler, at netop størrelsen medvirker til at øge deres tryk og mulighed for at overskue faciliteterne. Der er toiletter og baderum på hver etage, fordelt med begge dele i hver ende af bygningen. Baderummene har alle et separat omklædningsrum og er som sådan velegnede, henset til beboernes behov.

Huset er omkranset af en gammel og hyggelig have, som beboerne er behjælpelige med at holde. Her er som et nyt tiltag bygget et shelter, som én af beboerne i perioder har haft meget glæde af. Dette på dage, hvor det har været svært at bo i huset med for mange tanker og stimuli omkring sig.

Det er vores vurdering, at de fysiske rammer ude og inde er velegnede til formålet, og i øvrigt indrettet under hensyntagen til beboernes selvbestemmelsesret, interesser og behov.

Personaleforhold

Medarbejderne giver udtryk for generel tilfredshed med deres arbejde, der er præget af et godt samarbejde indbyrdes og med lederen. Sidstnævnte omtales som værende tilgængelig, lydhør og med tillid til at medarbejderne handler selvstændigt i dagligdagen. Det medvirker til at sikre ejerskab for indsatsen og øger den generelle trivsel.

Medarbejderne giver udtryk for, at de har travlt (også mere end tidligere), og at det til tider kan være svært at prioritere i indsatsen – dette også grundet oplevelsen af uafklarede rammer centralt fra i forhold til, hvad der forventes af dem. Vi har derfor talt med lederen om, at de med fordel kunne støttes i en forventningsafklaring omkring egen indsats, og får i den sammenhæng oplyst, at man har plan om at udarbejde retningslinjer for *kan* og *skal* opgaver afhængig af den gældende normering.

Medarbejderne giver udtryk for, at der i VUM ikke er taget højde for den tid de bruger til motivationsarbejde og det forarbejde der kræves, for at beboerne selv kan udføre diverse opgaver.

Som opfølgning oplyser medarbejderne, at deres teamsamarbejde er blevet væsentligt styrket og bedret, men at det fortsat er et udviklingspunkt, at sikre optimal videns- og informationsudveksling på tværs af de to teams.

Det er vores vurdering, at medarbejderne er engagerede og interesserede i deres samarbejde med beboerne, ligesom de løbende tilegner sig ny faglig viden og udvikler sig i takt med beboernes behov.

Myndighedsforhold

Her har ikke været magtanvendelser siden vores seneste tilsyn, og medarbejderne er bekendte med gældende regelsæt for området og Kommunens procedure for indberetning. Vi får oplyst, at én af beboerne har været indlagt på gul tvang, og at politiet i den forbindelse var involveret i indlæggelsen. Situationen er drøftet åbent blandt såvel beboere som medarbejdere, for at sikre fortsat tillid og tryghed i relationsarbejdet parterne imellem.

En medarbejder har været på kursus i "værdier og dilemmaer i arbejdet", og har efterfølgende forelagt indholdet heraf for sine kolleger. I den forbindelse har man også benyttet spillet "Inklusia", med afsæt i, hvordan svære situationer i dagligdagen kan tackles mest hensigtsmæssigt. Tiltag, der har et konfliktfrembyggende sigte.

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 medicin håndteringen i vores tilsyn. Der er således tale om elementer, der ikke som udgangspunkt er omfattet af embedslægens tilsyn.

Det er vores vurdering, at medicin håndteringen varetages på betryggende og faglig forsvarlig vis i overensstemmelse med gældende retningslinjer for området. Siden vores seneste tilsyn har man opsat individuelle bokse i beboernes boliger til opbevaring af medicinen, et tiltag der medvirker til at minimere risikoen for fejlmedicinering. Herudover har fire medarbejdere været på medicinkursus, og yderligere flere skal nu af sted.

Den skriftlige dokumentation

Vi har gennemgået den skriftlige dokumentation i IT-systemet CSC, der nu er mere eller mindre implementeret. Alle medarbejdere har været på kursus i brugen heraf. Her forefindes helhedsvurderinger, indsatsområder, forandringskompasser og dagbogsnotater. Vi kan konstatere, at materialet samlet set er opdateret og retningsgivende for indsatsen.

Medarbejderne oplever den elektroniske dokumentation som en god støtte til at sikre, at alle informationer noteres og deles mellem medarbejderne imellem, om end de oplever, at her går meget tid fra samværet med beboerne. For at imødekomme dette har man installeret trådløst netværk i huset og bestilt to bærbare computere, for at fremme muligheden for at lave skriftligt arbejde i nærhed af eller i samarbejde med beboerne.

Systemet har ifølge leder og medarbejdere budt på visse startvanskeligheder, og under tilsynet tager det omkring 10 minutter at logge på CSC. Det kan forekomme som et unødigt irritationsmoment, der kræver tid i en ellers travl hverdag.

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 i huset af en beboer og har efter individuel aftale talt med flere beboere. 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. juni 2013

REVAS APS
AF 1/2 2004

Aase Møller

Henning Jacobsen