

TILSYNSRAPPORT

Uanmeldt tilsyn på Ringbo, Københavns Kommune

Søndag den 10. februar 2013 fra kl. 12.30

Indledning

Vi har på vegne af Københavns Kommune aflagt tilsynsbesøg på Ringbo. 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

- efter samtale med beboere, medarbejdere og leder kan vi konstatere, at ikke alle brugere tilhører målgruppen. Et fåtal har ikke psykisk funktionsnedsættelse men snarere kriminalitets- og misbrugsrelaterede problemstillinger. Dette skaber en del uro, og det bør fremadrettet sikres – ikke mindst fra visiterende myndighed – at beboerne passer til tilbuddet. Langt størstedelen af beboerne tilhører dog målgruppen
- de beboere, vi har talt med, udtrykker generelt tilfredshed med tilbuddet. De oplever at få god hjælp og støtte, om end nogle få oplever, at der ikke er tid nok til dem
- generelt er det vores vurdering, at beboerne får den hjælp og støtte de har brug for, og at denne leveres på en ordentlig måde. Vi kan dog også konstatere, at overgangen til nyt IT-system er med til at tage ressourcer fra samværet med beboerne. Dette vil vi følge op på
- de fysiske rammer er fortsat utidssvarende på mange måder. Men vi kan konstatere, at de fungerer til formålet, og at der indenfor en kortere årrække skal findes nye boliger til alle beboere
- medarbejderne udtrykker i det store og hele tilfredshed med deres arbejde. De føler sig klædt på til opgaven, og vi er enige i denne vurdering
- medarbejderne oplever dog stor frustration i forhold til det nye IT-system, men tilsynet afventer, hvorvidt dette handler om en overgangsfase

- her er ikke forekommet magtanvendelse siden seneste tilsyn, og medarbejderne er bekendte med gældende regler på området
- medicinbehandlingen fungerer efter ens retningslinjer på tværs af afdelingerne og giver ikke anledning til bemærkninger
- den skriftlige dokumentation er grundig og retningsgivende for indsatsen. her er opdaterede opholdsplaner og løbende journalføring. I forhold til den enkelte beboers særlige fokusområder, kan vi konstatere, at status ikke er opdateret for en del beboere
- i forhold til fokuspunktet omkring IT-understøttelse kan vi konstatere, at medarbejderne oplever en forringelse efter implementeringen af det nye system. Vi afventer, hvorvidt dette udelukkende handler om en overgangsfase, men kan dog konstatere, at systemet er langsommeligt og ustabil i sin nuværende form
- i forhold til fokuspunktet omkring aktiviteter for beboerne kan vi konstatere, at man yder en stor motiverende og opsøgende indsats for at få beboerne til at benytte aktivitetstilbuddet, ligesom her foregår en lang række aktiviteter "ud af huset".

lagttagelser og anbefalinger

Opfølgning fra foregående tilsynsbesøg

Her er intet til opfølgning.

Målgruppe

Tilbuddet henvender sig fortsat til voksne borgere med psykisk funktionsnedsættelse. Hovedparten af beboerne har gennem mange år været brugere af det psykiatriske system, og de fleste har langvarige hospitalsindlæggelser bag sig. En del beboere har boet i tilbuddet gennem mange år. Flere af beboerne har eller har haft et misbrug af alkohol, hash eller andre euforiserende stoffer.

Man er fortsat i gang med gradvist at flytte beboerne ud i mere tidssvarende boligforhold, og en del af de nuværende beboere er flyttet internt, da man har slået afdelingerne sammen to og to.

Efter samtale med medarbejdere, kan vi konstatere, at her er beboere, der ikke tilhører målgruppen. Medarbejderne oplever til tider, at Ringbo ses som en "sidste mulighed", hvis andet ikke er muligt. Dette resulterer i, at her lever mennesker uden psykisk sygdom, som f.eks. snarere har kriminalitet og/eller stofmisbrug som hovedproblem. Dette giver til tider en uhomogen beboergruppe, og især én beboer skaber en del problemer med salg af stoffer og heraf følgende utryghed. Der arbejdes løbende på at finde andre muligheder til disse beboere, og på at reducere den negative indflydelse, de måtte have på andre beboeres trivsel, og det er tilsynets vurdering, at dette bør have bevågenhed – både fra tilbuddet selv, men ikke mindst fra visiterende myndighed.

Bortset fra nogle få eksempler, er det dog vores vurdering, at beboerne tilhører målgruppen, og tilbuddet er stort set fyldt op. Der bør være løbende fokus på, at beboergruppen bliver mere og mere plejekrævende, i takt med at de bliver ældre. Dette fokus er især relevant når man overvejer den faglige profil ved nyansættelser.

Beboernes forhold

På denne søndag, oplever vi en rolig stemning i tilbuddet. Der er i varierende grad beboere i fællesarealerne, og vi får mulighed for at tale med flere af dem. Vi oplever en god og ordentlig tone mellem medarbejdere og beboere, og vi oplever, at beboerne bliver mødt positivt, når de f.eks. kigger forbi et af kontorerne med et ønske eller en forespørgsel.

Vi har talt med flere beboere, og de udtrykker i det store og hele tilfredshed med tilbuddet. Flere af dem er bekymrede for at skulle flytte, men vi oplever, at de er informerede om de aktuelle forhold i den forbindelse. De udtrykker tilfredshed med medarbejdernes indsats, men enkelte oplever, at medarbejderne ofte sidder foran deres skærm, og ikke har så meget tid til beboerne, som de kunne ønske. En pointe der – som det kan ses nedenfor – deles af medarbejderne. Andre beboere oplever dog medarbejderne som nærværende og hjælpsomme, så dette billede er ikke entydigt. Som altid, er det vigtigt at have fokus på, at så meget af medarbejdertiden som muligt bruges sammen med beboerne, og denne holdning oplever vi også hos ledelsen.

I forhold til fokuspunktet kan vi konstatere, at her fortsat er fokus på aktiviteter for beboerne. Således ydes her en stor opsøgende indsats på afdelingerne, i forhold til at motivere beboerne til at benytte det tilknyttede aktivitetstilbud. Medarbejderne oplyser, at denne indsats bærer frugt, og de beboere vi taler med kender til tilbuddet, ligesom en del af dem også benytter det. Herudover er der hængt kalender op, hvoraf det fremgår, at der er en del fællesaktiviteter i tilbuddet, f.eks. biografture, engelskundervisning, IT-undervisning, udflugter af forskellig art med mere.

De fysiske rammer

De fysiske rammer bærer fortsat præg af, at tilbuddet har eksisteret i mange år. Rammerne fremstår nedslidte og mange steder utidssvarende, om end beliggenhed og ydre omgivelser er gode. Konkret har man lavet glasruder i kontorerne, så beboerne oplever en mindre afstand til medarbejderne. Dette finder tilsynet positivt. Herudover gør man hvad man kan for at udnytte rammerne, og som bekendt er det meningen, at alle beboere i løbet af de kommende år skal flytte i mere tidssvarende rammer.

Således er det vores vurdering, at de fysiske rammer – set i lyset af deres midlertidige karakter – er i orden og kan bruges til formålet.

Personaleforhold

I alle afdelinger arbejdes der med en tværfaglig medarbejdergruppe. Her er ansat sundhedsfagligt personale, socialrådgivere og pædagoger. Herudover har man et velfungerende og fleksibelt samarbejde med en psykiater.

Via samtaler med beboerne og gennemgang af den skriftlige dokumentation, kan vi konstatere, at her arbejdes ud fra en veldefineret faglighed, der blandt andet fokuserer på *recovery*-tilgangen. I den udstrækning, medarbejderne oplever, at der er tid, har de fokus på at hjælpe beboerne til selvhjælp og at motivere dem til et værdigt liv, med så megen indflydelse og autonomi som muligt.

På denne søndag, kan vi konstatere, at de medarbejdere, der er på arbejde, alle er faste medarbejdere eller faste vikarer, og at tværfagligheden også er repræsenteret i weekenden. Her er de medarbejdere på arbejde, som det fremgår af vagtplanen, at der bør være.

Et eksternt supervisionstilbud er netop blevet genetableret, men medarbejderne udtrykker blandet tilfredshed med dette. Det bør sikres, at den supervision der gives er relevant, men det skal også siges, at dette tilbud er nystartet.

Her er afholdt grundige og relevante MU-samtaler for alle medarbejdere. Medarbejderne udtrykker stor tilfredshed med den nye ledelse, som de oplever som åben og lydhør. Vi får også beskrevet, at her er gode muligheder for efteruddannelse.

Medarbejder oplever også en bedre trivsel i deres arbejde. De oplever en voksende åbenhed, og de oplever, at man taler pænere til hinanden end det i en periode har været tilfældet.

Det er tilsynets vurdering, at de samlede faglige kompetencer modsvarer målgruppen behov, ligesom det er vores vurdering, at hjælpen her leveres på en ordentlig og respektfuld måde, med blik og hjerte for beboernes til tider mangeartede og individuelle behov.

Myndighedsforhold

Magtanvendelse

Vi får oplyst, at her ikke er forekommet magtanvendelse siden seneste tilsyn. De medarbejdere, vi taler med, kender til begrebet og kender til reglerne for indberetning. Vi kan yderligere konstatere, at her er et veltilrettelagt og –fungerende kriseberedskab for medarbejderne, i tilfælde af voldsomme hændelser.

Medicinhåndtering

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 konkret ført tilsyn med medicinhåndteringen og kan konstatere, at den fungerer på betryggende vis og efter gældende retningslinjer. Man har en fuldstændigt ens procedure i alle afdelinger, hvilket også er med til at sikre, at den enkelte medarbejder vil kunne udlevere medicin i en anden afdeling, hvis dette skulle blive nødvendigt.

Den skriftlige dokumentation

Vi har gennemgået den skriftlige dokumentation, og kan konstatere, at den er retningsgivende for indsatsen og ordentlig i tonen. Handleplanerne er opdateret og konkrete, og der dokumenteres løbende over døgnet. Man har, som noget nyt, valgt fokusområder i forhold til den enkelte beboer, og den skriftlige dokumentation af disse, skal opdateres hver 4. måned. På dette område kan vi konstatere, at dette ikke altid er tilfældet.

Dette skal dog også ses i lyset af, at man er overgået til journalsystemet CSC, hvilket har været en stor udfordring for medarbejderne. De beskriver meget svingende tilfredshed, og oplever, at systemet er en tidsrøver i forhold til deres arbejde med beboere. Tilsynet forholder sig afventende, idet der er tale om en indkøringsfase, og flere medarbejdere beskriver også, at systemet har potentiale. Vi kan dog også konstatere, at det fungerer meget ustabilt og er lang tid om at starte op. Der vil blive anskaffet nye computere, hvilket vil være et skridt på vejen til at sikre en hurtigere dokumentationsproces.

Så i forhold til fokuspunktet om IT-understøttelse kan vi konkludere, at det nye system har muligheder men også børnesygdomme, og at det må vise sig, hvorvidt det er med til at styrke den daglige drift.

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 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 8. marts 2013

REVAS APS
AF 1/2 2004

Aase Møller

Henning Jacobsen