

TILSYNSRAPPORT

Anmeldt tilsyn på Kollektivhuset, Københavns Kommune

Onsdag den 16. oktober 2013 fra kl. 14.00

Indledning

Vi har på vegne af Københavns Kommune aflagt tilsynsbesøg på Kollektivhuset. 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, ledere og medarbejdere er det vores vurdering, at beboerne tilhører målgruppen. Der er et skarpt fokus på at omplacere beboere der enten har flere eller færre behov end tilbuddet kan honorere
- de beboere vi taler med giver overordnet udtryk for trivsel, og de virker til at have det godt i tilbuddet
- det er vores vurdering, at beboerne modtager den hjælp de har brug for, og at de rummes på god vis i et tilbud med en meget bred målgruppe. Det er ligeledes vores vurdering, at den hjælp de modtager gives på en ordentlig og fagligt velreflekteret måde
- de fysiske rammer fremstår nedslidte og der bør være fokus på forbedring, hvilket da også allerede er tilfældet. De er i det store og hele velegnede til formålet
- medarbejderne beskriver et godt arbejdsklima og de trives med deres arbejde. De beskriver et godt internt samarbejde og et godt samarbejde med den relativt nye ledelse. Og så beskriver de et stort engagement i beboerne
- det er tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt er klædt på til opgaven, blandt andet via løbende kurser og efteruddannelse og fast, ekstern supervision

- her er ikke forekommet magtanvendelse siden vores seneste tilsynsbesøg, og de medarbejdere vi taler med, er bekendte med reglerne på området
- medicinbehandlingen foregår på betryggende vis og giver ikke anledning til kommentarer
- den skriftlige dokumentation er god, grundig og retningsgivende for indsatsen. Her er formuleret tydelige indsatsområder, som der løbende følges op på i en god tone
- i forhold til fokuspunktet omkring IT-understøttelse kan vi konstatere, at CSC er implementeret og, på trods af visse startvanskeligheder, fungerer efter hensigten og er en god støtte i det daglige dokumentationsarbejde
- i forhold til fokuspunktet omkring aktivitet og beskæftigelse kan vi konstatere, at man gør hvad man kan for at aktivere beboerne, men at de i mange tilfælde i højere grad ønsker at passe sig selv, og ikke ønsker at deltage i strukturerede aktiviteter.

lagttagelser og anbefalinger

Opfølgning fra foregående tilsynsbesøg

Her var ikke punkter til opfølgning.

Målgruppe

Målgruppen er bred og består primært af mennesker med misbrug og/eller forskellige psykiske lidelser.

Som noget nyt skal en del af huset bruges til et ungetilbud, som ikke er omfattet af vores tilsyn. Her er således en reduktion i antallet af beboere. Her bor i øjeblikket 57 beboere, og det er vores vurdering, at de tilhører målgruppen. Som opfølgning i forhold til de øgede plejebehov, der ses hos målgruppen, er det vores vurdering, at man forholder sig aktivt til at finde nye tilbud til de beboere der er for plejekrævende, og at man kan håndtere opgaven på ordentlig vis med de aktuelle beboere.

I tilbud af denne type, hvor beboerne har egen lejekontrakt og ikke bare kan opsiges, er der i øvrigt til tider den udfordring, at man med beboere der er for velfungerende til rammerne og ikke ønsker at flytte, skal igennem en længere motivationsproces, for at kunne give deres plads videre til en anden. Dette forekommer også i enkelte tilfælde i tilbuddet her.

Beboernes forhold

Vi har talt med flere beboere, og de udtrykker overordnet tilfredshed med tilbuddet. De beskriver medarbejderne som imødekommende og hjælpsomme og de oplever deres kontaktperson som nærværende og brugbar. Beboerne føler sig trygge og oplever, at der i øjeblikket er god ro og orden i tilbuddet.

Man forsøger bedst muligt at inddrage beboerne i dagligdagen og i beslutninger. Blandt andet via såkaldte "kaffemøder", som beboerne frit kan deltage i, og som der tages referat fra.

Som opfølgning kan vi konstatere, at der er opsat Salto-låsesystem i hele huset, hvilket har ført til øget tryghed og individualiserede adgange, hvor dette er relevant. I forhold til de borgere der var huset her via ACT og Housing First, kan vi konstatere, at man er ved at finde andre tilbud til dem, og at der kun er fire beboere tilbage med denne visitationsmetode. Hermed er der også faldet mere ro på huset.

I forhold til fokuspunktet omkring aktivitet og beskæftigelse kan vi konstatere, at man gør hvad man kan for at aktivere beboerne, men at de i mange tilfælde i højere grad ønsker at passe sig selv, og ikke ønsker at deltage i strukturerede aktiviteter. Mange af beboerne bruger de fleste ressourcer på at få en

hverdag til at hænge nogenlunde sammen. En del af beboerne benytter dog de fælles rammer med stor fornøjelse.

Overordnet er det vores vurdering, at beboerne modtager den hjælp de har brug for, og at det sker på en værdig og engageret måde.

De fysiske rammer

Man har for nylig flyttet medarbejderkontoret op på 1. sal. Både så medarbejderne kunne få bedre plads, men også fordi man ønskede, at beboerne får en mere struktureret hjælp og af rette vedkommende. Da medarbejderne holdt til i stuen, var der en tendens til, at beboerne tog fat i "den første og den bedste", og man vil gerne i stedet for – og som en del af recovery-tanken – lære beboerne at lave konkrete aftaler, og i udgangspunktet at forsøge at løse problemerne på egen hånd. Hele tiden med en god respekt for og indsigt i, hvad deres ressourcer er.

De fysiske rammer er i udgangspunktet fantastiske med udsigt over København, men de bærer også præg af at være nedslidte. Her er dog pænt og rent, og det er vores overordnede vurdering, at de er velegnede til formålet.

Personaleforhold

Medarbejdergruppen er tværfagligt sammensat og man gør sig mange tanker om, hvorvidt de faglige kompetencer afspejler beboernes behov. Herudover har man den "udfordring" at de fleste medarbejdere er meget glade for deres arbejde, hvorfor et skifte mod andre faggrupper kan tage lidt tid.

Som noget nyt har man ansat seks af medarbejderne i såkaldt "selvforvaltning", så de i højere grad kan tilpasse deres arbejdstid til beboernes til individuelle og til tider tidsmæssigt "skæve" behov. Det giver f.eks. mulighed for spontant tage med i biografen eller på familiebesøg og så videre.

Det er vores vurdering, at medarbejderne er fagligt kompetente og klædt på til opgaven. Dette er i de blandt andet via kurser i f.eks. førstehjælp og konflikthåndtering, samt løbende efteruddannelse og fast supervision. Her afholdes også MU-samtaler og både medarbejdere og ledelse beskriver det interne samarbejde som godt.

Medarbejderne beskriver også, at de er glade for deres arbejde og at de trives. De oplever det skriftlige som en stor byrde, men kan også se relevansen, ligesom de oplever, at det bliver nemmere og nemmere at gå til i takt med, at de lærer CSC bedre at kende. Som altid bør det sikres, at det skriftlige arbejde foregår på en rationel måde, der griber mindst muligt ind i den tid medarbejderne har med beboerne.

Myndighedsforhold

Magtanvendelse

Her er ikke forekommet magtanvendelse siden vores seneste tilsyn, og de medarbejdere, vi taler med, er bekendte med reglerne på området.

medicin håndtering

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.

Vores vurdering er, at medicin håndteringen fungerer på en betryggende måde. Utilsigtede hændelser indberettes efter foreskrifterne, ligesom udlevering af pn-medicin dokumenteres. Som opfølgning kan vi konstatere, at der nu kvitteres med initialer i stedet for med et kryds ved medicinudleveringen.

Den skriftlige dokumentation

Vi har gennemgået udsnit af den skriftlige dokumentation og kan konstatere, at den er i orden og retningsgivende for indsatsen. Her er formuleret relevante delmål og indsatsområder, og der dokumenteres løbende i forhold til dem, hvilket er med til at sikre en målrettet indsats for den enkelte beboer. Tonen i det skriftlige er ordentlig.

I forhold til fokuspunktet omkring IT-understøttelse kan vi konstatere, at CSC er implementeret og fungerer efter hensigten. Som med alle systemer er der brugt en del tid på at sætte sig ind i funktionaliteten, men medarbejderne beskriver, at det bliver nemmere og nemmere, og at det er et godt redskab i det daglige dokumentationsarbejde. Der bør dog være fokus på, at det skriftlige arbejde ikke i for høj grad går fra tiden med beboerne. Således beskriver flere medarbejdere, at de bruger uforholdsmæssigt lang tid – op mod 50% af deres tid – på at dokumentere.

Opfølgning til kommende tilsynsbesøg

- her er ikke yderligere til opfølgning og tilsynet har ikke yderligere kommentarer.

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 31. oktober 2013

REVAS APS
AF 1/2 2004

Aase Møller

Henning Jacobsen