

TILSYNSRAPPORT

Anmeldt tilsyn på Sundbygård, Københavns Kommune

Torsdag den 17. oktober 2013 fra kl. 9.00

Indledning

Vi har på vegne af Københavns Kommune aflagt tilsynsbesøg på Sundbygård. 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 brugere, medarbejdere og ledelse, er det vores vurdering, at beboerne i det store og hele tilhører målgruppen. En enkelt trives ikke optimalt i tilbuddet, men i dette tilfælde er man ved at finde et tilbud, der passer bedre
- de beboere, vi taler med, udtrykker overordnet set, at de trives i tilbuddet og er tilfredse med den hjælp, de får. Det er tilsynets vurdering, at her leveres en kompetent og engageret indsats, der når bredt omkring i forhold til beboernes individuelle behov
- de fysiske rammer har været under forandring i de seneste år, og den medfølgende flytning har fungeret på god vis. Enkelte beboere savner de fællesarealer der tidligere var tilknyttet de enkelte afdelinger, og som nu er centraliseret i en fælles aktivitetscafé. Overordnet set er det tilsynets vurdering, at de fysiske rammer er velegnede til formålet
- det er vores vurdering, at medarbejderne er klædt på til opgaven og at den tværfaglige profil matcher beboernes behov. Medarbejderne modtager relevant efteruddannelse og ekstern supervision
- de fleste medarbejdere giver udtryk for trivsel og oplever et åbent og tillidsfuldt samarbejde med deres kolleger
- overalt møder vi engagerede medarbejdere, der brænder for beboerne og deres trivsel

- her er ikke forekommet magtanvendelse siden seneste tilsyn, og de medarbejdere, vi taler med, er bekendte med reglerne på området. Her er et veletableret kriseberedskab i forbindelse med voldsomme hændelser
- medicinbehandlingen foregår på betryggende og ordentlig vis i samtlige afdelinger, om end det bør sikres, at der er tydeligt fulde navn og cpr-nummer på alle beboeres medicin
- den skriftlige dokumentation er grundig, ensrettet og retningsgivende for indsatsen
- i forhold til fokuspunktet omkring IT-understøttelse kan vi konstatere, at CSC Social er implementeret og fungerer efter hensigten. I overgangsfasen har medarbejderne brugt meget tid på dokumentationen og det bør sikres, at der fremadrettet ikke går for meget tid fra samvær med beboerne i forbindelse med dokumentationen
- i forhold til fokuspunktet omkring aktivitet og beskæftigelse kan vi konstatere, at de færreste beboere er i beskæftigelse, men at der gøres en stor indsats for at motivere beboerne til socialt samvær og både interne og eksterne aktiviteter.

lagttagelser og anbefalinger

Opfølgning fra foregående tilsynsbesøg

Her var ikke punkter til opfølgning.

Målgruppe

Tilbuddet henvender sig til voksne mennesker, der har udfordringer, som udspringer af en psykisk lidelse. Mange kæmper også med misbrugsproblematikker, ligesom beboerne bliver ældre og dermed mere plejkrævende. Her er 98 pladser på selve Sundbygård, og efter samtale med ledere, medarbejdere og beboere, samt ophold i samtlige afdelinger, er det vores vurdering, at beboerne tilhører målgruppen. Når enkelte falder udenfor, gøres der en god indsats for at finde et bedre sted til dem, ligesom man i ledelsen forsøger at tænke om beboerne på den måde, at man skal være parate til at rumme et meget bredt klientel, hvorfor en snæver målgruppedefinition ikke giver mening.

Beboernes forhold

I forbindelse med de nye fysiske rammer, har man været igennem en større udflytning og omrokering, og det er tilsynets vurdering, at denne er forløbet på planmæssig og god vis. Både beboere og medarbejdere beskriver, at det er gået godt, og at de fleste har fået deres ønsker opfyldt i forbindelse med flytningen. For visse af beboerne har man etableret såkaldte "tryghedskald", så de altid kan komme i kontakt med en medarbejder. Desuden har man procedurer, der sikrer, at alle beboere bliver set mindst en gang i døgnet.

Tilbuddet råder over en række satellitlejligheder, hvoraf antallet dog er faldende, således at der nu kun er ca. 6-7 beboere i nærliggende lejligheder. Vi har talt med en enkelt af disse i telefonen, og han oplever at have fået god hjælp og støtte igennem de år, hvor han har boet i tilbuddet. Han benytter sig i mindre og mindre grad af medarbejderne, men føler sig altid velkommen og kan altid kontakte dem, hvis han har brug for hjælp og støtte.

Overordnet set, er det vores vurdering, at der hersker en stor grad af ensartethed og struktur på tværs af de forskellige afdelinger. Dette er blandt andet opnået ved faste rutiner for gennemgang af den skriftlige dokumentation fra den øverste ledelses side, samt veldefinerede, fælles arbejdsgange for alle afdelinger. Dette har overordnet set haft en positiv effekt for beboerne, om end der bør være fokus på, at medarbejdere og afdelingsledere også oplever en frihedsgrad i deres arbejde, der giver en oplevelse af medindflydelse på opgaven.

I forhold til fokuspunktet omkring aktivitet og beskæftigelse kan vi konstatere, at de færreste beboerne er i egentlig beskæftigelse, men at flere benytter tilbud i lokalområdet. Desuden gøres der en god indsats for at motivere beboerne til lokale aktiviteter. Således har man en stor aktivitetscafé tilknyttet tilbuddet. Vi besøger denne og møder engagerede medarbejdere, der desværre oplever, at beboerne endnu ikke fuldt ud benytter caféen. Der er dog en forhåbning om, at dette vil ændre sig i takt med at beboerne vender sig til at socialt samvær med medbeboere primært foregår her.

Vi har talt med flere beboere og de udtrykker overordnet tilfredshed med den hjælp de får. De oplever at føle sig trygge her, og de oplever medarbejderne som imødekommende og ordentlige. Vi oplever ligeledes medarbejderne som engagerede og kompetente, og vi oplever at der gøres en stor og individualiseret indsats, så beboerne kan leve under værdige forhold. Alt i alt er det vores vurdering, at beboerne møder den hjælp de er blevet lovet, og at hjælpen gives på en ordentlig måde.

De fysiske rammer

De fysiske rammer har været under forvandling i de seneste år, og alle beboere har nu deres egen lejlighed med køkken, bad og toilet. Her er fire afdelinger og de har hver især et fælleskøkken, som dog kun er åbent i forbindelse med planlagte måltider. Herudover er det meningen, at beboerne skal benytte det fælles aktivitetsområde til socialt samvær. Enkelte beboere giver udtryk for, at de savner de tidligere fælles rammer på afdelingerne, men herudover udtrykkes der tilfredshed med de fysiske rammer, og det er tilsynets vurdering, at de er velegnede til formålet.

Personaleforhold

Ud fra *recovery*-tankegangen lægger man vægt på, at beboerne i så høj grad som muligt skal klare sig selv, og benytte samfundets "almindelige" muligheder for f.eks. lægehjælp. Man har dog, som noget nyt og i samarbejde med Psykiatrisk Center Amager ansat en lægekonsulent, så man har mulighed for at afhjælpe somatiske problemstillinger, som der ellers ikke ville blive gjort noget ved. Desuden er her – i rammerne af det samme samarbejde – ansat en psykiater til at være i tilbuddet tre dage om ugen – denne besøger også beboerne i deres lejligheder.

Herudover er medarbejdergruppen tværfagligt sammensat, med blandt andet sygeplejersker, pædagoger, ergoterapeuter og Social- og Sundhedsassistenter. Vi får beskrevet, at samarbejdet med beboernes sagsbehandlere fungerer godt, hvorfor man i udgangspunktet ansporer dem til at benytte disse, og således ikke har brug for socialfaglige kompetencer lokalt i tilbuddet. Det er tilsynets opfattelse, at fagligheden i tilbuddet afspejler beboernes behov.

Generelt er det vores opfattelse, at medarbejderne er klædt relevant på i forhold til opgaven. De fleste medarbejdere har været på konflikthåndteringskursus og er i det hele taget opdateret i forhold til grundlæggende forhold omkring opgaveløsningen. Desuden er der mulighed for relevant efteruddannelse, ligesom her afholdes MU-samtaler og regelmæssig ekstern supervision

De medarbejdere vi taler med er i det store og hele tilfredse med deres arbejde. De fremstår alle engagerede i beboerne, og de oplever en stor åbenhed i forhold til deres kolleger, der muliggør en god faglig sparring. På en enkelt afdeling har der været trivselsmæssige udfordringer, men medarbejderne her beskriver, at der er gjort en indsats for at imødegå dette, og at man er på rette vej.

Myndighedsforhold

Magtanvendelse

Her er ikke forekommet magtanvendelse siden seneste tilsyn, udover en forhåndsgodkendelse i forbindelse med personlig hygiejne. De medarbejdere vi taler med er bekendte med kommunens regler på området. Her beskrives et godt samarbejde med politiet ved uroligheder, og det er vores opfattelse, at beboernes eventuelle utryghed i forhold til andre beboeres udadreagerende adfærd tages alvorligt. Her

forefindes et velfungerede kriseberedskab for medarbejderne ved voldsomme hændelser, ligesom de bærer alarm når de bevæger sig rundt i tilbuddet.

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.

Alle medarbejdere har været på medicinkursus og kan således håndtere medicinen. Overordnet foregår medicinhåndteringen på en betryggende og ensartet måde på de forskellige afdelinger. Det bør sikres, at der er navn, efternavn og cpr-nummer på alle beboeres medicin og dosispakninger.

Den skriftlige dokumentation

Vi har gennemgået udsnit af den skriftlige dokumentation på samtlige afdelinger, og kan konstatere, at den er grundig, ensrettet og retningsgivende for indsatsen. Medarbejderne beskriver, at de bruger meget tid på dokumentationen, ligesom enkelte beboere har den oplevelse, at medarbejderne "sidder og skriver meget." Tilsynet og medarbejderne oplever den skriftlige dokumentation som meningsfuld i forhold til arbejdet, men der bør altid være fokus på, at der ikke går for meget tid fra samværet med beboerne.

Den benyttede tid til dokumentation skal dog også ses i lyset af, at man for nylig har implementeret CSC Social. Overordnet set har dette været en støtte i det skriftlige arbejde, om end nye systemer altid vil medføre ekstra tidsforbrug og spredt frustration. Enkelte medarbejdere oplever, at der ikke altid er en computer ledig til at dokumentere på.

Opfølgning til kommende tilsynsbesøg

- her er ikke yderligere til opfølgning, og tilsynet har ikke flere 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 kropsprog, 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. november 2013

REVAS APS
AF 1/2 2004

Aase Møller

Henning Jacobsen