

TILSYNSRAPPORT

Uanmeldt tilsyn på Sct. Annæ Hjem og Sundbyhus, Københavns Kommune

Onsdag den 18. december 2013 fra kl. 17.00

Indledning

Vi har på vegne af Københavns Kommune aflagt tilsynsbesøg på Sct. Annæ Hjem og Sundbyhus. 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 skal indledningsvis bemærkes, at tilsynsbesøget og dermed også rapporten, dækker over begge tilbud. Beskrivelser og vurderinger er gældende for begge tilbud, hvis andet ikke er angivet.

- Det er vores vurdering, at beboerne hører til målgruppen. Enkelte beboere på Sct. Annæ Hjem er indstillet til andre tilbud, grundet behov for mere omfattende støtte
- det er vores vurdering, at beboerne tilbydes den hjælp og støtte de har behov for. Det vurderer vi på baggrund af samtale med enkelte beboere, samtale med medarbejderne og gennemgang af dokumentation. Det er vores indtryk, at medarbejderne er opsøgende og vedholdende i forhold til at støtte og drage omsorg for beboerne, om end de ikke altid er umiddelbart modtagelige for indsatsen
- beboerne har mulighed for at deltage i aktiviteter og beskæftigelse, primært i Center Amagers Aktivitetscenter. Af andre eksempler på aktivitetsmuligheder, nævnes Distriktpsykiatrisk center og Idrætshuset. Generelt er medarbejderne opmærksomme på, at støtte op om beboernes muligheder. Særligt på Sundbyhus opleves det dog som en udfordring, at motivere beboerne, hvorfor her iværksættes nye tiltag
- det er vores vurdering, at de fysiske rammer udnyttes hensigtsmæssigt, ligesom det er vores umiddelbare indtryk, at beboerne er tilfredse med deres boligforhold
- her er ansat medarbejdere med forskellige uddannelser og kompetencer, der samlet set imødekommer beboernes behov. Medarbejderne fremstår engagerede ligesom ved tidligere tilsyns-

besøg. Her er til stadighed jævnligt udskiftning af medarbejdere i begge tilbud. Hvad der præcist ligger til grund for dette, er vanskelig for os at vurdere

- det er vores vurdering, at her særligt i Sundbyhus, til stadighed bør være fokus på medarbejdernes sikkerhed
- magtanvendelse forekommer ikke, ifølge det oplyste. Medarbejderne er bekendte med regelsættet for området, herunder også indberetningspligten
- her er grundighed omkring medicinhåndteringen og denne varetages på ansvarlig og betryggende vis
- vi har gennemgået et udsnit af den skriftlige dokumentation, herunder sundhedsplaner, indsatsområder og løbende notater. Dokumentationen er velbeskrevet og afspejler et godt fagligt niveau. Her er god forståelse for at bruge CSC-social som et konstruktivt dokumentationsredskab.

lagttagelser og anbefalinger

Opfølgning fra foregående tilsynsbesøg

Vi får oplyst, at vinduerne på 3. sal i Sundbyhus er skiftede.

Målgruppe

Den overordnede målgruppe er voksne borgere, hvis behov primært udspringer af psykisk sårbarhed. En del af beboerne har desuden et misbrug i større eller mindre grad. Dette gør sig særligt gældende på Sundbyhus, hvor misbruget for en stor del af beboernes vedkommende, præger deres livsførelse betydeligt.

Sct. Annæ Hjem er et tilbud om midlertidigt ophold, jf. SEL § 107. Her er enkelte beboere, der er indstillet til tilbud med mere omfattende støtte. Her er opmærksomhed på i videst muligt omfang, at imødekomme pågældende beboeres behov, indtil de får mulighed for at flytte.

Sundbyhus tilbyder pladser både i henhold til SEL § 107 og § 108.

Det er vores vurdering, at beboerne hører til den overordnede målgruppe. Det vurderer vi på baggrund af samtale med medarbejderne, mødet med beboerne og gennemgang af dokumentation. Det er vores umiddelbare indtryk, at alle pladser er i brug.

Beboernes forhold

Her er roligt i begge tilbud pågældende aften. På Sundbyhus er stemningen dog lidt hektisk, da vi ankommer. Det skyldes, at madudbringningen var mangelfuld på grund af en fejl fra leverandøren. Medarbejderne var optaget af, at løse problemet og håndterede i det hele taget situationen hensigtsmæssigt.

På Sct. Annæ Hjem er beboerne selv ansvarlige for madlavning. Her er i nogle af boenhederne aftaler om fællesspisning en til flere gange om ugen. På Sundbyhus tilbydes de, der bor her på § 108 plads 3 måltider om dagen. Her er siden vores seneste besøg åbnet mulighed for, at de der bor her på en § 107 plads, kan tilmelde sig og betale for måltider. Målet er dog stadig, at motivere og støtte sidstnævnte beboergruppe til at lave mad selv eller sammen i grupper, med det sigte at kunne håndtere en mere selvstændig tilværelse på sigt.

Som tidligere nævnt, har en del af beboerne et misbrug. På Sct. Annæ Hjem handler det om forholdsvis få beboere. Her præger misbruget umiddelbart ikke fællesskabet i nævneværdig grad. På Sundby-

hus har hovedparten af beboerne et betydeligt misbrug. Dette præger ofte atmosfæren i huset og fører jævnligt til konflikter beboerne imellem.

Beboerne har tilbud om at deltage i aktiviteter i Aktivitetscentret, der er beliggende indenfor et par kilometers afstand. En afstand, der er stor nok til, at det kræver en indsats af beboerne at "flytte" sig derhen. Generelt opleves det som en udfordring, særligt på Sundbyhus at motivere beboerne til at deltage i aktiviteter. Vi får af lederen oplyst, at man aktuelt arbejder på at etablere en ordning, hvor beboerne kan blive transporteret med Center Amagers bus 2 dage om ugen. Her deles desuden brochurer ud, med henblik på at informere og vække beboernes nysgerrighed.

På Sct. Annæ Hjem får vi oplyst, at nogle af beboerne udover ovenstående tilbud også deltager i aktiviteter på Distriktpsykiatrisk center og i Idrætshuset. Vi får forklaret, at det der er en bevidst strategi, at beboerne skal ud af huset til aktiviteter, hvilket understøtter tanken om recovery. Medarbejderne følger gerne beboerne i starten eller så længe der er behov for det.

Enkelte beboere har- eller har haft brugerjobs på Sundbygård. Her er etableret kontakt til organisationen Vi vil, der hjælper mennesker på pension tilbage på arbejdsmarkedet. Vi får oplyst, at dette er et stort ønske for enkelte beboere.

Det er vores umiddelbare vurdering, at beboerne i begge tilbud tilbydes den hjælp og støtte de har behov for. Medarbejderne fortæller, at det kan være en udfordring, at få beboerne til at tage i mod den indsats de tilbydes. Det kan blandt andet skyldes manglende sygdomserkendelse, manglende motivation på grund af misbrug og andet. Det er vores indtryk, at medarbejderne er opsøgende og vedholdende i forhold til at støtte og drage omsorg for beboerne.

De fysiske rammer

Begge tilbud har til huse i ældre, men velholdte bygninger. Værelserne varierer i størrelse og her er for en del beboere fælles bade- og toiletfaciliteter. Her er i begge tilbud gode og velindrettede fællesrum i form af køkkener og opholdsrum.

Det er vores vurdering, at rammerne udnyttes hensigtsmæssigt, ligesom det er vores umiddelbare indtryk, at beboerne er tilfredse med deres boligforhold.

Personaleforhold

Medarbejdergruppen er i begge tilbud sammensat af såvel pædagogisk som sundhedsfagligt uddannede medarbejdere. I Sundbyhus har man for nylig valgt at ansætte 2 ergoterapeuter, blandt andet med henblik på at styrke den del af indsatsen, der omhandler botræning.

Her gives generelt udtryk for et godt kollegialt samarbejde og tilfredshed med den daglige ledelse. Dog nævnes det på Sct. Annæ Hjem, at lederne for en stor del af tiden er optaget af mødevirksomhed og efteruddannelse. Det kan efterlade medarbejderne med en oplevelse af, at lederne mest fungerer som brandslukkere. Det er man i ledelsen opmærksom på.

Her er til stadighed jævnligt udskiftning af medarbejdere i begge tilbud. Hvad der præcist ligger til grund for dette, er vanskelig for os at vurdere. Det er vores indtryk, at nye medarbejdere introduceres grundigt i forhold til beboere, arbejdsgange og procedurer. På trods heraf tager det naturligt nok tid før de nye medarbejdere bliver fuldt ud fortrolige med den samlede opgaveløsning. Ligeledes er her opgaver der kræver, at man har gennemgået kurser. Samlet set kræver en forholdsvis høj medarbejderomsætning en ekstra indsats af de erfarne medarbejdere.

Som opfølgning på vores seneste besøg i Sundbyhus, fortæller medarbejderne, at her gradvist kommer mere og mere styr på de overordnede rammer. Det giver tilfredshed og styrker trivslen blandt medarbejderne og kommer dermed også beboerne til gavn.

På Sundbyhus har vi drøftet forskellige forhold vedrørende medarbejdernes sikkerhed. Dels er her som tidligere nævnt en del konflikter beboerne imellem og dels udsættes medarbejderne jævnligt for trusler. Det er vores indtryk, at her generelt er fokus på konflikthåndtering, blandt andet ved dagligt at drøfte eventuelle relevante opmærksomhedspunkter. Desuden fortæller medarbejderne, at de har et godt samarbejde med politiet og i øvrigt er opmærksomme på hinanden. På trods heraf er der dage eller stunder, hvor man kan følge sig utryg.

Ved gennemgang af skriftlig dokumentation i Sundbyhus, kan vi se flere konkrete eksempler på, at en medarbejder har låst sig ind til en beboer fordi man er bekymret for vedkommende. Vi har anbefalet, at her udarbejdes præcise retningslinjer for, hvornår der er grundlag for at låse sig ind og hvordan proceduren i så fald er. Af hensyn til medarbejdernes sikkerhed, vil vi til enhver tid anbefale, at man er 2 medarbejdere, når man låser sig ind.

Myndighedsforhold

Vi får oplyst, at magtanvendelse ikke forekommer. Medarbejderne er bekendte med regelsættet for området, herunder også indberetningspligten.

I forbindelse med voldsomme konflikter ved medarbejderne, hvordan de skal forholde sig. Her er som tidligere nævnt, et godt samarbejde med politiet.

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.

Vi har gennemgået medicin håndteringen. Det er vores vurdering, at denne varetages på ansvarlig og betryggende vis. Her er grundighed omkring opgaven.

På Sundbyhus hænger et opslag vedrørende faste medicinudleveringstider. Vi får af ledelsen oplyst, at formålet med dette tiltag er, at beboerne skal gives større ansvar for deres egen behandling. Et andet aspekt er, at garantere beboerne, at her i de angivne tidsperioder er en medarbejder til rådighed for medicinudlevering. Det er vores indtryk, at her er behov for at sikre, at alle såvel beboere som medarbejdere har forstået hensigten korrekt. Her bør ligeledes være opmærksomhed på, hvorvidt alle beboere er i stand til at håndtere en ordning som denne, uanset den gode hensigt.

Den skriftlige dokumentation

Vi har i begge tilbud gennemgået et udsnit af den skriftlige dokumentation, herunder sundhedsplaner, indsatsområder og løbende notater.

Dokumentationen er velbeskrevet og afspejler et godt fagligt niveau. Her er i samarbejde med den enkelte beboer- eller med afsæt i samtaler, opstillet relevante indsatsområder. Her skrives kontinuerligt relevante og opfølgende notater.

Her er god forståelse for at bruge CSC-social som et konstruktivt dokumentationsredskab. Vi kan konstatere, at her forekommer fejl i systemet idet oplysninger om fraflyttede og afdøde beboere fortsat er tilgængelige.

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 enkelte 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. december 2013

REVAS APS
AF 1/2 2004

Aase Møller

Henning Jacobsen