

# TILSYNSRAPPORT

## Unmeldt tilsyn på Tranehavegård, Københavns Kommune

Torsdag den 19. december 2013 fra kl. 10.30

### Indledning

Vi har på vegne af Københavns Kommune aflagt tilsynsbesøg på Tranehavegård. 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 livs-udfoldelse, 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

- på baggrund af samtale med ledelsen og mødet med beboerne, er det vores vurdering, at beboerne hører til målgruppen
- alt i alt er det vores indtryk, at man har fokus på at støtte beboerne i en udviklingsproces med henblik på, at de kan flytte til et tilbud med en mindre indgribende foranstaltning. Det kan tilskrives engagerede og kompetente medarbejdere
- efter en periode med skiftende ledere er der mere ro på nu. Det er vores erfaring, at en nytiltrådt ledelse, som der er tale om her og som ydermere ikke har lang ledelseserfaring, bør have sparring og støtte i forhold til lederrollen og den forestående forandringsproces. Det, ved vi, også sker. Ydermere er det også vigtigt, at ledelsen i forandringsprocessen er opmærksom på det, som har virket godt hidtil og den erfaringsbase, som er på stedet. At få medarbejdere til at føle ejerskab for projekter er altid et opmærksomhedspunkt
- der er, i en vis grad og i hvert fald på ét område, behov for at arbejde med kulturen på stedet
- de fysiske rammer er stort set uændrede siden vores foregående besøg
- det er vores indtryk, at der er forståelse for, at tilgangen til beboerne har betydning for, om der opstår behov for indgreb i beboernes selvbestemmelsesret

- ved det foregående tilsyn gav medarbejderne udtryk for, at IT-udstyret generelt er meget langsomt. Det er bedret nu, og der er indkøbt nye arbejdsstationer, hvilket letter presset i forhold til kravet om dokumentation. Man arbejder fortsat med den fulde implementering af CSC.

## lagttagelser og anbefalinger

Siden vores foregående tilsyn er der tiltrådt en ny leder og en ny souschef. Tilbuddet betegnes blandt flere medarbejdere som "et hus med mange forandringsprocesser". Der er udarbejdet et årshjul og taget en række relevante initiativer, men man afventer centerstrategien før den endelige udarbejdelse af en tids- og handlingsplan.

### *Målgruppe*

Tilbuddet henvender sig til voksne borgere med psykiske lidelser. Beboerne er karakteriseret ved at have behov, der udspringer af skizofreni, depression, angst og lignende. Aktuelt er der 42 borgere i tilbuddet.

Det er endvidere kendetegnende, at de har behov for socialpædagogisk støtte med henblik på at udvikle sig i retning af en mere selvstændig tilværelse. Beboerne skal være forholdsvis selvhjulpne, da her ikke er døgndækning.

Tilbuddet er af midlertidig karakter. Vi får, som ved det foregående tilsyn oplyst, at her er et tilfredsstillende flow, idet flere beboere er flyttet videre til en bolig, i de her tilfælde med mindre støtte, end der er givet her.

På baggrund af samtale med ledelse, medarbejdere og mødet med beboerne, er det vores vurdering, at beboerne hører til målgruppen.

### *Beboernes forhold*

Under tilsynet taler vi med flere beboere, dels i deres boliger og dels i fælleslokalerne.

Det er vores umiddelbare indtryk, at beboerne trives og modtager kvalificeret hjælp og støtte. Der er tale om en individualiseret og omsorgsfuld støtte med udgangspunkt i den enkelte beboers udfordringer. Beboerne omtaler medarbejderne som hjælpsomme og opmærksomme.

Der er en respektfuld og nærværende kontakt mellem beboere og medarbejdere, som er præget af tillid og indsigt i målgruppens udfordringer. Det er vores indtryk, at beboerne har indflydelse på eget liv, herunder mulighed for at vælge til og fra i eksempelvis sociale sammenhænge. Ligeledes omtales og tiltales beboerne respektfuldt og ligeværdigt af medarbejderne.

Det er vores umiddelbare indtryk, at beboerne profiterer af de samlede lokaliteter og deres muligheder for eksempelvis aktiviteter. Hvis beboerne får en ide om en aktivitet vil medarbejderne altid støtte op om den, som fx eventyrklubben. At tidligere beboere kan komme på besøg betragtes som en støtte til de beboere, der er på vej videre i deres liv.

Beboerne er tildelt to kontaktpersoner, som primært varetager opgaverne omkring og samarbejdet med beboerne, men alle medarbejderne har et kendskab til beboerne og kan således støtte dem i kontaktpersonernes fravær.

Samarbejdet med eksterne samarbejdspartnere, som retspsykiatrien, det opsøgende psykoseteam og andre anses for smidigt og givtigt, hvilket er med til at kvalificere indsatsen

En ny arbejdsplan for medarbejderne træder i kraft ved årsskiftet. Den understøtter og øger mulighederne for samarbejdet med beboerne.

Om natten kan beboerne ved behov henvende sig til en natbase i et nærliggende tilbud, hvis de får behov for hjælp og støtte. Den kan telefonisk kontaktes mellem kl. 22. og 08. Ikke alle borgere har dog egen telefon. Man bør derfor altid sikre sig og dokumentere, at borgerne er i stand til selv at søge efter hjælp. Det er ledelsens opfattelse, at det er borgernes eget ansvar.

### *De fysiske rammer*

De fysiske rammer er uændrede siden vores foregående besøg. Den gang, der rummer personalekontorer mv. har mange døre. Af hensyn til særligt beboerne men også udefrakommende som samarbejdspartnere kunne det være hensigtsmæssigt med skiltning ved dørene. Det har vi kort omtalt for ledelsen, der dog ikke er enig i betragtningen.

### *Personaleforhold*

Ledelsen er tiltrådt i 2013. Medarbejdergruppen er sammensat af medarbejdere med forskellig og relevant faglig uddannelse og anden relevant erfaring. Nogle har været her gennem længere tid, andre er nyansatte. Det er gennemgående, at medarbejderne er tilfredse med deres arbejdsforhold.

Fra årsskiftet træder en ny arbejdsplan i kraft. Det betyder, at alle skal arbejde både i dag- og aften-timerne. Formålet er blandt andet at få øget fremmøde, hvilket principielt vil styrke kvaliteten i opgaveløsningen. Det er med blandet tilfredshed, at medarbejderne ser frem til den nye ordning.

I det hele er perioden kendetegnet ved nye rammer, retningslinjer og strukturer.

Medarbejderne modtager fortsat supervision af ekstern supervisor. Det sker hver 6. uge, og tilbuddet kan ikke fravælges.

Ved det foregående tilsyn skrev vi:

*Vi har opholdt os på medarbejdernes teamkontor, der er et åbent kontor med flere arbejdspladser. Vi oplever en lidt hektisk stemning præget af, at nogle medarbejdere samtaler og griner højlydt, mens andre har vigtige telefonsamtaler eller prøver at koncentrere sig om andre opgaver. Alt i alt er det vores vurdering, at man som udviklingspunkt kan arbejde på at skærpe opmærksomheden omkring at respektere hinandens arbejdsopgaver, og generelt opnå større arbejdsro. Ved tilbagemeldingen til ledelsen, får vi oplyst, at det faktisk allerede er noget medarbejderne er opmærksomme på og har aftalt at arbejde med.*

lagtagelser ved dette tilsyn bekræfter, at der er et stort behov for at tage hånd om ovennævnte. Ud over den manglende indbyrdes respekt og dermed respekt for opgaven vil det alt andet lige føre med sig, at der fragår beboerne tid.

I 2014 bliver der fra ledelsens side fokus på, at medarbejderne skal bruge mere tid sammen med beboerne.

### *Myndighedsforhold*

Det er vores indtryk, at der er forståelse for, at tilgangen til beboerne har betydning for, om der opstår behov for indgreb i beboernes selvbestemmelsesret.

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.

### *Den skriftlige dokumentation*

Ved det foregående tilsyn gav medarbejderne udtryk for, at IT-udstyret generelt er meget langsomt. Det er bedret nu og der er indkøbt nye arbejdsstationer, hvilket letter presset i forhold til kravet om dokumentation. Man arbejder fortsat med den fulde implementering af CSC. Etikken i det skriftlige er i orden.

#### *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 31. december 2013

**REVAS APS**  
**AF 1/2 2004**

Aase Møller

Henning Jacobsen