

# TILSYNSRAPPORT

*Anmeldt tilsyn på det selvejende bosted, Pensionatet Mette Marie*

*Københavns Kommune*

*Mandag den 11. april 2011 fra kl. 11.00*

## Indledning

Vi har på vegne af Københavns Kommune aflagt tilsynsbesøg på Pensionatet Mette Marie. 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 de særlige fokusområder i 2011 er inddragelse af og samarbejdet med brugere og pårørende, jf. bruger- og pårørendepolitikkerne. Endvidere er der fokus på, hvordan recovery-tilgangen i konkret udmøntes i hverdagen.

Ved tilsynet har vi desuden generelt og konkret vurderet forholdene, indsatsen og metoderne i den enkelte enhed og gennemgået forskelligt skriftligt materiale vedrørende både driften i almindelighed og den enkelte. Herudover har vi vurderet stemning og atmosfære samt fulgt op på anbefalinger fra tidligere tilsynsbesøg.

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 er vores vurdering, at beboerne hører til målgruppen
- beboerne giver indtryk af og udtryk for tilfredshed med at bo her. Det er vores vurdering, at de mødes med stor respekt, omsorg og rummelighed. Der er overensstemmelse mellem stedets menneskesyn og medarbejdernes tilgang til beboerne
- det er vores vurdering, at samarbejdet med beboerne tager udgangspunkt i beboernes aktuelle ønsker og behov. Beboerne medinddrages i beslutninger for såvel egen person som forhold, der gælder hele huset, gennem det daglige samarbejde og husmøder
- det er vores indtryk, at der indgår aspekter i den pædagogiske tilgang som også indgår i den recovery orienterede tænkning. Det primære fokus her tager udgangspunkt i harm reduction, hvilket vi finder relevant henset til målgruppens behov
- de fysiske rammer fremtræder pæne og indbydende. Det er vores vurdering, at rammerne udnyttes optimalt og er velegnede til formålet

- det er vores vurdering, at medarbejderne er faglige kompetente til at varetage opgaveløsningen omkring beboerne. Det er ligeledes vores vurdering, at medarbejderne er engagerede og har en empatisk tilgang til beboere
- det er vores indtryk, at her er fokus på medarbejdernes trivsel og faglige udvikling hvilket kommer beboerne til gode
- her forekommer ikke magtanvendelser. Her er fokus på forebyggelse gennem medarbejdernes kendskab til beboerne og fokus på konfliktnedtrapning. Medarbejderne er bekendte med gældende retningslinjer for området.
- medicinbehandlingen foregår på betryggende og forsvarlig vis
- den skriftlige dokumentation er ajourført, fyldestgørende og retningsgivende for indsatsen
- indsatsen svarer til oplysninger på Tilbudsportalen

## **lagttagelser og anbefalinger**

### *Opfølgning fra foregående tilsynbesøg*

Her er intet til opfølgning fra seneste tilsyn

### *Målgruppe*

Målgruppen er voksne mennesker med sindslidelser og et aktivt misbrug. Nogle beboere har desuden en behandlingsdom.

Her er plads til 16 beboere. Aktuelt bor her 16 beboere i alderen fra 35 til 60 år henholdsvis 2 kvinder og 14 mænd. Siden seneste tilsyn er kommet 2 nye beboere.

Det er vores vurdering, at beboerne tilhører målgruppen

### *Beboernes forhold*

Den pædagogiske indsats bygger på et humanistisk menneskesyn og tager udgangspunkt i tankegangen omkring harm reduction. Det er vores indtryk, at der i den pædagogiske tilgang indgår aspekter af den recovery orienterede tilgang. Sigtet med indsatsen er at tilbyde beboerne en tilværelse med en så høj grad af livskvalitet som muligt.

Tilgangen til beboerne er præget af rummelighed, respekt og værdighed. Samarbejdet med beboerne tager udgangspunkt i individuelle ønsker og behov. Her er fokus på at udvise tålmodighed og gentage tilbud til beboerne. Det vidner om stor omsorg og respekt for beboerens aktuelle tilstand.

Det er vores vurdering, at det valgte pædagogiske koncept og tilgangen til beboerne er relevant for målgruppen. Det er ligeledes vores vurdering, at der er overensstemmelse mellem de overordnede værdier og daglig praksis på stedet. Det vurderer vi på baggrund af samvær og samtaler med beboere, medarbejdere og ledelse.

Vi får oplyst, at her er personale tilstede fra 8 til 22 i hverdagen og fra 12 til 20 i weekenden. Det er vores indtryk, at denne organisering fungerer tilfredsstillende for alle parter.

Beboerne giver udtryk for stor tilfredshed med at bo her. De oplever sig respekteret og modtager den fornødne støtte og omsorg. De fortæller, at samarbejdet og omgangstonen er præget af ligeværd. Det svarer til vores indtryk.

Vi får oplyst, at beboerne udviser respekt og hensyn, og er omsorgsfulde overfor hinanden. De er hjælpsomme og støtter hinanden. Det oplever vi konkrete eksempler på under vores besøg.

Her er fokus på, at beboerne har det godt både fysisk, psykisk og socialt. For eksempel tilbydes beboerne morgenmad, frokost og aftensmad, som medarbejderne tilbereder. Medarbejderne henvender sig hver gang til hver enkelt beboer. Vi oplever under tilsynet, at der er god tilslutning til måltidet og der er en god stemning. Vi iagttager, at der under måltidet er en god relation mellem beboere og medarbejdere og at der bliver lavet aftaler. Måltidet bidrager således til at tilgodese såvel fysiske, psykiske som sociale behov.

Her vægtes gode oplevelser og beboerne tilbydes aktiviteter som for eksempel gåture, løbeture, musik, ture og årstidsbestemte fester. To gange om året arrangeres rejser henholdsvis her i landet og til udlandet. Valg af aktiviteter og rejsemål sker på baggrund af ønsker fra beboerne og beboerne ydes på alle områder støtte til, at kunne deltage i diverse aktiviteter.

Her afholdes beboermøder 1 gang om måneden med skiftende fremmøde. Faste beboermøder medvirker til at fastholde en kultur, hvor medbestemmelse er en naturlig del af hverdagen.

Samarbejdet med pårørende er individualiseret og tager udgangspunkt i beboerens ønsker og behov. Det er vores indtryk, at her er stor åbenhed overfor beboernes ønsker i forhold til samvær med pårørende, eksempelvis har pårørende deltaget i juleaften på stedet.

Her er under vores besøg en god og rolig atmosfære, præget af omsorg og tillid.

#### *De fysiske rammer*

De fysiske rammer er stort set uændrede siden seneste tilsyn. Vi konstaterer, at man er i gang med at male og indrette et motionsrum. Vi får oplyst, at beboerne er medinddraget i indretning af rummet og vi oplever under tilsynet, at beboere og medarbejdere taler om denne proces.

Rammerne fremstår overalt pæne og indbydende. Fællesarealerne er indrettet med et hjemligt og hyggeligt præg. Beboernes værelser er indrettet efter egen smag og interesse. Beboerne giver udtryk for, at de er glade for deres værelser.

Pensionatet er beliggende i et villakvarter. Vi får oplyst, at der er et velfungerende forhold til naboerne. Eventuelle klager drøftes på beboermøder. Vi får oplyst, at pensionatet samarbejder med naboerne omkring snerydning i gaden.

Det er vores vurdering, at de fysiske rammer såvel ude som inde udnyttes optimalt og er velegnede til formålet.

#### *Personaleforhold*

Medarbejdergruppen er tværfaglig sammensat og består af pædagoger, social- og sundhedsassistenter, socialrådgiver, sygeplejerske og medarbejdere med erfaring indenfor området.

Medarbejderne giver udtryk for stor tilfredshed med deres arbejdsplads. Samarbejdet kollegaer imellem og til lederen er velfungerende og præget af åbenhed, tillid og dialog. Medarbejdere og leder fortæller, at de er opmærksomme på at bruge hinandens faglige og personlige kompetencer, hvilket medvirker til at yde beboerne det bedste tilbud og sikre medarbejdernes trivsel og arbejdsglæde.

Nye medarbejdere og studerende introduceres til opgaveløsningen via følgevagter og fyldestgørende skriftligt introduktionsmateriale i form af en procedurmappe. Vi får oplyst, at beboerne er åbne overfor nye medarbejdere og tager godt imod dem. Under tilsynet møder vi studerende, som bekræfter dette og ligeledes giver udtryk for en oplevelse af at blive klædt på til opgaveløsningen.

Her er som udgangspunkt altid 2 medarbejdere på arbejde. Medarbejderne er organiseret i teams med 2 medarbejdere i hver. Med henblik på at sikre helheden skifter teamsammensætningen hvert halve år. Det vidner om man i alle forhold er opmærksomme på at bruge hinandens kompetencer.

Her er en fast mødestruktur med daglige møder morgen og eftermiddag samt personalemøder hver 14. dag. Supervision indgår fast i personalemøderne 2 gange om måneden med ekstern vejleder. Der afholdes medarbejderudviklingssamtaler. En fast mødestruktur medvirker til at sikre faglig sparring og dermed den røde tråd i opgaveløsningen og indsatsen.

Medarbejderne giver udtryk for, at de har gode muligheder for faglig udvikling. Her afholdes fast personaletræning 2 dage årligt for samtlige medarbejdere, diverse temadage samt inspirationsture til andre institutioner. Enkelte temadage afholdes sammen med beboerne blandt andet omkring psykiatri, hvilket medvirker til at skabe fælles forståelse og vidner om åbenhed. Derudover har medarbejderne mulighed for at deltage i individuelle foredrag, kurser og temadage. Det er vores vurdering, at medarbejdernes kompetenceudvikling løbende tilpasses den aktuelle målgruppes behov.

Her er fokus på medarbejdernes trivsel gennem høj grad af fleksibilitet og indflydelse på arbejdstidstilrettelæggelsen, samt mulighed for motion i arbejdstiden. Det er forhold som medvirker til at sikre medarbejdernes trivsel og arbejdsglæde og samtidig skaber forudsætninger for at fremstå som positive rollemødelere overfor beboerne.

Samlet set er det vores vurdering, at medarbejderne er faglige kompetente til at varetage opgaveløsningen omkring beboerne. Det er ligeledes vores vurdering at medarbejderne er engagerede og har en empatisk tilgang til beboere

#### *Myndighedsforhold*

Her forekommer ikke magtanvendelser. Her er fokus på forebyggelse gennem medarbejdernes kendskab til beboerne og fokus på konfliktnedtrapning. Medarbejderne er bekendte med gældende retningslinjer for området.

Eventuelle voldsepisoder indberettes efter gældende retningslinjer og her er udarbejdet en kollegial ambulancetjeneste.

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. Resultaterne fremgår nedenfor.

Vi har gennemgået medicin håndteringen og finder, at den foregår på betryggende og forsvarlig vis.

Medicindosering foretages af hjemmesygeplejen og medarbejderne udleverer medicinen til beboerne.

#### *Den skriftlige dokumentation*

Det elektroniske dokumentationssystem er taget i brug og er under fortsat implementering.

Vi gennemgår et udsnit af den skriftlige dokumentation i form af statusrapporter og dagbogsnotater. Vi finder at statusrapporterne er ajourførte, fyldestgørende og retningsgivende for indsatsen. Den skriftlige dokumentation er skrevet i et etisk godt sprog og med respekt for den enkelte beboer. Den respektfulde og gode atmosfære afspejles således også i den skriftlige dokumentation.

Flere beboere har valgt ikke at have en handleplan, hvilket der forligger dokumentation for.

#### *Opfølgning til kommende tilsynsbesøg*

- her er intet 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 25. april 2011

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

Aase Møller

Henning Jacobsen