

TILSYNSRAPPORT

Uanmeldt tilsyn på Casa Blanca Bo- og Erhverv, Københavns Kommune

Afdelingen Valby Laggade

*Torsdag den 21. februar 2013 fra kl. 14.00
(2012 tilsyn)*

Indledning

Vi har på vegne af Københavns Kommune aflagt tilsynsbesøg på Casa Blanca. Formålet med tilsynet generelt er at påse, at man efterlever de aftaler, der er indgået med de unge. 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 2012 sættes særligt fokus på "samarbejde med bocenter og myndighedscenter" og "aktiviteter og beskæftigelse".

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 umiddelbare vurdering, at de unge hører til den beskrevne målgruppe. Dog er det vores vurdering, at der er unge tilknyttet Casa Blanca, som ikke hører til målgruppen. Ledelsen er opmærksom på det og har handlet på det
- de unge giver udtryk for tilfredshed med den hjælp og støtte, medarbejderne yder. Der er god stemning og godt fælleskab de unge imellem. Det samme gælder i omgangen mellem dem og medarbejderne
- de fysiske rammer er som sådan i orden og de unge er tilfredse med deres boligforhold. Dog gives der samlet set udtryk for utilfredshed omkring køkken, bad og vaskerifaciliteter, der ofte ikke er indbydende. Vi har ved selvsyn set på enkelte forhold og kan konstatere, at det denne dag stemmer overens med de unges beskrivelse
- medarbejderne giver udtryk for tilfredshed med deres aktuelle arbejdsforhold. Der er et godt internt samarbejde såvel medarbejdere imellem som mellem medarbejdere og ledelse. Vi har dog også mødt medarbejdere, der oplever manglende ledelsesmæssig interesse for den enkelte medarbejder, herunder trivsel med mere

- her forekommer i mindre grad magtanvendelser. Det er vores umiddelbare indtryk, at medarbejderne er bekendte med regelsættet for området og Kommunens procedure for indberetning
- vi har gennemgået dele af den skriftlige dokumentation, herunder særligt udarbejdelse af daglige notater. Hver ung har særskilte elektroniske dagbøger. Vi kan dog konstatere, at unge, der omtales i andre unges notater, indføres med fornavn. Det er vores anbefaling, at de unge udelukkende indføres med initialer i dagbogsnotaterne hos andre unge. Endvidere har vi anbefalet, at der rettes fokus på formuleringer i dagbogsnotaterne. Det er vores vurdering, at dagbogsnotater med fordel kan formuleres, således at udeforstående, her tænker vi blandt andet på vikarer, umiddelbart kan læse iagttagelser og situationsbeskrivelser mv., som medarbejdere og ledelse ønsker dem forstået. Vores erfaring fra lignende tilbud er, at det kan være med til at højne fagligheden
- vi har gennemgået medicinhåndteringen og finder den utilstrækkelig. Her er flere punkter der efter vores vurdering, bør handles på. Det drejer om stort set alt fra sikkerhed i opbevaring, over adskillelse til løbende dokumentation
- det er vores vurdering, at Casa Blanca lever op til godkendelsesgrundlaget.

Det er vores vurdering, at der bør laves en handleplan for hovedkonklusionerne nr. tre og syv.

Iagttagelser og anbefalinger

Dette tilsyn har haft fokus på de unge, der er under 18 år. Vi har ligeledes kun besøgt Valby Langgade. Vi har ved det forrige anmeldte tilsyn besøgt alle enheder tilhørende Casa Blanca Bo og Erhverv.

Opfølgning fra foregående tilsynsbesøg

Her er intet til opfølgning.

Målgruppe

Målgruppen for Casa Blanca er unge fra seksten år med psykosociale problemer. Det er vores umiddelbare vurdering, at de unge hører til den beskrevne målgruppe. Dog er det ligeledes vores vurdering, at der er unge tilknyttet Casa Blanca, der ikke hører til målgruppen. Ledelsen er opmærksom på det og vi får oplyst, at der er handlet på det.

De unges forhold

De unge fortæller om en oplevelse af at blive mødt af mennesker og ikke af pædagogiske metoder, og medarbejderne opleves som respektfulde, engagerede og gode at snakke med og som fagligt dygtige. De unge giver udtryk for, at de bliver godt behandlet, hvilket er i overensstemmelse med vores indtryk. Der er generelt set en god stemning, hvor vi kommer.

De unge har hver deres lejlighed, hvor der deles om et køkken og bade faciliteter. På vores rundvisning møder vi såvel unge, der har rengøringsdag i køkkenfaciliteterne som unge, der har i egen lejlighed. De unge giver dog udtryk for, at det også er den største udfordring i hverdagen, da faciliteterne såsom, badeværelse, vaskerum og køkken alle er delerum, og dermed kan der ofte være forskellige opfattelser af standarden for rengøring. Af de rum, vi har set, er der flere, der på ingen måde virker indbydende.

De unge giver udtryk for oplevelsen af indflydelse på eget liv og på livet i lejlighederne. Flere af de unge nævner fællesskabet i lejlighederne som en vigtig socialiserende faktor.

Det er vores vurdering, at beboerne tilbydes den individuelle støtte, de har behov for, for at udvikle deres færdigheder og øge deres selvstændighed med henblik på at kunne mestre en dagligdag i med mindre støtte i egen bolig.

De fysiske rammer

De fysiske rammer er som sådan tilfredsstillende og der er ikke sket afgørende ændringer i dem. Vi har dog tidligere nævnt i rapporten de unges oplevelse af fælleslokaler. Det er dog fortsat vores indtryk, at de fysiske rammer generelt tilgodeser de unges behov for et trygt bomiljø.

Personaleforhold

Medarbejderne giver udtryk for en generel tilfredshed med deres aktuelle arbejdsforhold. Det interne samarbejde medarbejderne imellem betegnes som positivt.

Vi har dog også mødt medarbejdere, der oplever for lidt ledelsesmæssig interesse for den enkelte medarbejder, herunder trivsel med mere. I den forbindelse, gives der udtryk for, at man på nogle områder vedrørende ledelsesmæssige beslutninger kan føle sig utilstrækkelig informeret om de bagvedliggende årsager. Det gælder såvel medarbejderforhold som med de fysiske rammer. Derudover er der oplevelse af for lidt en-til-en tid som følge af mange praktiske opgaver.

Efter samtale med unge og medarbejdere, er det er vores indtryk, at medarbejdernes indsats er præget af såvel høj faglighed som stort engagement, hvilket kommer de unge til gode. Her er en stabil medarbejdergruppe og der er god åbenhed og vidensdeling.

Supervision er obligatorisk og medarbejderne modtager det elleve gange årligt. Her afholdes ligeledes temadage med forskellige relevante emner.

Det er dog vores samlede vurdering, at medarbejdernes faglige kompetencer og engagement imødekommer de behov de unge har.

Myndighedsforhold

Her forekommer i en mindre grad magtanvendelser. Det er vores umiddelbare indtryk, at medarbejderne er bekendte med regelsættet for området og Kommunens procedure for indberetning.

Vi har gennemgået medicin håndteringen og finder den såvel generelt som konkret utilstrækkelig.

Medicin håndtering

Selvom man på Casablanca kun i mindre udstrækning hjælper de unge med at administrere deres medicin skal håndteringen i det hele være i overensstemmelse med gældende regler. Det er ikke tilfældet.

Vi har gennemgået manglerne med repræsentanter på stedet. Det drejer sig om blandt andet sikkerhed ved opbevaring, adskillelse af den enkeltes medicin, dokumentation for udlevering, destruktion af restmedicin og ved forældelse m.m.

Den skriftlige dokumentation

Vi har gennemgået dele af den skriftlige dokumentation, herunder særligt udarbejdelse af daglige noter. Hver ung har særskilte elektroniske dagbøger. Vi kan dog konstatere, at unge, der omtales i andre unges notater, indføres med fornavn. Det er vores anbefaling, at de unge udelukkende indføres med initialer i dagbogsnotaterne om andre.

Endvidere har vi anbefalet, at der rettes fokus på formuleringer i dagbogsnotaterne. Det er vores vurdering, at dagbogsnotater med fordel kan formuleres, således at udeforstående, her tænker vi blandt andet på vikarer, umiddelbart kan læse iagttagelser og situationsbeskrivelser mv., som medarbejdere og ledelse ønsker dem forstået. Vores erfaring fra lignende tilbud er, at det kan være med til at højne fagligheden.

Opfølgning til kommende tilsynsbesøg

Tilsynet giver ikke anledning til yderligere kommentarer, og her er ikke andre punkter 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 de unge 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 af de unge. Vi har endvidere inddraget repræsentanter blandt det personale, der var på arbejde.

De unges kropssprog, atmosfæren på stedet og gennemgangen af den skriftlige dokumentation, der beskriver samarbejdet med de unge, indgår endvidere i grundlaget for vores vurderinger.

Vi har forud for afgivelsen af denne rapport diskuteret resultaterne af tilsynsbesøget med afdelingslederen på stedet.

Aalborg, den 6. marts 2013

REVAS APS
AF 1/2 2004

Aase Møller

Henning Jacobsen