

TILSYNSRAPPORT

Anmeldt tilsyn i Aktivitetscentret, Københavns Kommune

Onsdag den 29. september 2010

på Værkstederne fra kl. 9.00 & i Natcaféen fra kl. 21.00

Indledning

Vi har på vegne af Københavns Kommune aflagt tilsynsbesøg i Aktivitetscentret herunder Værkstederne og Natcaféen. 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 2010 er udarbejdelse og ajourføring af opholdsplaner samt bistand til beboerne til administration af deres økonomi.

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 tilsynsbesøgene er blevet afviklet.

Hovedkonklusioner

- Det er vores vurdering, at brugerne tilhører målgruppen. Denne vurdering er baseret på samtaler med brugerne, medarbejderne og ledelsen
- brugerne angiver, at rammerne, indretningen og lokalerne i det hele taget modsvarer deres behov. Her er plads til både aktiviteter og overnatning samt et pædagogisk og omsorgsfuldt samarbejde med en målgruppe, der har mange og mangeartede behov
- organisationen er under forandring. I denne proces lukkes værksteder, som har haft driftsmæssige underskud, mens nye tiltag, som sætter fokus på især IT, partnerskabsaftaler med videre er under opbygning. I denne proces planlægges det at flytte værksteder og andet for at samle aktiviteterne i en bygning
- det er vores vurdering, at medarbejderne er engagerede, udviser stor interesse for brugerne og har fokus på udvikling- og støttepunkter
- brugerne udtrykker megen tilfredshed med både Aktivitetscentret og Natcaféen. De oplever, at de bliver mødt af omsorgsfulde medarbejdere, der ligeledes giver dem mulighed for at beskæftige sig med det, de ønsker i værkstederne, hvilket medvirker til oplevelsen af trivsel

- i eftersommeren 2011 påbegyndes arbejdet med udarbejdelsen af opholdsplaner. Alle de brugere, som starter i værkstederne får tilbud om at få udarbejdet en opholdsplan. Det samme gør sig gældende for de, der kommer i Natcaféen. Den proces vil vi også følge op på ved det kommende tilsyn.
- brugerne modtager ikke støtte til at administrere deres økonomi.

lagttagelser og anbefalinger

Opfølgning fra foregående tilsynsbesøg

Ved forrige tilsyn udtrykte brugerne et ønske om en åbningstid på lørdage og søndage til 7.30 eller 8.00. Dette er fortsat ikke muligt grundet medarbejdernes vagtplan.

Målgruppe

Målgruppen for både Aktivitetscentret og Natcaféen er uændret siden forrige tilsyn. Her er tale om voksne brugere, der eksempelvis har behov, der udspringer af et stof- eller alkoholmisbrug og psykiske lidelser.

På baggrund af samtaler med brugerne, medarbejdere og ledelse er det vores vurdering, at brugerne tilhører målgruppen.

Brugernes forhold

I Natcaféen har beboerne mulighed for spise, få sig et bad og et sted at sove. Medarbejderne fremtræder tilstedeværende og er parate til en snak om det, der optager den enkelte bruger. Det er brugernes oplevelse, at de får den støtte og vejledning, de har behov for.

I caféen er der mulighed for at se tv. Om aftenen er der fodboldkamp, hvilket samler flere brugere. Det udmønter sig i samtaler omkring et fælles emne og en fælles oplevelse. Det er ligeledes her i den ene ende af caféen, at flere brugere samles for at overnatte. Her er fortsat mulighed for at købe et måltid mad, som er med til at give fornyet energi.

De brugere, vi møder på værkstederne, udtrykker tilfredshed med og giver indtryk af tilfredshed med de aktiviteter, de har mulighed for at deltage i. Her er gode muligheder for fordybelse i det kreative, og der er et stort arbejdsområde med vedligeholdelse af områdets grønne arealer. Ved sidstnævnte giver brugerne udtryk for tilfredshed med den frihed og det ansvar, der ligger i arbejdet.

Et cykelværksted stiller krav til brugerne. De brugere, der er tilknyttet cykelværkstedet, udtrykker en høj grad af tilfredshed. H tænkes især det ansvar, der er forbundet med at være tilknyttet dette værksted, fordi det opbygger selvtillid og giver redskaber til at mestre eget liv.

Her er et kreativt rum, hvor vi oplever brugere i en særdeles positiv stemning. De giver udtryk for stor tilfredshed med de tilbud, der forefindes, og den frihed der ligeledes er i tilbuddet. Vi møder brugere, der især udtrykker sig igennem maling. Det er vores indtryk, at brugerne får mulighed for udfoldelse af deres kreative evner. Det giver mening på flere fronter, herunder også det, at produktet kan bruges fremadrettet i relationsarbejdet.

Medarbejderne har en anerkendende tilgang til brugerne, uanset hvilket tilbud de er tilknyttet. Denne tilgang afspejles i brugernes tilgang til deres arbejde, som de er engageret i. De omtaler medarbejderne som omsorgsfulde og tilpas motiverende.

Det er vores samlede vurdering, at tilbuddet i værkstederne modsvarer brugernes behov.

Aktivitetsscentret har oprettet en "afdeling" på Vesterbro, som varetager det opsøgende arbejde i området og samtidig skaber et konstruktivt samarbejde imellem politi og beboere.. "Afdelingen" er et samarbejde mellem Grundlæggerne og Terræn, og bidrager til den samlede særindsats på Vesterbro ved at mindske de fysiske gener ved mange mennesker med stofmisbrug i området. Indsatsen foregår i eftermiddagstimer og weekender og varetages af en medarbejder ad gangen. Hensigten er, at indsatsen samtidig skal være et tilbud om beskæftigelse til Aktivitetsscentrets brugere, og man skal kunne modtage dusør, på samme måde som ved de øvrige af Aktivitetsscentrets beskæftigelsestilbud.

Både i værkstederne og på Natcaféen modtages brugere i en positiv og rolig atmosfære og stemning, som medarbejderne er med til at præge ved hjælp af deres omsorgsfulde og anerkendende tilgang til og forståelse for brugerne og deres samlede livssituation.

De fysiske rammer

Værkstederne er indbydende og rummelige. Atmosfæren påvirker rammerne positivt. Vi får fremvist blandt andet cykelværkstedet, som flere kommunale samarbejdspartnere benytter til reparation og vedligeholdelse af cykler og hjælpemidler. Desuden besøger vi "det grønne hold", som arbejder med at vedligeholde området i og omkring Sundholm og det kreative værksted. Sidstnævnte står overfor en flytning til "Kirken", hvor man har besluttet at samle værksteder og kontor. I Natcaféen står man overfor en renovering af lokalerne, herunder forbedringer af badeforholdene.

Samlet set, er det vores vurdering, at rammerne overordnet set er velegnede i forhold til de aktiviteter, der tilbydes. Man har dog gjort sig tanker omkring renoveringen af Natcaféen, således at renoveringen tilgodeser brugerne men også medarbejderne, blandt andet henset til deres sikkerhed.

Personaleforhold

Medarbejderne samlet set udtrykker tilfredshed med deres arbejde. De har forskellig faglig baggrund, men helt grundlæggende er det omsorgsarbejdet, der er i fokus. De har øje for mennesket i sin helhed og møder det med respekt for den enkeltes livssituation. Her gives støtte og vejledning i det omfang, der er behov for det og muligt.

Vi har talt med blandt andet nye medarbejdere, der udtrykker tilfredshed med introduktionsforløbet ved nyansættelse i Natcaféen. De oplever sig velintroducerede. Samlet set opleves ledelsen som værende åben og respektfuld.

I Natcaféen udtrykker medarbejderne tilfredshed med arbejdsvilkårene og den sikkerhed, de har brug for i det daglige, grundet målgruppens særlige adfærd. De oplever tryghed i arbejdet, et godt fokus på sikkerheden, og at de hjælper hinanden, både i de aktuelle situationer og efterfølgende, når situationerne efterbehandles. Der gives eksempler på, hvordan håndteringen af sådanne situationer er foregået. Der er efter vores vurdering ageret velovervejede og rettidigt.

Vi overværer under tilsynet en episode, hvor der var optræk til konflikt. Her har medarbejderne øje for situationen og parate til at træde til, hvis og når situationen kræver det.

Der er sket en omlægning af arbejdsplanlægningen i Natcaféen. Det betyder, at medarbejderne nu arbejder både i nat- og dagtimerne. Det udtrykkes, at det er en hård proces, som man skal vænne sig til, men alle har en anerkendende tilgang til opgaven. Efter vores opfattelse giver det en fælles forståelse for den samlede opgaveløsning. Som noget nyt afholdes fællesmøder hver tredje måned.

Magtanvendelse

Medarbejderne i Natcaféen bærer walkie-talkie og alarm. Der er et løbende fokus på at forebygge og ikke at indtræde i konflikter. Når disse opstår kontaktes politiet.

Der er løbende fokus på magtanvendelse. Det er et tema, der drøftes på personalemøder. Det medvirker således med til, at medarbejderne fortsat holder fokus på den anerkendende tilgang til brugerne.

Medicinhåndtering

Det skal for god ordens skyld understreges, at tilsynet ikke omfatter læge- og sygeplejefaglige forhold.

Her håndteres ikke medicin, der tilhører brugerne.

Den skriftlige dokumentation

I eftersommeren 2011 påbegyndtes arbejdet med udarbejdelsen af opholdsplaner. Alle de brugere, som starter i værkstederne får tilbud om at få udarbejdet en opholdsplan. Det samme gør sig gældende for de, der kommer i Natcaféen.

Opfølgning til kommende tilsynsbesøg

- partnerskabsaftaler

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 brugerne 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 brugere. Vi har endvidere inddraget repræsentanter blandt det personale, der var på arbejde samt ledelsen.

Brugernes 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 16. januar 2011

REVAS APS
AF 1/2 2004

Aase Møller

Marianne Christiansen