

TILSYNSRAPPORT

Anmeldt tilsyn på Dannerhuset, Københavns Kommune

Tirsdag den 13. april 2010 fra kl. 13.00

Indledning

Vi har på vegne af Københavns Kommune aflagt tilsynsbesøg på Dannerhuset. 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 de herboende kvinder hører til den beskrevne målgruppe. Det vurderer vi ud fra samtale med ledelse, medarbejdere og den skriftlige dokumentation
- som opfølgning fra vores seneste tilsyn får vi oplyst, at Dannerhuset pr. 1. august 2010 flytter til midlertidige lokaler i byens "gamle" musikkonservatorium. Den planlagte ombygning og renovering forventes at vare omkring halvandet år
- kvinderne giver udtryk for og indtryk af trivsel og stor tilfredshed med den støtte, omsorg og rådgivning medarbejderne tilbyder dem. Kvinderne giver ligeledes udtryk for, at de oplever sig trygge i huset, og har glæde af at spejle sig i og lære af hinanden
- for de kvinder der kommer uden mad, penge og tøj har Dannerhuset mulighed for at tilbyde indkøb af basisprodukter samt at udlåne penge over en kortere periode. Her ydes en stor indsats for at knytte op til det etablerede system. Herudover yder medarbejderne ikke nogen former for bistand til beboerne i forhold til deres økonomi
- det er vores vurdering, at kvinderne modtager en faglig kvalificeret og professionel omsorg, støtte og vejledning, hvilket er en nødvendighed for at finde en ny og selvstændig retning i livet. Det er ligeledes vores vurdering, at medarbejdernes tilgang til kvinderne og deres børn foregår i en anerkendende og respektfuld tone, hvor der er fokus på at finde frem til og bygge videre på de aktuelle ressourcer

- som opfølgning kan vi konstatere, at den nye skabelon for opholdsplaner nu er taget i brug ved flere beboere, samt at de pædagogiske medarbejdere nu også har adgang til det elektroniske EKJ-system. Det er vores vurdering, at den skriftlige dokumentation er grundig og fyldestgørende for medarbejdernes indsats og opgaveløsning med beboerne.

lagttagelser og anbefalinger

Opfølgning fra foregående tilsynsbesøg

Vi har fulgt op på

- renovering af Dannerhuset og genhusning af beboerne
- supervision med et narrativt perspektiv
- adgang til EKJ for det pædagogiske personale
- udarbejdelse af velkomstmapper på flere sprog

Opfølgningsspunkterne vil fremgå af de forskellige afsnit.

Målgruppe

Dannerhuset er et selvejende kvindekrisecenter med tilbud om midlertidig ophold i en boform for kvinder og deres eventuelle børn, der har været udsat for vold, trusler om vold eller en tilsvarende krise i relation til familie eller samlivsforhold. Dannerhuset er en organisation der arbejder for kvinders og børns rettigheder.

Vi får oplyst, at opholdet ikke er tidsbegrænset, og at kvinderne ikke forlader tilbuddet før der forefindes en anden løsning. I den forbindelse afventer kvinderne til tider en anden bolig, hvilket kan forlænge opholdet mere end nødvendigt. Opholdet varer fra en dag til et år, med et gennemsnit på ca. 3 måneder.

Herudover danner huset rammen om en rådgivende funktion i form af netrådgivning og en åben ambulanset rådgivning. I 2009 har Dannerhuset i denne forbindelse haft omkring 1900 henvendelser.

Her er plads til 16 kvinder og 16 børn. Aktuelt bor her 13 kvinder og 13 børn, sidstnævnte i alderen 1-17 år. Det er vores vurdering, at de herboende kvinder hører til den beskrevne målgruppe. Det vurderer vi ud fra samtale med ledelse, medarbejdere og den skriftlige dokumentation.

Beboernes forhold

Under vores tur rundt i huset er der en stille og rolig stemning og atmosfære. Kvinderne giver udtryk for og indtryk af trivsel og stor tilfredshed med den støtte, omsorg og rådgivning medarbejderne tilbyder dem. Kvinderne giver ligeledes udtryk for, at de oplever sig trygge i huset, og har glæde af at spejle sig i og lære af hinanden.

Opholdet for kvinderne kan formelt inddeles i tre faser, hvor den første opgave er at støtte kvinderne i deres krise, herefter genetablere stabilitet under opholdet og endeligt yde efterværn efter udflytning.

For de kvinder der kommer uden mad, penge og tøj har Dannerhuset mulighed for at tilbyde indkøb af basisprodukter samt at udlåne penge over en kortere periode. Her ydes en stor indsats for at knytte op til det etablerede system. Herudover yder medarbejderne ikke nogen former for bistand til beboerne i forhold til deres økonomi.

Her ydes efterværn i form af såvel individuelle samtaler som gruppesamtaler. Vi får oplyst at 17 kvinder aktuelt benytter sig af tilbuddet om efterværn. Det er vores indtryk, at det faktum at efterværnet ydes af i forvejen kendte og tillidsvækkende medarbejdere, medvirker til at også de mest sårbare kvinder og

børn får glæde heraf. Efterværnet ydes af både psykolog, socialrådgivere og pædagoger, og retter sig imod både kvinder og børn. Medarbejderne oplyser, at efterværnets primære funktion er at bygge bro til resten af samfundet og sikre, at kvinderne fremadrettet kan stå på egne ben og positivt gøre brug af de ressourcer og redskaber de har generhvervet under opholdet i Dannerhuset. Medarbejderne tilbyder i øvrigt også undervisning til medarbejdere i daginstitutioner og skoletilbud, hvor børnene har været udsat for eller vidne til vold. Det medvirker til en øget forståelse for disse børns adfærd, reaktionsmønstre og behov.

To gange om året afholdes der fællesarrangementer for tidligere beboere, et tilbud der er stor tilslutning til. Her afholdes eksempelvis julearrangement, tur i tivoli, BonBon land med videre. Her får kvinderne og deres børn mulighed for at mødes i en anden sammenhæng, og flere har dannet netværk udenfor Dannerhuset. Som en positiv sidegevinst oplyser medarbejderne, at det er en fornøjelse at se kvinderne, der er kommet videre i deres liv, en bekræftelse af at deres indsats gør en stor forskel og at arbejdet nytter.

Ved indskrivning med børn underrettes Kommunen. I tilfælde af bekymring omkring børnenes tarv kontaktes børne- og familieenheden i forvaltningen. Medarbejderne oplyser, at de flere gange har oplevet, at der blot kvitteres for underretningen, men at denne ikke følges op med handling. Vi er bekendte med, at der nyligt er udsendt reviderede samarbejdsaftaler, der præciserer ansvarsfordelingen mellem institution og sagsbehandler. Ved vores kommende tilsyn vil vi følge samarbejdet.

Som opfølgning på vores seneste tilsyn kan vi konstatere, at her nu er udarbejdet velkomstmapper på flere forskellige sprog, der ligger på værelserne ved indflytning. Mapperne forefindes således nu på dansk, engelsk, fransk og arabisk, hvormed kvinder med en anden etnisk baggrund end dansk også har mulighed for at orientere sig om gældende regler og praktiske forhold i huset med videre.

Det er vores vurdering, at kvinderne modtager en faglig kvalificeret og professionel omsorg, støtte og vejledning, hvilket er en nødvendighed for at finde en ny og selvstændig retning i livet. Det er ligeledes vores vurdering, at medarbejdernes tilgang til kvinderne og deres børn foregår i en anerkendende og respektfuld tone, hvor der er fokus på at finde frem til og bygge videre på de aktuelle ressourcer.

De fysiske rammer

Dannerhuset blev bygget af Grevinde Danner i 1873. Huset indeholder 3 kvindekollektiver, hvor der er plads til 6 kvinder og deres børn i hvert. Kollektiverne er placeret på hver sin etage, og kvinderne har et møbleret enkeltværelse. For de kvinder der har flere børn, er der mulighed for at slå 4 af værelserne sammen til dobbeltværelser. Kvinderne har herudover adgang til fællesfaciliteter i form af køkken, badværelse og opholdsstue. Huset har sin egen ånd, men fremstår efterhånden slidt og utidssvarende. Det er derfor planen, at huset skal renoveres gennemgribende, en proces der påbegyndes efter sommeren 2010, og forventes at vare i ca. halvandet år.

Som opfølgning på vores seneste tilsyn får vi oplyst, at Dannerhuset skal genhuses i sin helhed i byens gamle musikkonservatorium, der er beliggende omkring en kilometer herfra. Planen er at udflytningen påbegyndes pr. 1. august, hvor først administration og videnscenter flyttes. Begrundelsen herfor er, at der dermed allerede er liv i "det nye" hus, når kvinderne og deres børn herefter flytter ind. Vi får oplyst, at man i dagligdagen ikke taler så meget om flytningen, der for flere kvinder ikke vil blive en aktuel virkelighed. Den overvejelse finder vi relevant, da den medvirker til ikke at skabe unødige overvejelser og bekymringer angående flytningen.

Her er planer om en større ombygning i Dannerhuset, hvor kvinderne fremadrettet vil få deres eget værelse indeholdende eget toilet og et mindre køkken/kitchenette. Den nye indretning vil i højere grad give kvinderne mulighed for at vælge fællesskabet til og fra på deres egne præmisser. Herudover er der planer om at indrette en sansehave, hvormed haven bliver en healingsproces i sig selv. Her er koblet et PHD-projekt på denne del. Ligeledes implementeres der i forbindelse med hjemflytningsplanen et internt skoletilbud for børnene. Det drejer sig om et bredt lærertilbud, der spænder fra børnehaveklasse

til gymnasieniveau. Vi får oplyst, at projektmidlerne er bevilget, og at tilbuddet forventes endeligt implementeret i 2012.

Rundt omkring i huset hænger der tegninger af "det nye Danner", hvormed de kvinder der har interesse heri kan orientere sig. I forbindelse med hele ombygningsprocessen har alle medarbejdere deltaget i samtaler med konsulenter fra det arkitektfirma, der forestår byggeriet, og har haft indflydelse på de fremtidige rammer. Medarbejdernes udtalelser er udsprunget af de erfaringer man har gjort til dato, og kvinderne er blevet taget med på råd i forhold til ønsker og behov. Her er aktuelt nedsat arbejdsgrupper, der på forskellig vis planlægger det nye Danner, herunder indretning, møblement med videre.

Som ved vores seneste tilsyn kan vi konstatere, at her er pænt og rent i huset, der til trods for sin alder er indrettet i en hyggelig og hjemlig stil. Ved vores kommende tilsyn vil vi følge ombygningsprocessen og genhusningen af kvinderne og deres børn.

Personaleforhold

Medarbejderne giver udtryk for stor tilfredshed med deres arbejdsforhold, hvor de oplever stor frihed under ansvar til at handle i dagligdagen. Her er et godt indbyrdes samarbejde, og et velfungerende eksternt samarbejde, der medvirker til at skabe en helhedsorienteret indsats omkring beboerne.

Som opfølgning på vores seneste tilsyn får vi oplyst, at medarbejderne nu har afsluttet deres grunduddannelse i den narrative tænkning og metode, samt at 2 medarbejdere fortsætter på den 3-årige uddannelse. Medarbejderne udtrykker begejstring over deres nye viden, der i høj grad omhandler den anerkendende relation til beboerne. Vi får oplyst, at medarbejderne aktuelt arbejder med at beskrive og udvikle metoden, så den kan implementeres i praksis. Den proces vil vi følge ved vores kommende tilsyn.

Som opfølgning får vi ligeledes oplyst, at her er ansat en supervisor, der kender til den narrative tænkning, hvilket således også vil være det fokus der lægges i henhold til sagssupervisionen.

Her er en fast mødestruktur i form af teammøder, statusmøder og konference. Medarbejderne giver udtryk for, at de oplever sig vel orienteret i hverdagen, og at mødestrukturen sikrer, at relevant information videregives, drøftes og videreudvikles.

Det er vores vurdering, at medarbejderne er meget engagerede i deres arbejde med kvinderne og deres børn. Det er ligeledes vores vurdering, at her er fokus på en løbende udvikling af medarbejdernes faglighed og kompetencer, hvilket kommer beboerne til gode.

Myndighedsforhold

Her forekommer ingen magtanvendelser, og medarbejderne er bekendte med Kommunens procedure om indberetningspligt desangående.

Medarbejderne varetager ikke nogen former for medicinhåndtering i forhold til beboerne.

Den skriftlige dokumentation

Vi har gennemgået den skriftlige dokumentation i form af beboernes opholdsplaner og journalnotater, der er indskrevet elektronisk i EKJ-systemet. Som opfølgning på vores seneste tilsyn kan vi konstatere, at de pædagogiske medarbejdere nu også er introduceret til og har adgang til at benytte systemet. Det udtrykkes der tilfredshed med.

Dannerhuset har udviklet sit eget koncept for opholdsplaner, der tilsigtes at fremgå som et aktivt arbejdsdokument, der løbende opdateres, udvikles og revideres i henhold til kvindernes situation. Opholdsplanerne udarbejdes i samarbejde med kvinderne. Ved vores kommende tilsyn vil vi følge processen.

Som opfølgning kan vi konstatere, at den nye skabelon for opholdsplaner nu er taget i brug ved flere beboere. Det er vores vurdering, at den skriftlige dokumentation er grundig og fyldestgørende for medarbejdernes indsats og opgaveløsning med beboerne.

Opfølgning til kommende tilsynsbesøg

- Samarbejde med børne- og familieenheden
- Ombygning af Dannerhuset og genhusning af beboerne
- Implementering af den narrative tænkning
- Den skriftlige dokumentation

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 på Dannerhuset og har talt med og hilst på flere beboere. Vi har endvidere inddraget repræsentanter blandt de medarbejdere, der var på arbejde samt ledelsen.

Beboernes kropsprog, 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 18. april 2010

REVAS APS
AF 1/2 2004

Aase Møller

Marianne Christiansen