

TILSYNSRAPPORT

Anmeldt tilsyn på Den Åbne Dør, Københavns Kommune

Onsdag den 9. december 2009 fra kl. 13.30

Indledning

Vi har på vegne af Københavns Kommune aflagt tilsynsbesøg på Den Åbne Dør. 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.

Socialforvaltningen, Københavns Kommune har valgt, at der som hovedregel kun skal gennemføres ét årligt tilsyn på de private og kommunale tilbud. Tilsynet har valgt, at alle tilsyn i 2009 er anmeldte med den begrundelse, at vi ønsker at skabe et så godt og troværdigt grundlag for vores vurderinger som muligt. Vi er fuldt ud opmærksomme på, at det åbner mulighed for at "forberede sig" på tilsynene samtidig med, at vi som tilsyn altid kun vil få et øjebliksbillede af opgaveløsningen det enkelte sted. Der er dog, hvis vores iagttagelser taler for det, principielt mulighed for at følge op med uanmeldte tilsyn.

De obligatoriske temaer udover det generelle driftstilsyn er beboernes indflydelse og inddragelse af pårørende.

Konklusionerne vedrørende dette besøg fremgår af afsnittet *Hovedkonklusioner*. Herefter følger afsnittet *Iagttagelser 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 beboerne og deres eventuelle børn tilbydes en individuel hjælp og støtte i den aktuelle situation, samt at hjælpen respektfuldt understøtter deres mulighed for igen, at kunne mestre eget liv
- beboerne giver indtryk af og udtryk for høj grad af tilfredshed med tilbuddet, samt den hjælp og støtte de tilbydes under opholdet
- det er vores vurdering, at beboerne hører til den beskrevne målgruppe. Det vurderer vi på baggrund af samtale med beboere, medarbejdere og ledelse
- det er vores oplevelse, at de fysiske rammer er tilpasset målgruppens behov, der er skabt et hjemligt miljø til trods for stedets funktion. Her er rent og pænt overalt, hvor vi kommer
- den omsorgsmæssige indsats, der bygger på relevante og anerkendte faglige tilgange, er præget af respekt, rummelighed og en individualiseret tilgang der sikrer, at den enkelte beboer tilbydes relevant hjælp og støtte
- det er vores vurdering, at her er fokus på medindflydelse og medinddragelse af beboerne vedrørende såvel beslutningsprocesserne i deres eget liv som dagligdagen i huset

- vi får oplyst, at her generelt er et godt samarbejde med eksterne samarbejdspartnere
- det er vores vurdering, at medarbejderne er fagligt kompetente til at varetage opgaveløsningen med beboerne og deres eventuelle børn. Ligeledes er det vores vurdering, at medarbejdernes tilgang til beboerne og børnene er kendetegnet ved en høj faglighed og et stort engagement. Medarbejdernes forudsætninger er relevante i forhold til den ydelse, der leveres
- det er vores vurdering, at den skriftlige dokumentation er opdateret og giver et retvisende billede af den indsats der ydes, samt lever op til lovgivningens krav for området
- her er ingen indberetninger om brug af magt. Her er kendskab til indberetningspligt, når og hvis det bliver aktuelt

lagttagelser og anbefalinger

Dette er vores første tilsynsbesøg her. Konklusioner og iagttagelser mv. er således på nuværende tidspunkt baseret på et forholdsvis begrænset grundlag.

Opfølgning fra foregående tilsynsbesøg

Her er os bekendt ingen punkter til opfølgning fra tidligere tilsyn.

Målgruppe

Den Åbne Dør er en selvejende institution under Frelsens Hær. Den Åbne Dør yder omsorg, støtte og vejledning til voldsramte kvinder og deres børn, samt til kriseramte kvinder efter SEL §§ 109 og 110. Tilbuddet har driftsoverenskomst med Københavns Kommune.

Her er formålet at tilbyde en tryk og sikker bolig til kvinder og børn, der har behov for særlig støtte i en periode af deres liv. Her er 12 pladser.

Vi får oplyst, at det aktuelt er voldsramte kvinder der bor her. Man er bevidst om, at hver især har en særlig grund til at kunne få tilbud om bolig her for en tid. Alle pladser er aktuelt beboet.

På baggrund af samtale med kvinderne (i nærværende rapport benævnt beboere), medarbejderne og ledelsen er det vores vurdering, at de beboere der aktuelt opholder sig på krisecentret hører til målgruppen.

Beboernes forhold

Den Åbne Dør yder pædagogisk-/psykologisk støtte og vejledning samt socialrådgivning i relation til beboernes ressourcer og mål.

Her forholder man sig til en indflytnings-/ opholds-/ og udflytningsfase. Medarbejdernes fælles faglige referenceramme tager sit afsæt i den systemiske tænkning og metode.

På Den Åbne Dør arbejder medarbejderne ud fra et værdisæt om, at beboerne (og børnene) er eksperter i eget liv, at hver ny kvinde, barn eller familie er unik og forskellige fra andre, man tidligere har hjulpet.

Hver familie får en kontaktperson, og som kontaktperson står man til rådighed for alt hvad kvinderne er optaget af, herunder børn, traumatiske oplevelser og vanskelige situationer.

Gennem dialog støttes og motiveres beboerne til refleksion over egen situation og mål, samt tage ansvar for egne handlinger med henblik på læring. Her er ligeledes en høj grad af bevidsthed omkring, hvorvidt beboerne kan profitere af og gøre brug af hinanden.

Det er vores indtryk, at medarbejderne er engagerede og bevidste om deres ansvar i forhold til at hjælpe kvinder og familier med formulering af mål for tiden på Den Åbne Dør. Man er bevidst om værdierne; respekt, omsorg, indsigt, ansvar, udvikling og dialog, samt gennem det daglige arbejde, at yde støtte og rådgivning i henhold til handleplan og støtte til børnene i samarbejde med moderen.

Det tværfaglige samarbejde omfatter bl.a. samarbejde med Sagsbehandlere i voksenteam, Børne- og Familieteamet i Københavns Kommune, jobcentre og myndighed. Den åbne dør har en psykolog ansat, som indgår i strukturen som kontaktperson og i det interne teamwork indgår psykologen på lige fod i teamet med socialpædagogerne.

Vi får oplyst, at det er muligt at trække på terapeutisk hjælp udefra ved brug for længerevarende psykologbehandling.

I en velkomstpjece, bliver beboeren introduceret til det at bo i en midlertidig bolig. Det er vores oplevelse, at pjecen under overskrifterne *Muligheder, Begrænsninger og Forpligtigelser*, giver beboerne en god orientering om, hvilke forhold der gør sig gældende for at fællesskabet kan fungere. Det er vores oplevelse, at i ord og vendinger kommer stedets værdier som respekt, omsorg, ansvar og udvikling fint til sin ret.

Pårørendesamarbejdet foregår i en individuel tilpasset tilgang. Man er på stedet åbne, positive og undersøgende over for et eventuelt samarbejde. Af sikkerhedsmæssige grunde er der bestemte begrænsninger der skal respekteres, blandt andet hvem der lukker gæster ind og hvornår de senest skal forlade stedet.

Som udgangspunkt skal den enkelte familie og beboer selv tage sig af den daglige kost. En gang om ugen er her fællesspisning, og vi får oplyst at beboerne selv tager initiativ til forskellige sociale tiltag som eksempelvis fitness, gåture med videre. Medarbejderne er behjælpelige med at arrangere udflugter, afspændingsarrangementer og sommerferie oplevelser.

Det tilsigtes at skabe relationer børnene imellem, og det er generelt vores oplevelse, at man er bevidst om deres situation, oplevelser af hændelsen og hvorledes man bedst muligt hjælper dem videre. De er med på dagsordenen når medarbejderne holder teammøder. Det er vores vurdering, at her udføres et unikt arbejde i forhold til børnene.

Her afholdes husmøder -/beboermøder med faste mellemrum. Alle beboere er inviteret med. Her kan beboerne komme med forslag til indholdet i dagligdagen, ros, ris med mere. Vi får oplyst, at fremmødet til disse møder dog ofte er begrænset, hvorfor man på stedet er optaget af, hvordan disse møder kan afvikles mere hensigtsmæssigt.

Beboerne giver udtryk for, at de modtager den hjælp, støtte og vejledning de har behov for. Beboerne oplever at blive mødt med en respektfuld, rummelig og individuel tilgang af samtlige medarbejdere. Medarbejderne beskrives som fagligt kompetente, ligesom beboerne giver udtryk for tilfredshed med de fysiske rammer.

Det er vores vurdering, at beboerne og børnene tilbydes den individuelle støtte de har behov for, med henblik på at komme videre i livet og mestre en dagligdag igen, efter at have været udsat for aktuelle kriser i livet. Den omsorgsmæssige indsats, der bygger på relevante og anerkendte faglige tilgange, er præget af respekt, rummelighed og en individualiseret tilgang der sikrer, at den enkelte beboer tilbydes relevant hjælp og støtte

Det er ligeledes vores vurdering, at beboerne har indflydelse på beslutningsprocesserne på stedet, samt støttes i at tage ansvar i forhold til relevante aktiviteter.

De fysiske rammer

Den Åbne Dør har til huse i en 6 etagers ejendom, centralt placeret i København. Her er gode muligheder for bustransport og indkøb i nærområdet.

1,2,3 og 5. sal bebos af 2 familier, (kvinder og børn). 4. sal bebos af 4 kvinder uden børn. På hver etage deler beboerne om bad, toilet og køkkenfaciliteter. I hver lejlighed er der en hustelefon, der sikrer forbindelse til medarbejderne.

Alle lejligheder er møbleret, og det faste inventar må ikke fjernes. For at sikre vedligehold og fastholde standarden, er der møde hver 14. dag med en medarbejder. Her aftales eventuelle ændringer og ønsker om små reparationer.

Her er et fællesrum i kælderen, hvor der er mulighed for aktiviteter med børn, der er systue, afspændings lokale og familieværksted med mere. Udendørs er der en gård med legemulighed for børn samt havemøbler og cykelskur.

På 4. sal er det primært de unge kvinder uden børn, der er indlogeret. Her er en bevidsthed om, at afpasse miljøet til de aktuelle beboere, hvilket efter vores vurdering kommer alle beboere til gode.

I stueetagen har medarbejderne kontor og mødelokaler.

Det er vores oplevelse, at de fysiske rammer er tilpasset målgruppens behov, her er skabt et hjemligt miljø til trods for stedets funktion. Her er rent og pænt overalt, hvor vi kommer.

Det er vores vurdering, at de fysiske rammer er velegnede til formålet.

Personaleforhold

Her er udover forstanderen ansat én kontorfunktionær, en psykolog, socialpædagoger og tilsynsførende assistenter med en relevant socialfaglig baggrund.

Medarbejderne arbejder i skiftende vagter, og de af medarbejderne vi møder ved dette tilsyn, udviser engagement og tilfredshed med deres arbejdsplads.

Vi får oplyst, at medarbejderne er gode til at sparre med hinanden. Her udvises en god omsorg og støtte. Vi får oplyst, at kontaktpersonsystemet fungerer fint, og medarbejderne er som oftest kontaktperson for 3 kvinder.

Medarbejderne har fokus på, at kvalificere sig til opgaven gennem forskellige kursusmuligheder. Internt er der kapaciteter, der underviser og bidrager til den pædagogiske tilgang. her er givet midler til kompetence udvikling, hvilket vi vil følge op på ved kommende tilsyn.

Medarbejderne giver udtryk for tilfredshed med deres indbyrdes samarbejde og med dialogen med ledelsen. Det er i overensstemmelse med vores vurdering. Medarbejderne giver udtryk for, at de altid kan komme i kontakt med ledelsen ved behov.

Her er en personalemøde kultur, der sikrer informationer og god dokumentation af indsats og opgave. På morgenmøder informerer lederen om, hvad der rører sig i huset, og på teammøder én gang om ugen, gennemgås beboerne.

Her er afviklet medarbejderudviklingssamtaler.

Vi får oplyst, at der som nogen nyt arbejdes på et bredt samarbejde med de øvrige krisecentre i Kommunen. Her er en forventning om mere og mere samkøring af standarder og på sigt et fælles værdigrundlag, en del af viden og fælles oplevelser, der sikrer endnu bedre arbejdspladser og bedre midlertidige boligforløb for de kriseramte kvinder og familier. En arbejdsgruppe mødes ca. én gang om måneden og en konsulent er med til at kortlægge ydelserne. Projektet er tænkt færdig i løbet af første kvartal af 2010. Vi vil på vores kommende tilsyn følge udviklingen.

Medarbejderne vi møder ved dette tilsyn udtrykker høj grad af tilfredshed med deres arbejdssituation og deres indflydelse på tilrettelæggelsen af arbejdet.

Medarbejderne skal have en parathed til omstilling og være beredte på, at møde mennesker med forskellige forudsætninger og baggrunde. Det er vores vurdering, at medarbejderne er fagligt kompetente til at varetage opgaveløsningen med beboerne og deres eventuelle børn. Ligeledes er det vores vurdering, at medarbejdernes tilgang til beboerne og børnene er kendetegnet ved en høj faglighed og et stort engagement. Medarbejdernes forudsætninger er relevante i forhold til den ydelse, der leveres.

Myndighedsforhold

Her forekommer ikke magtanvendelser. Ledelsen oplyser os om, at magtanvendelser hører fortiden til. Her går man bevidst ind i situationer og episoder lang tid før de udvikler sig til en konflikt.

Medarbejderne er bekendt med vilkårene for magtindberetning, hvis situationen skulle opstå.

Her er overfalds alarmer og erfaringen viser, at politiet er hurtigt fremme ved behov herfor. Det skaber tryghed for såvel beboere som medarbejdere.

Den skriftlige dokumentation

Her udarbejdes handleplaner, og her afholdes regelmæssige handleplansmøder.

Døgnrapporter, journalnotat for både voksne og børn udarbejdes og indskrives på det elektroniske dokumentationsredskab PCD.

Det er vores vurdering, at den skriftlige dokumentation er opdateret og giver et retvisende billede af den indsats der ydes, samt lever op til lovgivningens krav for området.

Godkendelsesgrundlaget

Det er vores vurdering, at Den Åbne Dør lever op til beskrivelsen på Tilbudsportalen.

Yderligere opfølgning til kommende tilsynsbesøg

Ved vores kommende tilsynsbesøg vil vi følge op på:

- det nye centersamarbejde
- kurser, herunder midler til kompetenceudvikling

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 Den Åbne Dør, 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 2009

REVAS APS
AF 1/2 2004

Aase Møller

Marianne Christiansen