

TILSYNSRAPPORT

Unmeldt tilsyn på Kirkens Korshærs Herberg, Københavns Kommune

Fredag den 19. marts 2010 fra kl. 13.30

Indledning

Vi har på vegne af Københavns Kommune aflagt tilsynsbesøg på Kirkens Korshærs Herberg. Formålet med tilsynet generelt er at påse, at man efterlever de aftaler, der er indgået med brugere og beboere. 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 og brugerne 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

- opholdsplaner for beboerne på herberget er ajourførte. Opholdsplanerne udarbejdes senest tre uger efter indflytning og opdateres hver tredje måned. Hvis nødvendigt tilføjes der løbende nye oplysninger
- medarbejderne yder ikke bistand til administration af økonomi for hverken Natcafeens brugere eller herbergets beboere
- med afsæt i observationer vurderer vi, at beboerne synes tilfredse med den støtte og vejledning, som medarbejderne giver. Ligeledes kommunikeres der i en anerkendende og respektfuld omgangstone
- medarbejderne er fagligt kompetente til at varetage deres arbejde. På stedet prioriteres faglige, relevante kurser og temadage for til stadighed at udvikle medarbejdernes faglighed og kompetencer
- alle medarbejdere er bekendte med procedurer for konflikthåndtering og forebyggelse af magt-anvendelse.

lagttagelser og anbefalinger

Opfølgning fra foregående tilsynsbesøg

Som opfølgning fra vores sidste tilsyn var håndtering af etniske grupper som subkulturer. Vi kan konstatere, at der stadig kan forekomme konflikter mellem etniske fraktioner. Det forsøges via dialog at forebygge disse konflikter.

Målgruppe

Som ved vores forrige besøg udgøres målgruppen af socialt udsatte og hjemløse borgere. Der er fortsat brugere og beboere med forskellige nationaliteter.

Det er vores vurdering, at de indskrevne beboere hører til målgruppen.

Der har ikke været pårørende inddraget ved tilsynet, idet hovedparten af målgruppen har et begrænset netværk.

Beboernes forhold

Ved dette tilsyn var det ikke muligt at tale med beboere eller brugere. Nedenstående tager derfor sit afsæt i de samtaler og situationer, som vi overværede under vores besøg

Beboerne synes tilfredse med medarbejdernes daglige støtte og vejledning. Dialogen mellem beboerne og medarbejderne virker anerkendende og respektfuld.

Med afsæt i vores observationer og gennemgangen af den skriftlige dokumentation er det vores overbevisning, at beboerne inddrages i de forhold, som vedrører dem. Yderligere afholdes der beboermøder én gang månedligt, hvor medarbejderne giver relevante informationer. Ligeledes har beboerne muligheden for at drøfte eventuelle problemstillinger samt tilkendegive tilfreds- og utilfredsheder. Blandt andet diskuteres der på disse møder den daglige rengøring samt beboernes sprog.

Alle beboerne får ved indflytning tilknyttet en kontaktperson blandt medarbejderne. For beboere med specielle behov tilknyttes der to kontaktpersoner.

Beboerne består fortsat af forskellige nationaliteter, og der ses stadig en tendens til grupperinger indenfor de enkelte nationaliteter. Disse fraktioner nationaliteterne imellem skaber udfordringer i forhold til fællesskabet i herberget. Medarbejderne er opmærksomme på disse forhold, hvorfor der løbende iværksættes forskellige projekter og tiltag med det formål at forebygge disse forhold. Udfordringerne på dette felt drøftes hyppigt på føromtalte beboermøder. Vi vil fortsat følge op på dette ved kommende tilsyn.

Aktuelt er en Gæstepolitik under udarbejdelse. Denne politik giver beboerne tilladelse til at have besøg to gange ugentlig. Vi vil følge op på implementeringen af denne politik og følgerne heraf.

Kirkens Korshær Herberg har tilknyttet en sygeplejerske, som giver beboerne en god social og sundhedsfaglig støtte.

De fysiske rammer

Der er ingen ændringer af de fysiske rammer siden vores seneste tilsyn.

Personaleforhold

Medarbejderne er fagligt relevant uddannede. Der prioriteres fortsat faglig udvikling via diverse kurser og temadage. Aktuelt nævnes en temadag omhandlende narkosituationen i Danmark arrangeret af

Psykiatrifonden. Når enkelte medarbejdere har deltaget i kurser, videregives der information herfra på kommende personalemøder.

Der afholdes månedligt møde for herbergsmedarbejderne.

Der arbejdes aktuelt på at udarbejde et nyt vagtskema, hvor nattevagtsystemet ændres. Dette for at reducere belastende faktorer ved nattearbejde. Vi vil følge op på dette ved vores næste tilsyn

Der afholdes medarbejderudviklingssamtaler.

Der er en fast procedure for ansættelse af nye vikarer. Vikaren følger en fast medarbejder på én dagvagt, én aftenvagt og to nattevagter. Der foreligger god introduktion blandt andet i forhold til tilgangen til brugere og beboere, håndtering af konflikter, påklædningspolitik mv.

Det er vores vurdering, at medarbejderne er tilfredse med deres arbejdsplads. Der er åbenhed og god dialog mellem ledelse og medarbejdere.

Myndighedsforhold

Medarbejderne forsøger med deres tilgang til brugere og beboere at forebygge konflikter og magtanvendelse. Der er indøvet faste procedurer for håndteringen heraf. Det gælder for både faste medarbejdere og vikarer.

Alle medarbejdere har overfaldsalarmer. Hvis behovet opstår, tilkaldes politiet straks.

Den skriftlige dokumentation

Man anvender it-systemet PCD. Det har været anvendt siden 2002. Systemet opleves som meget anvendeligt. Vi kan konstatere, at der er ajourførte daglige, relevante notater.

Opholdsplanerne for beboerne på herberget er ajourførte. Opholdsplanerne udarbejdes senest tre uger efter indflytning og opdateres hver tredje måned. Hvis nødvendigt tilføjes der løbende nye oplysninger.

Opfølgning til kommende tilsynsbesøg

- Konflikter og konflikthåndtering mellem forskellige grupperinger
- implementering af en Gæstepolitik og følgerne heraf
- nyt vagtskema med ændrede nattevagter.

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 og 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. Vi har endvidere inddraget repræsentanter blandt de medarbejdere, der var på arbejde samt ledelsen.

Beboernes og brugernes kropssprog, atmosfæren på stedet og gennemgangen af den skriftlige dokumentation, der beskriver samarbejdet med beboerne og brugere, indgår endvidere i grundlaget for vores vurderinger.

Vi har forud for afgivelsen af denne rapport diskuteret resultaterne af tilsynsbesøget med ledelsen ligesom den har været i høring på stedet.

Aalborg, den 8. april 2010

**REVAS APS
AF 1/2 2004**

Aase Møller

Marianne Christiansen