

# TILSYNSRAPPORT

## *Anmeldt tilsyn på KFUM's Kollegium, Københavns Kommune*

*August Gardes vej & Udslusningsboligen på Irlandsvej*

*Onsdag den 9. juni 2010 fra kl. 13.00*

### **Indledning**

Vi har på vegne af Københavns Kommune aflagt tilsynsbesøg på KFUM's Kollegium. 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 beboer. 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 beboere vi taler med hører til den beskrevne målgruppe. Det er ligeledes vores umiddelbare vurdering, ud fra samtale med lederen og medarbejderne, at de øvrige indskrevne beboere hører til målgruppen
- beboerne modtager overordnet set støtte til at genfinde sig selv, komme til hægterne, se fremad og få genskabt et liv, hvor de kan klare sig selv uden støtte. Beboerne giver udtryk for, at medarbejderne har en respektfuld og anerkendende tilgang til dem, hvor de oplever at få den nødvendige ro til at arbejde med deres udviklingspunkter. Her arbejdes med empowerment og relationsarbejde, og målet er at støtte beboerne til selv at træffe beslutninger, tage ansvar og initiativ i deres eget liv
- det er vores vurdering, at KFUM's Kollegium er et rigtigt godt tilbud til mennesker, der for en tid har behov for ro, omsorg og støtte til at komme på benene igen i et liv, der til tider byder på mange udfordringer. Det er på baggrund af samtaler med beboerne ligeledes vores vurdering, at beboerne trives og modtager en respektfuld og anerkendende støtte på deres egne præmisser, samt i et tempo hvor de kan følge med og (gen)udvikle de nødvendige færdigheder

- vi får oplyst, at her er ansat en ny leder, der tiltræder posten pr. 1. august 2010. Medarbejderne har været repræsenteret i ansættelsesudvalget, og ser frem til at modtage den nye leder, til trods for at de er kede af at miste den nuværende
- medarbejderne giver udtryk for tilfredshed med deres arbejdsforhold, og oplyser som opfølgning på vores seneste tilsyn, at de har arbejdet med deres indbyrdes kommunikation og er opmærksomme på at anerkende hinandens indsats
- beboerne administrerer selv deres medicin, herunder bestilling, dosering og opbevaring. Aktuelt har tre beboere dog deres medicin opbevaret i et aflåst skab på medarbejdernes kontor. Der kvitteres i skemaer ved udlevering, og det er vores vurdering at det foregår under ordnede og betryggende forhold
- som opfølgning får vi oplyst, at man pr. 1. juni i år har indført Kommunens nye skabeloner for opholdsplaner. Det er planen, at alle nye beboere får tilbud om at udarbejde en opholdsplan i samarbejde med deres kontaktpædagog, og ved vores kommende tilsyn vil følge op på processen.

## lagttagelser og anbefalinger

Indledningsvist skal det bemærkes, at vi har aflagt tilsynsbesøg på KFUM's Kollegium på August Gardes vej samt på udslusningsboligen på Irlandsvej. Ved vores kommende tilsyn vil vi tilsinde at besøge den anden udslusningsbolig på Belfastvej.

### *Opfølgning fra foregående tilsynsbesøg*

Opfølgningspunkter fra vores seneste tilsynsbesøg vil fremgå af afsnittene *De fysiske rammer*, *Personeforhold* og *Den skriftlige dokumentation*.

### *Målgruppe*

KFUM's Kollegium råder samlet over 59 pladser, og drives efter SEL § 110. Der er 48 pladser på Kollegiet på August Gardes vej, samt to mere selvstændige boliger med henholdsvis fem beboere på Irlandsvej og seks beboere på Belfastvej. Sidstnævnte er et tilbud jf. SEL § 107.

KFUM's Kollegium er et midlertidigt tilbud til voksne hjemløse borgere, der som følge af massive sociale problemer ikke kan fungere i eller ikke har egen bolig. Beboerne må ved indskrivning ikke have et aktivt misbrug, og skal være indstillet på at indgå i fællesskabet.

Her bliver mennesker med mangeartede behov indskrevet, herunder mennesker, der bliver udskrevet fra psykiatrisk hospital, fængsel, psykiatrisk skadestue med videre. Fælles for de indskrevne er, at de har behov for en midlertidig bolig.

Aktuelt er der to ledige pladser på Kollegiet, og vi får oplyst at en ny beboer er på vej. Beboerne er i alderen fra først i 20'erne til først i 60'erne, hvoraf langt de fleste er mænd.

Det er vores vurdering, at de beboere vi taler med hører til den beskrevne målgruppe. Det er ligeledes vores umiddelbare vurdering, ud fra samtale med lederen og medarbejderne, at de øvrige indskrevne beboere hører til målgruppen.

### *Beboernes forhold*

Under vores tilsyn på Kollegiet er størstedelen af beboerne ude af huset. Lederen oplyser, at flere er i afklarende jobforløb, og derfor ikke er hjemme i dagtimerne. Medarbejderne arbejder i blandede vagter, hvilket også øger kontaktpædagogernes mulighed for at samtale med beboerne.

I udslusningsboligen på Irlandsvej viser en beboer os rundt i huset, og giver udtryk for stor tilfredshed med såvel boligforholdene, det indbyrdes fællesskab beboerne imellem, samt den støtte beboerne modtager fra en kontaktperson, der er tilknyttet begge udslusningsboliger. Kontaktpersonen tilrettelægger sin arbejdstid ud fra beboernes behov, og arbejder således både i dag- og aftentimerne.

På Irlandsvej skal beboerne være mere selvhjulpne end det er tilfældet på Kollegiet. Beboerne står selv for alle praktiske foranstaltninger i forhold til indkøb, madlavning, rengøring med videre. Opgaverne fordeler beboerne imellem sig, og vi får oplyst, at det fungerer godt. Her arrangeres fra tid til anden oplevelsesorienterede aktiviteter ud af huset, et tilbud som beboerne sætter meget pris på. Et par beboere er hjemme under vores tilsyn, og her er en god stemning og atmosfære i huset.

Beboerne begge steder modtager overordnet set støtte til at genfinde sig selv, komme til hægterne, se fremad og få genskabt et liv, hvor de kan klare sig selv uden støtte. Beboerne giver udtryk for, at medarbejderne har en respektfuld og anerkendende tilgang til dem, hvor de oplever at få den nødvendige ro til at arbejde med deres udviklingspunkter. Her arbejdes med empowerment og relationsarbejde, og målet er at støtte beboerne til selv at træffe beslutninger, tage ansvar og initiativ i deres eget liv.

Det er vores vurdering, at KFUM's Kollegium er et rigtigt godt tilbud til mennesker, der for en tid har behov for ro, omsorg og støtte til at komme på benene igen i et liv, der til tider byder på mange udfordringer. Det er på baggrund af samtaler med beboerne ligeledes vores vurdering, at beboerne trives og modtager en respektfuld og anerkendende støtte på deres egne præmisser, samt i et tempo hvor de kan følge med og (gen)udvikle de nødvendige færdigheder.

#### *De fysiske rammer*

Her er ikke sket afgørende ændringer i de fysiske rammer siden vores seneste tilsyn. Kollegiet er et nyere byggeri, hvor beboerne er inddelt i tre huse, har deres eget møblerede værelse, samt adgang til fællesfaciliteter i form af køkken, stue, bad og toilet. Beboerne har selv ansvaret for rengøring af såvel deres egen bolig som fællesarealerne i det hus de bor i.

I udslusningsboligen bor beboerne i en ældre villa, hvor de ligeledes har eget møblerede værelse og adgang til fællesfaciliteter i form af køkken, stue, bad og toilet. Her er tillige adgang til en have, som beboerne aktuelt ligger planer for vedligehold af.

Fælleshuset på Kollegiet rengøres af en fastansat rengøringsassistent, og udenoms arealerne på alle tre matrikler vedligeholdes af en pedel, der er ansat 20 timer om ugen.

Her er pænt, ryddeligt og rent overalt, og det er vores vurdering, at de fysiske rammer er velegnede til formålet og tilgodeser beboernes behov for en midlertidig bolig.

#### *Personaleforhold*

Vi får oplyst, at her er ansat en ny leder, der tiltræder posten pr. 1. august 2010. Medarbejderne har været repræsenteret i ansættelsesudvalget, og ser frem til at modtage den nye leder, til trods for at de er kedede af at miste den nuværende. Vi har drøftet med medarbejderne, at de med fordel kan samtale om deres samlede forventninger i forhold til ledelsen, hvilket vil skabe overordnede rammer for modtagelsen.

Medarbejderne giver udtryk for tilfredshed med deres arbejdsforhold, og oplyser som opfølgning på vores seneste tilsyn, at de har arbejdet med deres indbyrdes kommunikation og er opmærksomme på at anerkende hinandens indsats. Medarbejderne har udarbejdet et værdigrundlag, der løbende tages op på personalemøderne, med henblik på at fastholde hinanden i praksis og evaluere beboerforløb i henhold til værdigrundlaget. Værdigrundlaget omhandler medarbejdernes engagement, kommunikation og samarbejde, styrker i forskellighederne samt medindflydelse og medansvar.

Medarbejderne giver udtryk for, at her er gode muligheder for faglig udvikling. Således er en medarbejder aktuelt ved at tage en coach uddannelse, mens en anden i efteråret starter en diplomuddannelse omkring hjemløshed og psykiatri. En nyansat medarbejder giver udtryk for, at denne har fået en rigtig god og grundig introduktion til huset og opgaveløsningen med beboerne, samt er blevet meget vel modtaget i medarbejdergruppen.

Her er udarbejdet indsatsområder for arbejdet i indeværende år, hvor der blandt andet er fokus på medarbejdernes psykiske arbejdsmiljø, udarbejdelsen af opholdsplaner for og med beboerne samt udarbejdelse af en fælles pædagogisk referenceramme. I forhold til sidstnævnte er der lavet en plan for arbejdet, og det vil vi følge ved vores kommende tilsyn. Lederen oplyser, at her er bevilget projektpenge til et 3-årigt projekt, der styres og administreres af KFUM's sociale arbejde i Danmark. I denne forbindelse vil to konsulenter komme i tilbuddet og arbejde med det psykiske arbejdsmiljø, hvor også beboerne inddrages. Dette ud fra en forståelse for, at såvel beboere som medarbejderne indgår i en gensidig dynamik, der skaber miljøet. Det vil vi ligeledes følge op på ved vores kommende tilsyn.

Det er vores vurdering, at medarbejderne er fagligt kompetente og løbende har fokus på og interesse i at udvikle sig, hvilket kommer beboerne til gode.

### *Myndighedsforhold*

Her forekommer ikke magtanvendelser, og medarbejderne er bekendte med Kommunens procedure for indberetningspligt desangående. Vi får oplyst, at medarbejderne trækker sig fra konflikter, og ved behov herfor kontakter politiet. Her er et velfungerende samarbejde med politiet, der kommer hurtigt og reagerer hensigtsmæssigt, når der har været behov for det. Det skaber tryghed hos såvel beboere som medarbejdere.

Beboerne administrerer selv deres medicin, herunder bestilling, dosering og opbevaring. Aktuelt har tre beboere dog deres medicin opbevaret i et aflåst skab på medarbejdernes kontor, og medarbejderne er dem behjælpelige med at huske at tage medicinen. Der kvitteres i skemaer ved udlevering, og det er vores vurdering at det foregår under ordnede og betryggende forhold. Vi har anbefalet, at alle kurve mærkes med beboerens fulde navn og cpr. nr., hvilket lederen følger op på umiddelbart efter vores tilsyn.

### *Den skriftlige dokumentation*

Som opfølgning får vi oplyst, at man pr. 1. juni i år har indført Kommunens nye skabeloner for opholdsplaner. Det er planen, at alle nye beboere får tilbud om at udarbejde en opholdsplan i samarbejde med deres kontaktpædagog, og i denne forbindelse udleveres en pjece, der beskriver hvad formålet med opholdet er og hvor beboeren er på vej hen. Her er ikke på nuværende tidspunkt udarbejdet opholdsplaner i de nye skabeloner, hvorfor vi ved vores kommende tilsyn vil følge op på processen.

Medarbejderne ser frem til at implementere de nye skabeloner, der medvirker til at sikre, at de kommer hele vejen omkring beboerne og øger muligheden for at opstille mål for opholdet. I efteråret er det planen, at medarbejderne skal på kursus omhandlende den løsningsbaserede metode i henhold til netop opholdsplanerne.

Vi har gennemgået beboernes individuelle mapper, der indeholder ind- og udskrivningspapirer, henvendelses- og visitationspapirer, samtykkeerklæring og underskrevne regler for opholdet. Herudover dokumenterer kontaktpædagerne i PCD-Klientsystemet, hvor de skriver journalnotater i henhold til relevante oplysninger for beboernes ophold. Af en døgnrapport fremgår det, hvilke notater der er væsentlige for alle at læse, hvilket skaber et hurtigt overblik.

### *Opfølgning til kommende tilsynsbesøg*

- Udarbejdelse af en fælles pædagogisk referenceramme
- Projekt omkring det psykiske arbejdsmiljø

- Udarbejdelse af opholdsplaner

*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 KFUM's Kollegium og udslusningsboligen på Irlandsvej, 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 11. juni 2010

**REVAS APS**  
**AF 1/2 2004**

Aase Møller

Marianne Christiansen