

# TILSYNSRAPPORT

## *Uanmeldt tilsyn på Reden, Københavns Kommune*

*Mandag den 8. februar 2010 fra kl. 17.30*

### **Indledning**

Vi har på vegne af Københavns Kommune aflagt tilsynsbesøg på Reden. Formålet med tilsynet generelt er at påse, at man efterlever de aftaler, der er indgået med brugerne. 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 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 fugt 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 brugere vi møder og taler med hører til målgruppen
- brugerne giver udtryk for, at medarbejderne er imødekommende, omsorgsfulde og hjælpsomme. Ligeledes giver de udtryk for, at medarbejdernes kommunikation foregår i en anerkendende og respektfuld tone, hvilket er i overensstemmelse med vores vurdering
- det er vores vurdering, at her er en god sammenhæng i Redens målsætning for tilbuddet og det vi ser udmøntet i praksis. Ligeledes er det vores vurdering, at medarbejdernes opmærksomhed omkring, at Reden skal fungere som et fristed, hvor brugerne kan få omsorg og genvinde energi, håndhæves på en respektfuld og anerkendende vis, hvilket kommer brugerne til gode
- som opfølgning på vores seneste tilsynsbesøg kan vi konstatere, at den nye vagtplan nu er iværksat. Det betyder, at alle medarbejdere arbejder i blandede aften- og nattevagter, et tiltag som medarbejderne giver udtryk for tilfredshed med
- det er samlet set vores vurdering, at medarbejderne er engagerede og fagligt kompetente til at varetage opgaveløsningen med brugerne. Det er ligeledes vores vurdering, at her er fokus på løbende faglig udvikling og læring, bevidst sammensætning af de enkelte teams for at skabe optimale samarbejdsforhold, samt opmærksomhed omkring såvel brugernes som medarbejdernes trivsel, hvilket medvirker til at skabe et godt omsorgstilbud for brugerne, hvor forudsætningerne for udvikling er til stede

- her er fortsat ingen magtanvendelser, og medarbejderne er bekendte med Kommunens procedure for indberetningspligt i denne sammenhæng. Det er vores vurdering, at medarbejdernes opmærksomhed omkring deres egen verbale og nonverbale kommunikation medvirker til at forebygge at konflikter udvikler sig
- vi har gennemgået den skriftlige dokumentation for udvalgte brugere. Det er fortsat vores vurdering, at den danner et retvisende grundlag for medarbejdernes indsats og opgaveløsning med brugerne. Som opfølgning kan vi konstatere, at her arbejdes med stedets værdigrundlag, vision, målsætning og kerneværdier

## lagttagelser og anbefalinger

### *Opfølgning fra foregående tilsynsbesøg*

Opfølgningspunkter fra vores seneste tilsynsbesøg vil fremgå af afsnittene *Personaleforhold* og *Den skriftlige dokumentation*.

### *Målgruppe*

Reden er et fristed for prostituerede, misbrugende og (funktionelt) hjemløse kvinder. Flere af kvinderne har herudover psykiatriske diagnoser eller ikke diagnosticerede psykiske lidelser.

Her er en bred defineret målgruppe, der stiller store krav til medarbejdernes faglige kompetencer. Det konstaterer vi også denne gang under vores tilsynsbesøg.

Brugerne tilbydes, ud over hjælp og assistance til dagligdags problemstillinger, hjælp og støtte til at forlade prostitutions- og misbrugsmiljøet, såfremt de udtrykker ønske herom. Her arbejdes med skadesreducerende tiltag i form af sund kost, en seng at sove i, udlevering af kanyler og prævention, samt forebyggende undervisning i smitterisici. Ligeledes har brugerne tilbud om socialrådgivning på alle ugens hverdage, i henhold til rådgivning og vejledning omkring deres sociale sager, samt mulighed for at medbringe en bisidder fra Reden.

Reden yder støtte til kvinder med opholdstilladelse i Danmark. Ikke nordiske kvinder henvises til Reden International.

Det er vores vurdering, at de brugere vi møder og taler med hører til målgruppen.

### *Brugernes forhold*

Vi bliver meget vel modtaget af såvel brugere som medarbejdere, der er imødekommende og giver sig tid til at tale med os, da vi ankommer på uanmeldt tilsyn.

Medarbejderne oplyser os om, at her aktuelt er en uoverensstemmelse med en bruger, der råber højt og har en upassende adfærd, der ikke ønskes på Reden. Vi kan konstatere, at den pågældende bruger respektfuldt grænsesættes af medarbejderne, og bliver bedt om at forlade stedet. Efter flere rolige men også bestemte tiltag fra medarbejdernes side kontaktes politiet, der kommer med meget kort varsel. Herefter forlader den pågældende bruger stedet uden yderligere optrapning af konflikten.

Vi får oplyst, at brugerne kan få karantæne fra Reden, hvis de udøver vold, truer med vold eller misbruger euforiserende stoffer på stedet. Det er brugerne bevidste om, og det finder de betryggende. Vi får oplyst, at den pågældende bruger der forlader stedet, er velkommen tilbage senere på aftenen, hvis denne udviser en adfærd, der ikke virker truende eller hæmmende på de øvrige brugeres eller medarbejdernes tilstedeværelse her.

Det er vores vurdering, at ovenstående episode er et godt eksempel på medarbejdernes rummelighed, deres anerkendende og respektfulde tilgang til brugerne, samt deres indbyrdes velkoordinerede samarbejde, hvor én tager sig af den højtråbende bruger, mens en anden tager sig af de øvrige brugere. Det medvirker til at forebygge optrapning af eventuelle konflikter samt bevarer en tryk og rolig stemning, og skaber dermed rammerne om det fristed og tilbud om omsorg, som brugerne har behov for.

Her er udarbejdet en beredskabsplan omkring procedurerne ved vold og trusler, der hænger synligt fremme på medarbejdernes kontor, og det er vores indtryk, at medarbejderne er opmærksomme på at drage omsorg for og passe på såvel hinanden som på brugerne. Medarbejderne oplyser tillige om andre konkrete episoder, hvor vi kan konstatere at de passer på sig selv og hinanden.

Brugerne giver udtryk for, at medarbejderne er imødekommende, omsorgsfulde og hjælpsomme. Ligeledes giver de udtryk for, at medarbejdernes kommunikation foregår i en anerkendende og respektfuld tone, hvilket er i overensstemmelse med vores vurdering.

Flere af brugerne er i færd med at prøve tøj, som de får på stedet. Her udtrykkes stor glæde over varmt vintertøj i form af frakker og støvler. Det er ligeledes et skadesreducerende tiltag, der medvirker til at brugerne ikke bliver syge grundet for lidt påklædning i det kolde vejr. Ligeledes serveres der aftensmad, og brugerne giver udtryk for stor tilfredshed med madens kvalitet.

Vi får oplyst, at husassistenten der normalvis varetager indkøb og madlavning, har været syg i nogle måneder. Sygemeldingen er ikke betinget af arbejdet på Reden. Det har bevirket, at medarbejderne i en periode har varetaget opgaven omkring madlavningen, hvilket de på bedste vis har fået til at fungere. Vi får efterfølgende oplyst fra ledelsen, at alle medarbejdere på denne baggrund er tilmeldt et hygiejnekursus, samt at der i ugen efter vores tilsynsbesøg ansættes en vikar til at tage vare på madlavningen, hvormed medarbejderne kan koncentrere deres fulde indsats omkring brugerne. Stillingen opslås ligeledes og forventes besat pr. 1. april 2010. Vi har efter hørings svar fået oplyst, at stillingen er besat pr. 15. marts 2010.

Brugerne giver udtryk for, at de oplever sig hørt og inddraget i diverse beslutninger omkring adfærd og indhold på Reden. Her afholdes brugermøder, hvor alle er velkomne til at deltage. Ligeledes er her opsat en kasse, hvor brugerne anonymt kan komme med ris og ros til hinanden og medarbejderne. Sidstnævnte er et tiltag for at sikre, at de brugere der vanskeligt kan give udtryk for egne meninger og holdninger i større forsamlinger, også får en mulighed for at komme til orde.

Det er vores vurdering, at her er en god sammenhæng i Redens målsætning for tilbuddet og det vi ser udmøntet i praksis. Ligeledes er det vores vurdering, at medarbejdernes opmærksomhed omkring, at Reden skal fungere som et fristed, hvor brugerne kan få omsorg og genvinde energi, håndhæves på en respektfuld og anerkendende vis, hvilket kommer brugerne til gode.

Det er vores vurdering, at medarbejdernes tydelighed i deres verbale om nonverbale kommunikation, medvirker til at skabe tryghed og forudsigelighed hos brugerne, hvilket er til stor glæde for begge parter.

### *De fysiske rammer*

Her er ikke sket afgørende ændringer i de fysiske rammer siden vores seneste tilsynsbesøg. Her er pænt og rent, og lokalerne er fortsat indrettet i en hyggelig og hjemlig stil, der indbyder til ophold i fællesskabet.

Under vores besøg er fjernsynet tændt, og brugerne sidder i sofagrupper og snakker indbyrdes, mens de følger med i diverse programmer. Her er flere små opholdsteder, hvilket giver brugerne mulighed for at samtale i større eller mindre grupper, henholdsvis indbyrdes og med medarbejderne. Det tilgodeser brugerne forskellige behov, hvor nogle kan have svært ved at opholde sig i større grupper.

Under vores besøg dufter det af mad fra gryderne i køkkenet, hvilket stimulerer brugernes sanser og medvirker til at skabe hjemlige associationer. Brugerne samles omkring spisebordet, hvor medarbejderne også sidder med ved bordet under afvikling af måltidet. Det skaber en ligeværdig og god relation mellem brugerne og medarbejderne, og her er en humoristisk og varm dialog mellem de tilstedeværende.

### *Personaleforhold*

Under vores tilsynsbesøg er der to medarbejdere på arbejde. Den ene er fastansat, den anden er en fast vikar, der har været tilknyttet Reden i flere år.

Som opfølgning på vores seneste tilsynsbesøg kan vi konstatere, at den nye vagtplan nu er iværksat. Det betyder, at alle medarbejdere arbejder i blandede aften- og nattevagter, et tiltag som medarbejderne giver udtryk for tilfredshed med. Det er planen at tiltaget evalueres om 3-4 måneder, hvormed alle medarbejdere bliver hørt i processen.

Medarbejderne arbejder i faste teams, hvilket betyder at de har en fast makker. I forbindelse med den nye vagtplan er der dannet nye teams, hvor medarbejderne har haft indflydelse på sammensætningen. Det medvirker til at sikre indflydelse, men skaber også ro og tryghed omkring det indbyrdes samarbejde. Ligeledes har der været fokus på, at sammensætte de enkelte teams under hensyntagen til medarbejdernes faglige baggrund og personlige kompetencer. De forskellige teams er sammensat af henholdsvis en pædagogisk og en sundhedsfaglig medarbejder, i den udstrækning det har været muligt.

Her er siden vores seneste tilsynsbesøg ansat nye medarbejdere, og vi får i denne sammenhæng oplyst, at den medarbejder der skal have en ny makker deltager i ansættelsessamtalerne sammen med ledelsen. Det medvirker til at afstemme gensidige forventninger og holdninger samt "mærke kemien", hvilket skaber tryghed i samarbejdet og dermed også kommer brugerne til gode.

Vi får oplyst, at der er planlagt medarbejderudviklingssamtaler i foråret, hvor der blandt andet også er fokus på medarbejdernes uddannelsesønsker og behov. Det medvirker til løbende at højne fagligheden, og afstemme medarbejdernes kompetencer under hensyntagen til de aktuelle behov.

Medarbejderne giver udtryk for tilfredshed med deres arbejdsforhold og deres mulighed for kurser og temadage med videre. Ligeledes giver de udtryk for, at her er en god introduktion til nye medarbejdere og vikarer, der har flere følvagter i starten af deres arbejde her. Medarbejderne giver ligeledes udtryk for, at de har en åben og lydhør ledelse, der positivt er tydelig i sin rolle i hverdagen. Det skaber tryghed for medarbejderne.

Her er et velfungerende samarbejde med eksterne samarbejdspartnere. Hvis kvinderne har behov for somatisk pleje henvises de til læge og sygeplejersker på Mændenes Hjem. Ligeledes kommer der jordmødre fra Familieambulatoriet en gang om ugen.

Ledelsen oplyser os om, at de aktuelt har en ansøgning inde hos Forebyggelsesfonden med henblik på deltagelse i et CASA-projekt, hvor formålet er, at støtte Reden i at forebygge nedslidning af medarbejderne og udvikle kvaliteten af ydelserne. Projektet skal foregå i et samarbejde med de øvrige 2 Reder i Danmark. Her er ligeledes fokus på medarbejdernes psykiske arbejdsmiljø. Her foreligger aktuelt endnu ikke en bevilling, hvilket af økonomiske grunde er en forudsætning for gennemførelse af projektet.

Ledelsen oplyser os ligeledes om, at Reden deltager i Projekt "Hjælpekunst og de små skridts metode". Her er planen, at projektet skal munde ud i et metodeskrift rettet mod såvel medarbejdere som frivillige i Reden, hvor der er fokus på at arbejde målrettet med de metoder, der understøtter brugernes muligheder for at skabe forandringer i deres liv i eget tempo.

Det er vores vurdering, at her er fokus på løbende udvikling og læring af medarbejdernes faglige kompetencer, hvilket kommer brugerne til gode. Ved vores kommende tilsynsbesøg vil vi følge udviklingen af ovenstående projekter samt øvrige uddannelses tiltag for medarbejderne i øvrigt.

Det er samlet set vores vurdering, at medarbejderne er engagerede og fagligt kompetente til at varetage opgaveløsningen med brugerne. Det er ligeledes vores vurdering, at her er fokus på løbende faglig udvikling og læring, bevidst sammensætning af de enkelte teams for at skabe optimale samarbejdsforhold, samt opmærksomhed omkring såvel medarbejdernes som brugernes trivsel, hvilket medvirker til at skabe et godt omsorgstilbud for brugerne, hvor forudsætningerne for udvikling er til stede.

### *Myndighedsforhold*

Her er fortsat ingen magtanvendelser, og medarbejderne er bekendte med Kommunens procedure for indberetningspligt i denne sammenhæng. Det er vores vurdering, at medarbejdernes opmærksomhed omkring deres egen verbale og nonverbale kommunikation medvirker til at forebygge at konflikter udvikler sig.

Medarbejderne varetager fortsat ikke nogen former for medicinhandling for brugerne.

### *Den skriftlige dokumentation*

Vi har gennemgået den skriftlige dokumentation for udvalgte brugere. Det er fortsat vores vurdering, at den danner et retvisende grundlag for medarbejdernes indsats og opgaveløsning med brugerne.

Ligeledes har vi fulgt op på udarbejdelsen af et skriftligt værdigrundlag, vision og målsætning samt definition af kerneværdierne på Reden. Vi får i denne forbindelse oplyst, at emnet er drøftet på personalemøder, samt at her i foråret er planlagt en temadag, hvor alle medarbejdere samles med henblik på det videre arbejde i denne sammenhæng. Den proces vil vi følge ved vores kommende tilsynsbesøg.

### *Godkendelsesgrundlaget*

Det er vores vurdering, at Reden lever op til godkendelsesgrundlaget.

### *Yderligere opfølgning til kommende tilsynsbesøg*

Ved vores kommende tilsynsbesøg vil vi følge op på:

- deltagelse i CASA-projekt og projekt "Hjælpekunst og de små skridts metode"
- videre udarbejdelse af værdigrundlag, vision, målsætning og kerneydelser

#### *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 været rundt på Reden og har talt med flere brugere i fællesskabet. 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 brugerne, 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 10. februar 2010

**REVAS APS  
AF 1/2 2004**

Aase Møller

Marianne Christiansen