

## TILSYNSRAPPORT

### *Anmeldt tilsyn på Kollegiet i Borgervænget, Københavns Kommune*

*Onsdag den 14. december 2011 fra kl. 14.00*

#### **Indledning**

Vi har på vegne af Københavns Kommune aflagt tilsynsbesøg på Kollegiet i Borgervænget. 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 2011 er inddragelse af og samarbejdet med brugere og pårørende, jf. bruger- og pårørendepolitikkerne. Endvidere er der fokus på, hvordan recovery-tilgangen konkret udmøntes i hverdagen.

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 tilsynsbesøget er blevet afviklet.

#### **Hovedkonklusioner**

- Tilbuddet henvender sig til en meget bred defineret målgruppe med alsidige og modstridende ønsker og behov. Det er derfor vores vurdering, at her er behov for at afgrænse tilbuddets målgruppe for i højere grad at tilgodese behovene hos de beboere, der visiteres hertil
- beboerne giver udtryk for, at medarbejderne gør en rigtig stor indsats for deres almene trivsel og udvikling i dagligdagen, men oplever at ressourcerne ikke modsvarer behovene og de gode intentioner. Medarbejderne selv oplever, at de bruger meget tid på "brandslukning" frem for at årsagsbehandle og udvikle, hvormed de motiverede beboere ofte "drukner" i akutopgaver hos andre
- beboerne har generelt et meget sårbart og sparsomt netværk, hvorfor samarbejde med forældre eller søskende kun forekommer i mindre grad
- her er i forhold til besøgende i tilbuddet opstillet retningslinjer omkring, at eksempelvis unge under 18 år ikke må overnatte i tilbuddet samt at gæster, der er til gene for andre, skal forlade stedet. I praksis betyder nye regler omkring besøgsrestriktioner dog, at det er en udfordring at skærme og værne de sårbare beboere mod de dominerende
- de fysiske rammer fremstår ordentlige og ryddelige. Ifølge beboerne er der dog visse udfordringer i at bo så tæt, hvilket fremmer risikoen for konflikter. De giver konkrete eksempler herpå

- vi får oplyst, at her gennem det seneste år er foretaget en del forbedringer på fællesarealerne. Her er opsat fastsiddende interiør, hvilket er et forebyggende tiltag for at hindre omsætning af inventaret eller at det benyttes som kasteskyts under en konflikt
- det er vores vurdering, at medarbejderne yder en meget stor indsats for at få dagligdagen til at fungere bedst muligt for alle parter. Det er ligeledes vores vurdering, at medarbejderne er engagerede og løbende tilegner sig relevante faglige færdigheder tilpasset behovet. Ledelsen fremstår som en meget anerkendende og tydelig rollemodel for alle parter, og medvirker i høj grad til at medarbejderne også kan yde det optimale i en objektivt vurderet svær situation
- som opfølgning får vi oplyst, at her i maj 2011 er afviklet to temadage med fokus på tilbuddets værdigrundlag og pædagogiske referenceramme. En nærmere drøftelse heraf giver dog først optimal mening, når målgruppen er endeligt afgrænset
- vi har gennemgået den skriftlige dokumentation for udvalgte beboere i form af deres individuelle mapper, der dels indeholder handleplan, mål og fokusområder med videre. Materialet fremstår opdateret, systematisk og retningsgivende for medarbejdernes indsats og opgaveløsning med beboerne
- her har nyligt været to magtanvendelser begrundet i selvforsvar fra medarbejdernes side. Her er ifølge det oplyste fulgt adækvat op på episoderne, og medarbejderne har oplevet, at krisehåndteringsplanen i disse situationer har fungeret efter hensigten
- det er vores vurdering, at medicinhåndteringen varetages på forsvarlig vis og i overensstemmelse med gældende retningslinjer for området.

## lagttagelser og anbefalinger

### *Opfølgning fra foregående tilsynsbesøg*

Vi har fulgt op på *Den skriftlige dokumentation* og udviklingsprocessen i tilbuddet i henhold til den pædagogiske referenceramme og udarbejdelsen af et værdigrundlag, hvilket fremgår af nedenstående afsnit.

### *Målgruppe*

Tilbuddet henvender sig til unge i alderen fra 18 til 25 år med psykiske og sociale problemer. Beboerne er aktuelt kendetegnet ved at have diagnoser som eksempelvis OCD, ADHD, skizofreni, personlighedsforstyrrelser med borderlinestruktur og dyssocial personlighedsstruktur. Godt halvdelen af beboerne har også volds- eller behandlingsdomme, og langt de fleste har tillige et misbrug af euforiserende midler af denne ene eller anden karakter.

Ledelsen oplyser, at tilbuddet ofte er et alternativ til at bo på gaden. Flere af beboerne har relationer til forskellige bander, hvilket også skaber interne gnidninger og konflikter i dagligdagen. Der er tale om unge med en til tider udadreagerende adfærd.

Her er 20 pladser, der aktuelt alle er beboet af unge, hvoraf hovedparten er i alderen fra 18 til 22 år, henholdsvis 8 kvinder og 12 mænd. I løbet af året har der været en stor udskiftning i beboergruppen, og omkring tre fjerdedele af beboerne er flyttet ind i 2011.

Der er tale om en meget bred defineret målgruppe med massive sociale udfordringer, og ledelsen oplyser, at her i løbet af januar 2012 skal laves en klarere målgruppedefinition, hvilket vi understøtter behovet for. Alt andet lige er det vores vurdering, at man vanskeligt under de givne rammer kan imødekomme alle beboernes behov, da de i praksis er modstridende i såvel ønsker som muligheder og adfærd. Ved vores kommende tilsyn vil vi følge processen.

## *Beboernes forhold*

Det primære formål med opholdet på Kollegiet er hjælp og støtte til at få orden og stabilitet i sit liv, samt støtte til at begynde eller fastholde skole, uddannelse eller arbejde, hvorfor en stor del af arbejdet handler om at motivere og træne forskellige sociale og praktiske færdigheder. Kort sagt handler det om den nødvendige opbakning til at blive en aktiv del af det samfund, der omgiver én og integrere sig og interagere heri på hensigtsmæssig vis. Ligeledes støtter medarbejderne også beboerne i at gå gennem arbejdsprøvning eller nærmere diagnostisk udredning.

Der er medarbejdere til stede i tilbuddet i alle døgnets timer. Natbasen, der dækker Center Citys botilbud, har base på Kollegiet, hvorfor altid mindst én natmedarbejder er tilgængelig for beboerne.

Metodisk arbejder medarbejderne med at fremme hensigtsmæssig adfærd gennem dialog og samvær med beboerne, da det som sådan ikke er muligt at gennemføre direkte konsekvenser i forhold til uønsket opførsel. Eksempelvis er det kun dialog og forståelse der fremmer hensynet til hinanden i tilbuddet. Beboerne giver udtryk for, at de få sanktionsmuligheder bevirker utryghed hos nogle.

Beboerne har generelt et meget sårbart og sparsomt netværk, hvorfor samarbejde med forældre eller søskende kun forekommer i mindre grad.

Her er i forhold til besøgende i tilbuddet opstillet retningslinjer omkring, at eksempelvis unge under 18 år ikke må overnatte i tilbuddet samt at gæster, der er til gene for andre, skal forlade stedet. I praksis betyder nye regler omkring besøgsrestriktioner dog, at det er en udfordring at skærme og værne de sårbare beboere mod de dominerende.

Som en del af huslejen har beboerne mulighed for at spise varm mad tre gange om ugen. Dem der har lyst, er behjælpelige med indkøb og tilberedning, hvilket også træner deres færdigheder og selvstændighed. Morgenmaden dagligt og brunch om søndagen er gratis for alle, ligesom her altid er mulighed for at få et dagligt nødmåltid (jogurt, havregryn eller rugbrød).

I praksis oplever medarbejderne, at beboernes prioritering af forbrug mere omhandler finansiering af deres misbrug frem for at købe ordentligt mad, hvilket på sigt bevirker ringe ernæring og dermed også forværret sundhedstilstand. Medarbejderne udtrykker bekymring herfor, og nogle af beboerne giver i samme forbindelse udtryk for, at det kunne være dejligt med fast aftensmad dagligt. Aktuelt er man i et samarbejde med Metropol omkring et ernæringsprojekt, der handler om at sammensætte menuen ernæringsmæssigt korrekt, hvilket man afventer en tilbagemelding på.

Her afholdes beboermøde en gang om måneden med dagsorden og efterfølgende referat. Beboere og medarbejdere oplyser, at langt fra alle møder op til disse, men at de fremmødte er aktive og deltagende. I forbindelse med møderne serveres der også varm mad, som en motiverende faktor for nogle.

Beboerne giver udtryk for, at medarbejderne gør en rigtig stor indsats for deres almene trivsel og udvikling i dagligdagen, men oplever at ressourcerne ikke modsvarer behovene og de gode intentioner. Medarbejderne selv oplever, at de bruger meget tid på "brandslukning" frem for at årsagsbehandle og udvikle, hvormed de motiverede beboere ofte "drukner" i akutopgaver hos andre. Disse udtalelser understøtter ifølge vores vurdering yderligere behovet for at afklare og definere målgruppen yderligere.

## *De fysiske rammer*

Kollegiet er beliggende i et etagebyggeri, hvor beboerne har egne et-værelses boliger med badeværelse og køleskab samt herudover adgang til fælles køkken og opholdsstue. Der er indgang til alle lokaler fra lange gange, der i praksis kan fremme konflikter, hvis de "rette" uheldige omstændigheder er til stede.

Beboerne har egne værelser, og der er meget lydt mellem disse. Beboerne fortæller, at det kan være en udfordring at koncentrere sig om eksempelvis lektielæsning, hvis naboen spiller højt og ikke ønsker at tage hensyn.

Vi får oplyst, at her gennem det seneste år er foretaget en del forbedringer på fællesarealerne. Her er opsat fastsiddende interiør, hvilket er et forebyggende tiltag for at hindre omsætning af inventaret eller at det benyttes som kasteskyts under en konflikt.

### *Personaleforhold*

Her er ansat en leder, en souschef og otte medarbejdere med pædagogisk eller sundhedsfaglig baggrund samt flere faste vikarer.

Her er en fast mødestruktur i form af ugentlige personalemøder, natbasemøde hver sjette uge, fagligt forum en gang om måneden og dagligt overlap mellem alle vagter. Medarbejderne oplever et velfungerende og godt informationsniveau i tilbuddet.

Herudover afholdes der supervision hver anden måned, hvilket vi finder meget relevant og også nødvendigt målgruppen taget i betragtning. Det er vores vurdering, at medarbejdernes mulighed for at blive "afgiftet" har stor betydning for deres evne til fortsat at rumme, hjælpe og udvikle de unge mennesker. Ligeledes har ledelsen også et løbende fokus på, at medarbejdernes grænser ikke over tid umærkeligt forrykkes i miljøet.

Herudover pågår der relevante kurser for medarbejderne i eksempelvis farmakologi, motivationsarbejde og dobbeltdiagnoser, ligesom her først i det nye år er planlagt undervisningsdage for alle vedrørende voldsforebyggelse, konflikthåndtering og afværgeteknikker.

Som opfølgning får vi oplyst, at her har været afholdt to temadage i maj 2011, hvor der har været fokus på tilbuddets værdigrundlag og pædagogiske referenceramme. Her afholdes først på året 2012 endnu en temadag med samme indhold, og det giver først optimal mening at drøfte dette yderligere, når målgruppen er endeligt afgrænset. Ligeledes afventer man også en videre implementering af den kognitive metode, som nogle medarbejdere i efteråret har været på kursus omkring.

Her samarbejdes med eksterne samarbejdspartnere som DPC (distrikts-psykiatrisk-center), modtageenheden, stofrådgivningen og U-turn. Angiveligt et velfungerende samarbejde til gavn for beboerne.

Det er vores vurdering, at medarbejderne yder en meget stor indsats for at få dagligdagen til at fungere bedst muligt for alle parter. Det er ligeledes vores vurdering, at medarbejderne er engagerede og løbende tilegner sig relevante faglige færdigheder tilpasset behovet. Ledelsen fremstår som en meget anerkendende og tydelig rollemodel for alle parter, og medvirker i høj grad til at medarbejderne også kan yde det optimale i en objektivt vurderet svær situation.

### *Myndighedsforhold*

#### Magtanvendelse

Her har nyligt været to magtanvendelser i form af fastholdelse. Årsagen har omhandlet selvforsvar fra medarbejdernes side.

Medarbejderne oplyser, at her er fulgt forsvarligt op på episoderne, hvor såvel ledelse som kolleger har været meget opmærksomme på hinanden og eventuelle følgereaktioner. Dagen efter episoden var der debriefing i forbindelse med et personalemøde, og medarbejderne giver udtryk for, at her er en velfungerende krisehåndteringsplan, der også fungerer i praksis.

Ledelsen oplyser at vold, hærværk og trusler som fast procedure meldes til politiet og registreres internt. Her er nyligt opsat alarmer på brandtrappen, ligesom der snarligt opsættes en ringklokke med kamera ved hovedindgangen, så medarbejderne kan se, hvem der lukkes ind. Der vil i samme forbin-

delse blive opsat et alarmsystem, så alle medarbejdere bærer en telefon med alarmknap. Tiltagene drejer sig dels om beboernes sikkerhed, men også om at optimere medarbejdernes sikkerhed i størst mulig grad, hvilket forekommer som en fornuftig beslutning målgruppen taget i betragtning.

Her pågår ifølge det oplyste et godt samarbejde med politiet, der reagerer hurtigt og kommer, hvis de tilkaldes. Således foretages ransagninger efter narko eller våben på beboernes værelser også altid af politiet.

Medarbejderne er bekendte med regelsættet omkring magtanvendelser og Kommunens procedure for indberetning af aktuelle episoder.

#### Medicinhåndtering

Det skal for god ordens skyld understreges, at tilsynet ikke omfatter læge- og sygeplejefaglige forhold. Vi har konkret inddraget den mekaniske del m.v. af medicinhåndteringen i vores tilsyn. Der er således tale om elementer, der ikke som udgangspunkt er omfattet af embedslægens tilsyn.

Det er vores vurdering, at medicinhåndteringen varetages på forsvarlig vis og i overensstemmelse med gældende retningslinjer for området.

#### *Den skriftlige dokumentation*

Vi har gennemgået den skriftlige dokumentation for udvalgte beboere i form af deres individuelle mapper, der dels indeholder handleplan, mål og fokusområder med videre. Materialet fremstår opdateret, systematisk og retningsgivende for medarbejdernes indsats og opgaveløsning med beboerne.

Medarbejderne giver udtryk for, at det i dagligdagen til tider kan være svært at finde tiden til at dokumentere indsatsen i de daglige notater, da prioriteringen ofte vil omhandle nærvær og dialog med beboerne frem for at dokumentere dette.

#### *Opfølgning til kommende tilsynsbesøg*

Tilsynet giver ikke anledning til yderligere kommentarer, og her er ikke øvrige punkter til opfølgning.

#### *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 og har hilst på nogle i fællesskabet samt efter individuel aftale talt med enkelte beboere. Vi har endvidere inddraget repræsentanter blandt det personale, 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 30. december 2011

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

Aase Møller

Henning Jacobsen