

TILSYNSRAPPORT

Anmeldt tilsyn på Kollektivhuset, Københavns Kommune

Mandag den 21. november 2011 fra kl. 10.00

Indledning

Vi har på vegne af Københavns Kommune aflagt tilsynsbesøg på Kollektivhuset. 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

- Aktuelt bor her 56 borgere i alderen fra omkring 30 år til først i 80'erne. Borgerne udviser mange forskelligartede behov, der stiller store krav til medarbejdernes alsidige faglige kompetencer, og her bor enkelte, hvis behov vanskeligt kan imødekommes optimalt i de givne rammer. Det er ledelsen opmærksom på
- her arbejdes aktuelt i en hverdag, hvor medarbejdernes ydelser går fra at have serviceorienteret karakter, til at fokusere på at motivere beboerne til at gøre det de selv kan og dermed blive aktive i eget liv. Det er en udfordring for nogle, hvilket må anses for at være en naturlig reaktion i en forandringsproces
- vi får oplyst, at lederen har undervist alle medarbejdere i tilgangen ud fra et recovery-orienteret perspektiv for år tilbage, ligesom relationsarbejdet er udgangspunktet for det øvrige samarbejde med beboerne. Medarbejderne fortæller, at de har fokus på at arbejde ud fra et udviklingsperspektiv og ikke en statisk tilstand, ligesom de har fokus på, at alle beboere kan noget og profiterer af selv at tage ansvar for og medbestemmelse omkring beslutninger i deres eget liv
- beboerne giver udtryk for tilfredshed med den hjælp, støtte og pleje, de modtager. De oplever selv, at de har udviklet sig og gennem daglig kontakt med medarbejderne har genfundet trykthed i hverdagen og dermed også bedre evne til at socialisere og deltage i det samfund, der er omkring dem

- under tilsynet er der en rolig stemning og atmosfære i huset, hvor beboerne færdes hjemmenvant på gangene. Beboerne giver udtryk for, at her er en god omgangstone, hvilket er i overensstemmelse med, hvad vi selv observerer
- her samarbejdes med de pårørende i det omfang den enkelte beboer ønsker det og har givet samtykke herom. Ligeledes arbejdes der gennem både beboerrådsmøde og individuelle motivationssamtaler på at inddrage beboerne og sikre deres indflydelse i dagligdagen
- det er vores vurdering, at de fysiske rammer generelt er velegnede til formålet, dog med en pladsmæssig udfordring i forhold til plejekrævende beboere – dette både i forhold til beboernes boliger, elevator med videre
- beboerne giver udtryk for generel tilfredshed med det samlede tilbud omkring dem, men fortæller også, at indflytningen af tidligere hjemløse på de øverste etager har skabt uro og utryghed i huset. Det handler om en social grænseoverskridende adfærd med grove verbale ytringer. Ledelsen er opmærksom på udfordringen og handler ved at tale åbent omkring det og dermed dels anerkende beboernes følelser, men også søge at finde rummelighed til at alle kan være her
- det er vores vurdering, at medarbejderne er engagerede og udviser en positiv tilgang til arbejdet, omend der er tale om et meget bredt funderet behov hos beboerne og deraf afledte komplekse opgaver. Medarbejderne efterspørger mere viden omkring misbrug og konflikthåndtering, sidstnævnte i forhold til de hjemløse borgere, der nyligt er flyttet ind, hvilket forekommer relevant. Det har vi talt med lederen om ved tilbagemeldingen, der er enig i disse betragtninger
- her forekommer ifølge det oplyste ikke magtanvendelser, og medarbejderne er bekendte med regelsættet for området og Kommunens procedure for indberetning desangående. Her arbejdes med at motivere beboerne og handle, når der er "grønt lys", hvilket forebygger konflikter og deraf mulige afledte magtanvendelser
- det er vores vurdering, at medicinhåndteringen generelt varetages på forsvarlig vis. Vi har dog givet enkelte anbefalinger til mindre justeringer for at forebygge fejlmedicinering. Herunder mærkning af doseringsæsker med beboerens navn og cpr. nr. samt kvittering for udlevering af medicin
- den skriftlige dokumentation er ny i sin nuværende form, og medarbejderne giver udtryk for, at de har behov for mere faglig sparring omkring, hvordan det mest hensigtsmæssigt benyttes til glæde for alle parter i hverdagen. Dette til trods er det vores vurdering, at man er godt på vej i processen og i øvrigt inddrager beboerne her, således at alle arbejder i samme retning.

Iagttagelser og anbefalinger

Opfølgning fra foregående tilsynsbesøg

Vi har forud for dette tilsyn aflagt besøg på stedet for at hilse på og se rammerne. Dette er altså vores første egentlige tilsynsbesøg her.

Konklusioner og iagttagelser med videre, er således på nuværende tidspunkt baseret på et forholdsvis begrænset grundlag. Vi er ikke bekendte med eventuelle opfølgningpunkter.

Målgruppe

Kollektivhuset har i en årrække fungeret som beskyttede boliger indtil 2004, hvor det overgik til at fungere som ældreboliger. Flere borgere har ligeledes boet her gennem en årrække, og der er derfor tale om en noget blandet og bred målgruppe med alsidige behov.

Her er 68 pladser, hvoraf de 12 aktuelt benyttes til ACT (Assertive Community Training, jf. Housing First konceptet). Disse pladser fører vi ikke tilsyn med.

De resterende 56 pladser benyttes dels af pensionister, der har et løbende tilbud om en regulær plejehjemsplads, hvis de ønsker det, dels af psykisk syge borgere med diagnoser som skizofreni, borderline, personlighedsforstyrrelser og misbrug af rusmidler af forskellig art. Her er tillige immobile borgere med behov for kørestol og flere med somatiske lidelser som diabetes, hepatitis, dialysepatienter og frontallapskader.

Aktuelt bor her 56 borgere i alderen fra omkring 30 år til først i 80'erne. Borgerne udviser mange forskelligartede behov, der stiller store krav til medarbejdernes alsidige faglige kompetencer, og her bor enkelte, hvis behov vanskeligt kan imødekommes optimalt i de givne rammer. Det er ledelsen opmærksom på.

Beboernes forhold

Kollektivhuset rummer beboere med meget forskellige behov, hvorfor der er tale om en individualiseret tilgang til opgaveløsningen med beboerne, hvor det overordnede mål er at støtte beboerne i at få en struktureret hverdag og styr på deres liv.

Her arbejdes aktuelt i en hverdag, hvor medarbejdernes ydelser går fra at have serviceorienteret karakter, til at fokusere på at motivere beboerne til at gøre det de selv kan og dermed blive aktører i eget liv. Det er en udfordring for nogle, hvilket må anses for at være en naturlig reaktion i en forandringsproces.

Her foreligger en alkoholpolitik omkring, at beboerne ikke må misbruge på fællesarealerne. I forhold til immobile borgere er der fokus på beboernes selvbestemmelsesret, hvorfor medarbejderne i enkelte tilfælde er behjælpelige med indkøb jf. deres egne ønsker, også i forhold til alkohol. Vi er bevidste om det skisma der ligger i at "støtte" beboerne i at fastholde et misbrug, parallelt med det forhold omkring, at beboerne behandles værdigt og selv har retten til at vælge. Det er dog vores indtryk, at her også gøres en stor indsats for at motivere beboerne til et liv uden rusmidler og støtte op omkring et ønske om behandling, hvis beboerne er klar til det.

Vi får oplyst, at lederen har undervist alle medarbejdere i tilgangen ud fra et recovery-orienteret perspektiv for år tilbage, ligesom relationsarbejdet er udgangspunktet for det øvrige samarbejde med beboerne. Medarbejderne fortæller, at de har fokus på at arbejde ud fra et udviklingsperspektiv og ikke en statisk tilstand, ligesom de har fokus på at alle beboere kan noget og profiterer af selv at tage ansvar for og medbestemme omkring beslutninger i deres eget liv.

Beboerne giver udtryk for tilfredshed med den hjælp, støtte og pleje, de modtager. De oplever selv, at de har udviklet sig og gennem daglig kontakt med medarbejderne har genfundet tryghed i hverdagen og dermed også bedre evne til at socialisere og deltage i det samfund, der er omkring dem.

Beboerne giver udtryk for generel tilfredshed med det samlede tilbud omkring dem, men fortæller også, at indflytningen af tidligere hjemløse på de øverste etager har skabt uro og utryghed i huset. Det handler om en social grænseoverskridende adfærd med grove verbale ytringer. Ledelsen er opmærksom på udfordringen og handler ved at tale åbent omkring det og dermed dels anerkende beboernes følelser, men også søge at finde rummelighed til at alle kan være her.

Under tilsynet er der en rolig stemning og atmosfære i huset, hvor beboerne færdes hjemmevant på gangene. Beboerne giver udtryk for, at her er en god omgangstone, hvilket er i overensstemmelse med, hvad vi selv observerer.

Her samarbejdes med de pårørende i det omfang den enkelte beboer ønsker det og har givet samtykke herom. Som regel drejer det sig om bekymringssamtaler med pårørende, der ringer for at høre til beboernes trivsel.

Her afholdes beboerrådsmøde én gang om måneden, hvor referatet skrives af en beboer og omdeles til de øvrige. Ligeledes omhænges det i fællesskabet, så alle kan holde sig orienteret om indholdet på møderne. Vi får oplyst, at her arbejdes på at italesætte medarbejdernes indsats for derigennem at vække beboernes lyst til selv at deltage i beslutningsprocesser og gøre deres indflydelse gældende.

De fysiske rammer

Kollektivhuset er beliggende i et etagebyggeri, hvor beboernes boliger er fordelt på flere etager. Byggeriet er af ældre dato, og rammerne forekommer noget nedslidte. Pladsforholdene i lejlighederne sætter naturlige begrænsninger i forhold til personlig pleje, hvorfor det er en udfordring for meget plejkrævende borgere at imødekomme deres behov her.

Beboernes boliger er meget personligt indrettede, og afspejler i høj grad beboernes egen indflydelse på indretning og valg af interiør. De beboere vi besøger, giver udtryk for tilfredshed med forholdene.

Udover egne boliger har beboerne adgang til en café i stueplan, hvor de for en overkommelig pris kan købe morgenmad, en kop kaffe, en sodavand med videre. Her er også indrettet et rygelokale med ud-sugning, som benyttes flittigt af flere. Vi får oplyst, at såvel beboere som medarbejdere tilbydes rygestopkurser i det nye år, et tilbud som vi finder relevant og gavnligt.

Med udgang fra caféen er der en dejlig lukket gårdhave, som vi får oplyst, at beboerne har haft megen glæde af gennem sommeren.

Det er vores vurdering, at de fysiske rammer generelt er velegnede til formålet, dog med en pladsmæssig udfordring i forhold til plejkrævende beboere – dette både i forhold til beboernes boliger, elevator med videre.

Personaleforhold

Her er ansat 12 medarbejdere, leder og stedfortræder. Medarbejderne er sammensat af pædagoger og social- og sundhedsassistenter, en tværfaglighed der sikrer en mere nuanceret tilgang til samarbejdet med borgerne.

Fem medarbejdere har nyligt været på kursus, så de kan tilbyde beboerne øreakupunktur, jf. NADAMetoden. Indtil videre øver de sig på hinanden i brug af metoden, så de kan godkendes til også at tilbyde beboerne denne behandling, der virker lindrende for uro, abstinenser, angst med videre.

Ligeledes er alle medarbejdere undervist i forflytningsprincipper af uddannede forflytningsinstruktører blandt medarbejderne, der medvirker til at sikre ergonomisk forsvarlige forhold i arbejdet og tryghed i situationen for såvel beboerne som medarbejderne.

Medarbejderne modtager supervision minimum fire gange om året og oftere ved særlige behov herfor. Lederen oplyser, at denne skal i gang med at afvikle medarbejderudviklingssamtaler.

Medarbejderne giver udtryk for samlet tilfredshed med deres arbejdsforhold, hvor de oplever at have et godt internt samarbejde samt en god faglig sparring og støtte i lederen. I øvrigt oplyser beboerne også, at lederen er meget synlig i huset, og vi får det indtryk, at han er en god rollemodel i huset, der positivt formår at afstikke en vej og motivere såvel medarbejdere som beboere til at følge med.

Det er vores vurdering, at medarbejderne er engagerede og udviser en positiv tilgang til arbejdet, om end der er tale om et meget bredt funderet behov hos beboerne og deraf afledte komplekse opgaver. De efterspørger mere viden omkring misbrug og konflikthåndtering, sidstnævnte i forhold til de hjemløse borgere, der nyligt er flyttet ind, hvilket forekommer relevant. Det har vi talt med lederen om ved tilbagemeldingen, der er enig i disse betragtninger.

Myndighedsforhold

Magtanvendelse

Her forekommer ifølge det oplyste ikke magtanvendelser, og medarbejderne er bekendte med regelsættet for området og Kommunens procedure for indberetning desangående. Her arbejdes med at motivere beboerne og handle, når der er "grønt lys", hvilket forebygger konflikter og deraf mulige afledte magtanvendelser.

Ved voldsomme episoder tilkaldes politiet, og medarbejderne oplyser, at samarbejdet her er velfungerende, og at politiet rykker hurtigt ud, hvis en situation kræver det. Verbale trusler, vold eller anden krænkende adfærd fra beboerne mod medarbejderne registreres.

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 generelt varetages på forsvarlig vis. Vi har dog givet enkelte anbefalinger til mindre justeringer for at forebygge fejlmedicinering. Herunder mærkning af doseringsæsker med beboerens navn og cpr. nr. samt kvittering for udlevering af medicin.

Den skriftlige dokumentation

Vi har gennemgået den skriftlige dokumentation for udvalgte borgere i form af deres individuelle mapper – en fælles skabelonmappe fra Center Nordvest. Denne indeholder blandt andet oplysningskort, samtykkeerklæring vedrørende kontakt til pårørende, aftale om hjælp og støtte (social handleplan) og indsatsark.

Materialet er nyligt taget i brug i sin nuværende form, og medarbejderne giver udtryk for, at de har behov for mere faglig sparring omkring, hvordan det mest hensigtsmæssigt benyttes til glæde for alle parter i hverdagen. Dette til trods er det vores vurdering, at man er godt på vej i processen og i øvrigt inddrager beboerne her, således at alle arbejder i samme retning.

Opfølgning til kommende tilsynsbesøg

- Tilbud til beboerne om øreakupunktur, jf NADA-metoden
- Afvikling af medarbejderudviklingssamtaler
- Den skriftlige dokumentation

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 efter individuel aftale talt med flere beboere i deres egne lejligheder. 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 2. december 2011

REVAS APS
AF 1/2 2004

Aase Møller

Henning Jacobsen