

# TILSYNSRAPPORT

## *Anmeldt tilsyn på Klostermosegård, Københavns Kommune*

*Mandag den 22. marts 2010 fra kl. 12.00*

### **Indledning**

Vi har på vegne af Københavns Kommune aflagt tilsynsbesøg på Klostermosegård. 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. 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 generelt set vores vurdering, at beboerne hører til målgruppen. Vi får oplyst, at det fortsat er vanskeligt at finde andre og mere egnede tilbud til beboere med psykiske lidelser
- beboerne giver udtryk for stor tilfredshed med de ydelser de tilbydes under opholdet. Her er tillid og tryghed til medarbejderne, og her er en god støtte og læring i henhold til at udvikle færdigheder i flere sammenhænge, hvilket styrker beboernes selvstændighed
- i forhold til vores fokusområde vedrørende bistand til beboerne til administration af deres økonomi oplyser medarbejderne, at de kan være behjælpelige med at lægge et budget. Herudover støtter de op omkring kontakt til rådgiverne i forhold til udbetaling af kontanthjælp med videre. Aktuelt er der ingen beboere, der modtager bistand og støtte til økonomien
- medarbejderne giver udtryk for, at her er stor bevågenhed omkring børnenes tarv. I den forbindelse giver medarbejderne udtryk for, at indberetninger til Kommunens Børne- og Familieenhed ikke fungerer optimalt. De har flere gange kunnet konstatere, at der ikke reageres på alvorlige sager, hvilket de finder meget bekymrende. Det er vi enige i, og vi finder det nødvendigt med øget fokus på denne sagsbehandling
- det er fortsat vores vurdering, at medarbejdernes faglige kompetencer og indgående engagement i samarbejdet med beboerne og deres børn, medvirker til at skabe et miljø og et fundament, hvor forudsætningerne for trivsel og udvikling er til stede. Det er ligeledes vores vurde-

ring, at medarbejdernes indsats i høj grad tager sit afsæt i den enkelte beboers behov og ønsker

- vi får oplyst, at her pr. 1. april 2010 ansættes en ny leder, da den nuværende går på efterløn. Medarbejderne oplyser, at det er svært at skulle tage afsked med en god leder gennem mange år, men at det har været en god proces. De har haft indflydelse på ansættelsen af den nye leder, og oplever sig hørt og medinddraget i processen, hvilket skaber tryghed og tilfredshed. Medarbejderne giver ligeledes udtryk for, at de ser frem til at modtage den nye leder
- vi har gennemgået opholdsplaner for udvalgte beboere, der fortsat er opdaterede og retningsgivende for indsatsen. Her er opstillet konkrete målsætninger for opholdet, og beboerne bekræfter, at de inddrages i dette samarbejde.

## lagttagelser og anbefalinger

### *Opfølgning fra foregående tilsynsbesøg*

Punkter til opfølgning fra vores seneste tilsyn vil fremgå af de forskellige afsnit.

### *Målgruppe*

Klostermosegård er et tilbud til kvinder og deres børn, der har været udsat for vold eller trusler om vold i relation til familie- eller samlivsforhold, jf. SEL § 109, samt et tilbud til enlige eller par, der ikke har eller kan opholde sig i egen bolig, og som har behov for et botilbud, støtte og omsorg til særlige sociale problemstillinger, jf. SEL § 110.

Her er plads til 10 familier. Aktuelt bor her 6 kvinder og 7 børn. Vi kan konstatere, at nogle af beboerne aktuelt er overflyttet hertil grundet et højt trusselsniveau på Kommunens øvrige krisecentre.

Klostermosegård er ikke et tilbud til beboere med et aktivt misbrug eller beboere med psykiatriske diagnoser. Dette til trods har nogle af beboerne psykiske lidelser, og vi får oplyst, at det fortsat er vanskeligt at finde andre og mere egnede tilbud til dem.

Det er generelt set vores vurdering, at beboerne hører til målgruppen. Ligeledes er det vores vurdering, at målgruppen er bredt defineret, hvilket stiller store krav til medarbejdernes alsidige faglige kompetencer og opgaveløsning i dagligdagen.

### *Beboernes forhold*

Beboere, ledelse og medarbejdere tager som ved tidligere tilsyn meget vel imod os, og huset er præget af en hjemlig og imødekommende stemning. Samtaler med beboerne er planlagt under hensyntagen til beboernes gøremål og planer denne dag. Det er således vores vurdering, at beboernes behov er i fokus, og at øvrige gøremål tilrettelægges så dagligdagen hænger sammen.

Under vores tilsynsbesøg er der gang i flere forskellige aktiviteter i huset. Børnene er i daginstitution og skole, og mødrene er i færd med rengøring og diverse andre mødeaktiviteter. I dag skal der afholdes forældremøde for to af beboerne, hvor medarbejderne fra Børnegruppen deltager. Disse møder er arrangeret på baggrund af et ønske herom fra beboernes side. Her er fokus på øget indsigt i og forståelse for, hvilket situation man står i, når man bor på et krisecenter, samt hvilke ændrede roller man har som forælder. Det handler om en læring i at sætte grænser, turde og magte at tage lederskabet, samt at kunne sige fra.

Her afholdes beboermøde en gang om ugen. Vi får oplyst, at her er mødepligt, hvilket beboerne orienteres om ved indflytning. Det bekræftes af beboerne. På beboermøderne fordeles praktiske opgaver i

huset mellem beboerne, ligesom den interne kommunikation og dynamik er på dagsordenen. Som opfølgning kan vi konstatere, at man efter hvert møde ophænger referaterne fra møderne på en fælles opslagstavle, hvilket vi foreslog ved vores seneste tilsyn. Således har alle beboere mulighed for at genlæse beslutninger og drøftelser fra møderne.

I forhold til vores fokusområde vedrørende bistand til beboerne til administration af deres økonomi oplyser medarbejderne, at de kan være behjælpelige med at lægge et budget. Herudover støtter de omkring kontakt til rådgiverne i forhold til udbetaling af kontanthjælp med videre. Aktuelt er der ingen beboere, der modtager bistand og støtte til økonomien.

Beboerne giver udtryk for stor tilfredshed med de ydelser de tilbydes under opholdet. Her er tillid og tryghed til medarbejderne, og her er en god støtte og læring i henhold til at udvikle færdigheder i flere sammenhænge, hvilket styrker beboernes selvstændighed.

Beboerne giver ligeledes udtryk for, at de har et godt indbyrdes forhold, og at de bruger hinanden i dagligdagen, hvor støtte, samtale og samvær er væsentlige elementer i den situation de står i, samt i den proces de skal igennem.

Beboerne bekræfter medarbejdernes pædagogiske bestræbelser, og bekræfter at det arbejde der pågår, er i overensstemmelse med de målsætninger, der er aftalt og fremgår af den skriftlige dokumentation. Således modtager beboerne blandt andet hjælp til praktiske opgaver som til læsning af breve og kontakt til myndighederne.

Som opfølgning giver medarbejderne udtryk for, at det fortsat er vanskeligt at vurdere den fulde konsekvens af, at deres tidligere efterværn nu udbydes centralt fra af to medarbejdere. Medarbejderne oplyser, at færre beboere i forhold til tidligere tager imod tilbuddet om efterværn, hvilket muligvis kan begrundes i, at nogle finder det vanskeligt at modtage hjælp fra medarbejdere de ikke kender i forvejen.

Vi får oplyst, at man fremadrettet øger samarbejdet med Modtagerenheden og Hjemløseenheden. Det samarbejde følger vi op på ved vores kommende tilsyn.

Medarbejderne giver udtryk for, at her er stor bevågenhed omkring børnenes tarv. I den forbindelse giver medarbejderne udtryk for, at indberetninger til Kommunens Børne- og Familieenhed ikke fungerer optimalt. De har flere gange kunnet konstatere, at der ikke reageres på alvorlige sager, hvilket de finder meget bekymrende. Det er vi enige i, og vi finder det nødvendigt med øget fokus på denne sagsbehandling.

Flere af børnene har samtaler med Centrets psykolog, og Børnemedarbejderne oplyser, at her er et velfungerende samarbejde. En gang om ugen afholdes der børnemøde for de skolesøgende børn, hvor der er fokus på børnenes trivsel. Her samtales om, hvad det betyder at savne nogen, og hvordan man siger farvel. Her arbejdes ligeledes med Eventyrmetoden, hvilket kan skabe et dialogforum, hvor også de stille børn kan give udtryk for deres følelser, i forbindelse med de oplevelser de har været igennem. Det er vores vurdering, at medarbejdernes indsats bygger på relevante og faglige tilgange, der understøtter børnenes trivsel og udviklingsmuligheder.

Det er fortsat vores vurdering, at medarbejdernes faglige kompetencer og indgående engagement i samarbejdet med beboerne og deres børn, medvirker til at skabe et miljø og et fundament, hvor forudsætningerne for trivsel og udvikling er til stede. Det er ligeledes vores vurdering, at medarbejdernes indsats i høj grad tager sit afsæt i den enkelte beboers behov og ønsker.

### *De fysiske rammer*

De fysiske rammer er stort set uændrede siden vores seneste tilsyn, og det er vores vurdering at disse fortsat ude som inde tilgodeser beboernes behov.

Som opfølgning kan vi konstatere, at her nu er opsat individuelle aflåselige skabe til alle beboere i det fælles køkken. Det medvirker til at minimere konflikter og uoverensstemmelser beboerne imellem.

### *Personaleforhold*

Vi får oplyst, at her pr. 1. april 2010 ansættes en ny leder, da den nuværende går på efterløn. Medarbejderne oplyser, at det er svært at skulle tage afsked med en god leder gennem mange år, men at det har været en god proces. De har haft indflydelse på ansættelsen af den nye leder, og oplever sig hørt og medinddraget i processen, hvilket skaber tryghed og tilfredshed. Medarbejderne giver ligeledes udtryk for, at de ser frem til at modtage den nye leder. Ved vores kommende tilsyn følger vi processen med ledelsesskifte.

Medarbejderne har, som opfølgning på vores anbefaling fra seneste tilsyn, arbejdet med 'kan og skal opgaver'. Det er på møder drøftet, hvilke opgaver der skal prioriteres, og den øgede bevågenhed og samtale herom, har positivt skabt ro og oplevelsen af mindre travlhed i hverdagen. Punktet er fast på alle morgenmøder, hvor dagen planlægges og koordineres.

Medarbejderne giver, som ved sidste tilsyn, udtryk for at de har et velfungerende indbyrdes samarbejde, samt en god og åben dialog til ledelsen.

Her er fortsat en fast mødestruktur, og medarbejderne giver udtryk for at de modtager relevant information fra ledelsen. Medarbejderne modtager supervision hver 6. uge, og børnemedarbejderne har herudover tilbud om supervision i netværket for området. Vi får oplyst, at husets pedel deltager i personalemøder, men ikke i supervisionen. Vi har anbefalet ledelsen, at det bør drøftes om ikke det kunne være hensigtsmæssigt, at inddrage pedellen i supervisionssammenhæng, da denne dagligt også har kontakt til og samvær med såvel beboerne som børnene. Det følger vi op på ved vores kommende tilsyn.

### *Myndighedsforhold*

Her har ikke været magtanvendelser siden vores seneste tilsynsbesøg, og medarbejderne er bekendte med Kommunens procedure for indberetningspligt desangående. Ligeledes er de bekendte med Straffelovens nødret og nødværge.

Medarbejderne varetager fortsat ikke medicinbehandlingen for nogle af beboerne.

### *Den skriftlige dokumentation*

Vi har gennemgået opholdsplaner for udvalgte beboere, der fortsat er opdaterede og retningsgivende for indsatsen. Her er opstillet konkrete målsætninger for opholdet, og beboerne bekræfter, at de inddrages i dette samarbejde.

Vi har ligeledes gennemgået medarbejdernes dagbogsnotater vedrørende beboerne, hvilke beboerne har adgang til at gennemlæse sammen med deres kontaktperson. Vi får oplyst, at nogle benytter sig mere af dette tilbud end andre, men at åbenhed og gennemsigtighed i materialet skaber tillid hos beboerne.

Som opfølgning kan vi konstatere, at her fortsat ikke er implementeret elektronisk dokumentation. Vi får oplyst, at man afventer en fælles skabelon og udmelding vedrørende krav til dokumentationen fra Centret fra Kvindekrisecentre, samt at lederen og husets socialrådgiver i juni skal på et kursus omkring implementering af opholdsplaner. Det tilsigtes, at ved dokumentationen øget bevågenhed efter sommerferien 2010. Det følger vi derfor op på ved vores kommende tilsyn.

### *Opfølgning til kommende tilsynsbesøg*

- Samarbejde med Modtagerenheden og Hjemløseenheden
- Ansættelse af en ny leder

- Implementering af et elektronisk dokumentationssystem

*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 Klostermosegård 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 29. marts 2010

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

Aase Møller

Marianne Christiansen