

# TILSYNSRAPPORT

## *Anmeldt tilsyn i Dannebrogsgade, Københavns Kommune*

*Torsdag den 15. december 2011 fra kl. 14.00*

### Indledning

Vi har på vegne af Københavns Kommune aflagt tilsynsbesøg i Dannebrogsgade. 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 livs-udfoldelse, 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

- Det er vores umiddelbare vurdering, at beboerne hører til målgruppen. Her er aktuelt to tomme boliger, og de resterende 18 er beboet af borgere i alderen fra først i 30'erne til midt i 60'erne
- beboerne oplever medarbejderne som meget imødekommende, hjælpsomme og fagligt kompetente, hvilket er i overensstemmelse med vores indtryk. Ligeledes oplyser de, at her er en god omgangstone og et løbende fokus på inddragelse, læring og udvikling, med afsæt i beboernes individuelle ønsker og præmisser i livet
- her samarbejdes med de pårørende i det omfang den enkelte beboer ønsker det og har givet samtykke hertil. Det er vores indtryk, at her er en god forståelse for dels at inddrage de pårørende, dels at understøtte beboernes selvstændighed i alle livets forhold, også jf. den recovery-orienterede tilgang, der tydeligt fornemmes som en rød tråd i flere sammenhænge i tilbuddet
- det er vores vurdering, at de fysiske rammer er velegnede til formålet og på mange måder imødekommer beboernes behov for fællesskab, parallelt med muligheden for at træne selvstændighed i egen bolig
- medarbejderne giver udtryk for stor tilfredshed med deres indbyrdes samarbejde. Ligeledes oplever de, at ledelsen har stor tillid til deres færdigheder og positivt uddelegerer ansvar, samtidig med opmærksomhed, nærvær og en finger på pulsen i forhold til alles velbefindende. Det skaber trivsel og medvirker til, at medarbejderne naturligt tager ejerskab for opgaveløsningen

- medarbejderne fremstår meget engagerede og med en positiv tilgang til samarbejdet med beboerne. Ligeledes er her løbende relevante kurser og efteruddannelsesforløb i gang, der medvirker til at sikre et højt fagligt niveau og et læringsmiljø, der også kommer beboernes til gavn
- her har været en enkel magtanvendelse i forbindelse med en indlæggelse, der er indberettet til Kommunen jf. proceduren herfor. Medarbejderne er bekendte med regelsættet for området, og arbejder med en anerkendende tilgang og fokus på beboernes motivation, hvilket forebygger konflikter og dermed også behovet for magtanvendelser
- det er vores vurdering, at medicinhåndteringen varetages på betryggende og forsvarlig vis samt i overensstemmelse med gældende retningslinjer for området. Her er en solid systematik og grundighed i såvel opbevaring som registrering og generel håndtering
- den skriftlige dokumentation er opdateret, retningsgivende og fyldestgørende for samarbejdet mellem beboerne og medarbejderne. Beboerne inddrages i udarbejdelse af deres handleplan, hvis de ønsker det, og generelt fremstår det skriftlige materiale systematisk og overskueligt i sin form.

## lagttagelser og anbefalinger

### *Opfølgning fra foregående tilsynsbesøg*

Her er ingen punkter til opfølgning.

### *Målgruppe*

Dannebrogsgade er et socialpsykiatrisk botilbud, jf. SEL § 108, for voksne mennesker i alderen fra 18 år og op. Beboerne er kendetegnet ved diagnoser som eksempelvis skizofreni, bipolare affektive lidelser og personlighedsforstyrrelser. Herudover har omkring en fjerdedel af beboerne et misbrug af euforiserende midler af denne ene eller anden karakter. Enkelte af beboerne har tillige somatiske lidelser, herunder nedsat gangfunktion, og har på den baggrund også behov for hjælp til personlig pleje.

Her er 20 pladser, aktuelt to ledige boliger, men flere potentielle borgere på venteliste. Beboerne er for tiden i alderen fra først i 30'erne til midt i 60'erne, og her er en overvægt af mandlige beboere i tilbuddet.

Her er medarbejdere i dag- og aftentimerne, samt mulighed for at tilkalde assistance fra Natbasen, der i nattetimerne kører ud fra en anden adresse i området. Her har tidligere været en fast nattevagt, men behovet herfor eksisterer ikke mere, og her arbejdes aktivt på, at støtte beboerne i en normal døgnrytme og selv håndtere og tillære sig copingstrategier i forhold til eventuelle udfordringer i nattetimerne.

Det er vores umiddelbare vurdering, at beboerne hører til målgruppen. Det vurderer vi ud fra samtale med flere af beboerne, medarbejderne, ledelsen og gennemgang af den skriftlige dokumentation.

### *Beboernes forhold*

I Dannebrogsgade arbejdes der meget målrettet med at øge beboernes færdigheder og gennem træning også at udvikle og understøtte den enkeltes selvstændighed. Det gælder i alle livets forhold, fra små praktiske opgaver i dagligdagen til større eksistentielle valg omkring fremtiden.

Her er bevidsthed om, at beboerne har forskellige behov, og at dagsformen også kan variere, hvorfor indsatsen altid beror på en daglig vurdering af, hvor den enkelte beboer er. Som udgangspunkt skal beboerne selv tage kontakt til medarbejderne, hvis og når de ønsker støtte og/eller samvær. Dog er der

en fast aftale om, at alle beboere dagligt "krydses af", så alle er set, og at ingen derved ligger eksempelvis hjælpeløse i egen lejlighed. Det er angiveligt en god trykthed for alle parter.

Beboerne oplever medarbejderne som meget imødekommende, hjælpsomme og fagligt kompetente, hvilket er i overensstemmelse med vores indtryk. Ligeledes oplyser de, at her er en god omgangstone og et løbende fokus på deres læring og udvikling, med afsæt i individuelle ønsker og præmisser i livet.

Her samarbejdes med pårørende i det omfang den enkelte beboer ønsker det og har givet sit samtykke hertil. Overordnet vurderet oplever man dog et skisma mellem den recovery-orienterede tilgang og metode samt den tidligere institutionelle form. Derfor arbejdes der på at fremme beboernes selvstændighed og valg i alle sammenhænge, hvormed de også som udgangspunkt selv bør varetage kontakten og samarbejdet med de pårørende i den form de ønsker det – på samme vis som alle andre myndige og selvstændige individer i samfundet.

Det betyder langtfra, at de pårørende ikke er en del af samarbejdet, men det foregår i en mere utraditionel form. Eksempelvis afholdes her to gange om året et fælles arrangement for de pårørende, hvor omdrejningspunktet tager sit afsæt i et tema, og hvor beboerne eksempelvis har fortalt om deres historie og oplevelse af verden. Det skaber læring og viden på tværs til glæde for alle parter.

Her afholdes som sådan ikke beboermøder i en fast form, da man vægter det faktum, at beboerne bor i selvstændige boliger. Derfor er der heller ikke etableret eksempelvis fællesspisning. Dog understøtter medarbejderne initiativer fra beboerne omkring fælles oplevelser som eksempelvis grillaften, valgaften, fælles fodbold med videre, men holder fast i, at initiativet og lysten hertil skal udspringe som et behov hos beboerne selv.

Beboerne giver udtryk for, at de har skullet vænne sig til selv at være mere "udfarende" i dagligdagen, men at de positivt er vokset herved og har lært meget om egne færdigheder og muligheder. Ligeledes giver de samlet set udtryk for, at de modtager er god og relevant støtte i dagligdagen, om end her i en periode har været lidt ekstra at se til for medarbejderne i forbindelse med opstarten af et andet tilbud (hvor medarbejderne også arbejder). Det er dog vores indtryk, at her fra såvel beboerside som medarbejderside er en åben dialog omkring og en forståelse for, at det sandsynligvis er midlertidigt og naturligt i en opstartsfasen.

### *De fysiske rammer*

Botilbuddet i Dannebrogsgade er centralt beliggende i en etageejendom på Vesterbro, med let adgang til forskellige sports- og aktivitetstilbud, indkøbs- og transportmuligheder.

Byggeriet er fra 2007, og fremstår flot og velholdt. Beboerne har egne etværelses lejligheder fordelt på fem etager, hvor der på hver etage ligger fire lejligheder. Herudover er der på flere af etagerne tillige et fælles køkken, som beboerne kan benytte til fælles madlavning, besøg af gæster med videre. I stueplan er der indrettet kontorfaciliteter for ledelse og medarbejdere, ligesom der herfra er udgang til et gårdmiljø, som beboerne ifølge det oplyste har stor glæde af, når vejret er til det.

Beboernes lejligheder fremstår meget personligt indrettet, hvor den enkeltes individuelle smag og valg af interiør tydeligt fornemmes. Beboerne giver udtryk for stor tilfredshed med de fysiske rammer, og kommenterer også positivt den centrale beliggenhed.

Det er vores vurdering, at tilbuddet i sin form er velegnet til formålet og på mange måder imødekommer beboernes behov for fællesskab, parallelt med muligheden for at træne selvstændighed i egen bolig.

### *Personaleforhold*

Her er ansat medarbejdere med forskellig faglig baggrund, herunder pædagoger, social- og sundhedsassistenter, en ergoterapeut og en lærer. Medarbejderne oplever deres forskellighed som en styrke i

samarbejdet, og det er vores vurdering, at tværfagligheden også medvirker til en bredere og mere nuanceret tilgang til opgaveløsningen.

Medarbejderne arbejder både i Dannebrogsgade og i Saxogade (et andet lignende tilbud), og begge tilbud har også samme ledelse. Leder og stedfortræder er på skift til stede i begge tilbud, for at sikre synlig og tilgængelig ledelse.

Medarbejderne giver udtryk for stor tilfredshed med deres indbyrdes samarbejde. Ligeledes oplever de, at ledelsen har stor tillid til deres færdigheder og positivt uddelegerer ansvar, samtidig med opmærksomhed, nærvær og en finger på pulsen i forhold til alles velbefindende. Det skaber trivsel og medvirker til, at medarbejderne naturligt tager ejerskab for opgaveløsningen.

Her afholdes møder i en fast struktur, herunder teammøde og personalemøde hver 14. dag. Ligeledes modtager medarbejderne supervision hver sjette uge. Aktuelt er ledelsen ved at afvikle medarbejderudviklingssamtaler.

Medarbejderne fremstår meget engagerede og med en positiv tilgang til samarbejdet med beboerne. Ligeledes er her løbende relevante kurser og efteruddannelsesforløb i gang, der medvirker til at sikre et højt fagligt niveau og et læringsmiljø, der også kommer beboernes til gavn. I denne forbindelse kan det eksempelvis nævnes, at flere medarbejdere har en uddannelse i øreakupunktur (jf. NADA-metoden), der positivt hæmmer uro, angst og trang til misbrug, hvilket er typiske lidelser og problemer i beboergruppen.

### *Myndighedsforhold*

#### Magtanvendelse

Her har været en enkel magtanvendelse i forbindelse med en indlæggelse, der er indberettet til Kommunen jf. proceduren herfor. Medarbejderne er bekendte med regelsættet for området, og arbejder med en anerkendende tilgang og fokus på beboernes motivation, hvilket forebygger konflikter og dermed også behovet for magtanvendelser.

#### 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.

Her er lavet individuelle aftaler omkring ansvaret for medicinhåndteringen, hvor vurderingerne tager sit afsæt i beboernes egne muligheder for selvstændigt at tage vare på denne del. Alle medarbejdere har været på medicinhåndteringskursus, og det er vores vurdering, at her er en forsvarlig håndtering af medicinen 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 blandt andet indeholder pædagogisk handleplan med indsatsark, notatark med videre.

Materialet fremstår systematisk i sin form, opdateret og retningsgivende for indsatsen og opgaveløsningen. Her er angivet konkrete mål, som der arbejdes med i samarbejdet mellem beboer og medarbejder.

Beboerne inddrages i udarbejdelse af handleplanen, hvis de har interesse heri. Det bekræfter beboerne, ligesom her afholdes evalueringssmøde tre gange om året med deltagelse af den enkelte beboer, dennes kontaktperson og ledelsen. Fokus er her at vurdere beboerens udvikling og med en anerkendende dialog forstærke en hensigtsmæssig udvikling. Det medvirker til, at alle kender til målet og dermed kan arbejde i samme retning, ligesom det medvirker til løbende at afstemme gensidige forventninger til samarbejdet.

Aktuelt føres alt dokumentation i hånden, men det er planen, at her fra 2012 bliver implementeret et elektronisk IT-system. I samme forbindelse er det planen at indføre en ny skabelon for handleplanerne.

### *Opfølgning til kommende tilsynsbesøg*

Tilsynet giver ikke anledning til yderligere kommentarer, og her er ingen 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 efter individuel aftale talt med flere beboere i deres 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 30. december 2011

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

Aase Møller

Henning Jacobsen