

# TILSYNSRAPPORT

## *Anmeldt tilsyn på Rønnebo, Københavns Kommune*

*Onsdag den 28. december 2011 fra kl. 9.00*

### **Indledning**

Vi har på vegne af Københavns Kommune aflagt tilsynsbesøg på Rønnebo. 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**

- Det er vores hovedindtryk, at beboerne er tilfredse med de nye rammer og den hjælp og støtte, de modtager, hvilket flere bekræfter eller stemningen giver indtryk af
- det er også vores indtryk, at medarbejderne er engagerede, fleksible, iverige, åbne og gør, hvad de kan, for at beboerne kan få det godt. Her arbejdes ud fra en Recovery-orienteret tilgang, som via dialog har opmærksomhed på beboernes ønsker, behov og muligheder fremfor på deres diagnose
- på flere felter finder vi, at der er behov for større ledelsesmæssig bevågenhed for at fastholde linjen og støtte medarbejderne i processen. Det gælder på områder som den daglige organisering, brugen af de medarbejderressourcer, der samlet set er til stede, opgave- og ansvarsfordeling, både konkret og generelt, og også på ledelsesniveau. Ligeledes finder vi, at den skriftlige dokumentation er et stort udviklingspunkt
- erfaringer fra tilbud i en lignende proces er, at ledelsen må være tæt på, synlig og tilgængelig i et større omfang end sædvanligt.

Der bør udarbejdes en og handlings- og tidsplan for imødekommelsen af de elementer, som er fremhævet ovenfor.

## lagttagelser og anbefalinger

Dette er vores første tilsynsbesøg i de nye fysiske rammer og med den nye sammensætning i henholdsvis beboer- og medarbejdergruppe. Konklusioner og iagttagelser mv. er således på nuværende tidspunkt baseret på et konkret begrænset grundlag.

### *Opfølgning fra foregående tilsynsbesøg*

Opfølgning fra foregående tilsynsbesøg fra Hedelund omhandler flytningen, som vil fremgå af punktet *Beboernes forhold*.

### *Målgruppe*

Tilbuddet er et § 108 tilbud med plads til 56 beboere fra 25 år og opefter. Her er beboere med behov, der udspringer af psykiske lidelser som skizofreni og svære affektive forstyrrelser med tilbagevendende psykoser. Beboerne kan desuden have et afhængighedsforhold af alkohol, hash og andre rusmidler.

Beboerne er flyttet fra Hedelund og til Rønnebo i juni 2011. Der flytter yderligere 5 beboere ind fra andre tilbud, ligesom der bliver oprettet en afklaringsbolig.

### *Beboernes forhold*

Som opfølgning kan det konstateres, at beboerne er flyttet i nye rammer, og det er vores hovedindtryk, at beboerne er tilfredse med de nye rammer, hvilket flere bekræfter eller giver indtryk af. De er også glade for medarbejderne og de muligheder for støtte og beskæftigelse, de får tilbudt.

Her lægges i samværet vægt på, at beboerne har deres egne boliger og dermed er selvstændige borgere, og at medarbejderne er gæster og kommer ind i lejlighederne, hvis beboerne ønsker det. At det er beboernes hjem tages meget alvorligt i tilrettelæggelsen af indsatsen. Omvendt er medarbejderne også opsøgende, hvis ikke der umiddelbart er kontakt med beboerne.

Indsatsen søges tilrettelagt med udgangspunkt i den enkelte beboers ønsker og behov. I forhold til tidligere inddrages beboerne i langt højere grad i de forhold, der vedrører den enkelte. Eksempler herpå er fx de valg, beboerne skal træffe i forhold til deres måltider.

Her arbejdes ud fra en Recovery-orienteret tilgang, som via dialog har opmærksomhed på beboernes ønsker, behov og muligheder fremfor på deres diagnose. Ligeledes arbejdes der på at se, møde og forstå beboernes varierende behov, og søge at støtte beboerne i selv at tage ansvar for deres hverdag. Medarbejderne respekterer beboernes egne valg, men søger også i relevant omfang at præsentere dem for nye muligheder og alternativer.

Man arbejder således med borgerens egen parathed, og i det nye miljø i bred forstand, som det er her, kan det positivt inspirere og støtte i en udviklingsproces for den enkelte borger. Til grund for denne vurdering ligger blandt andet samtaler med og samvær med beboerne omkring kaffebordet og samtaler med beboerne i deres hjem.

Som et led i at give beboerne muligheder for at bestemme over de forhold, der har betydning for dem og fællesskabet er der indført fællesforum, hvor beboerne diskuterer de punkter, de har sat på dagsordenen. Vi har anbefalet ledelsen at tydeliggøre de områder, på hvilke beboerne kan forvente, at de får indflydelse, ligesom ledelsens synlige tilstedeværelse i opstartsfasen kan være en støtte for såvel beboere som medarbejdere. Det vil samtidig give en mulighed for en opsamling af, hvad der rører sig på tværs i organisationen. Vi har i den sammenhæng nævnt vigtigheden af at tydeliggøre overfor pårørende, hvilke forhold de har indflydelse på, respekten for beboernes selvbestemmelsesret taget i betragtning.

Her er en kontaktpersonordning for beboerne. Flere beboere giver udtryk for, at de møder mange medarbejdere i hverdagen, hvilket medarbejderne bekræfter. Det er vores indtryk, at man ved at lade ordningen "gennemtrænge" og ligge til grund for organiseringen i hverdagen kan skabe endnu mere kontinuitet i beboernes hverdag. Det vil alt andet lige give mere tryghed og dermed optimere grundlaget for udvikling.

I dagtimerne er der mulighed for at arbejde i Jobbutikken, hvor beboere og andre kan arbejde. Det kan være med opgaver som gårdrenovering og have- og malerarbejde. Nogle opgaver udføres også som mere selvstændige opgaver på eller uden for Rønnebo med betaling efter reglerne herom. Vi taler med enkelte, der arbejder med projekter og viser billeder heraf. Deltagelse heri, har ifølge det oplyste, været godt for den enkeltes liv og fremtid

Her er således mulighed for, at beboerne på stedet via dels aktiviteter og dels caféen kan skabe sociale relationer på egne præmisser.

### *De fysiske rammer*

Det forhold, at der i de nære omgivelser er indkøbsmuligheder har været positivt for beboerne og deres udvikling. Flere køber selv ind eller får støtte til det. Enkelte savner de vante omgivelser fra Hede-lund.

Beboernes lejligheder ligger på 3 etager, hvoraf en særligt er målrettet de beboere, der har de største behov.

Beboerne har fået egne lejligheder, enten et- eller toværelses lejligheder med bad. Det er større og bedre forhold, end beboerne er vant til at have. De har tidligere boet på værelser, så her har de fået mere tidsvarende boligforhold. En dørspion gør det muligt for beboerne at se hvem, der ønsker at kontakte dem. Enkelte beboere fremviser deres lejlighed for os. De er indrettet efter beboernes behov og interesser.

Det er en stor omvæltning for mange, at der fx ikke er så mange deciderede fællesrum, men ved hovedindgangen i "foyeren" samles flere beboere gerne, kan vi konstatere.

I stueplan ligger medarbejdernes kontorer tæt ved hovedindgangen. Lokaler og kontorer for ledelse og sygeplejersker forekommer placeret afsides i stueplan. Man kan med fordel bestræbe sig på at være specielt synlige og opsøgende i opbygningsfasen, men også fremadrettet.

I samme plan ligger aktivitets- og samværstilbud samt en café, og der arbejdes på at renovere køkkenet.

### *Personaleforhold*

Aktuelt er lederstillingen vakant, og opgaverne varetages af to afdelingsledere, hver med sin faglige baggrund. Medarbejdergruppen er bredt tværfaglig sammensat, med blandt andet en sundheds- og sygeplejefaglig eller en pædagogisk uddannelse. Ergoterapeuter indgår ligeledes i gruppen. Eksterne samarbejdspartnere inddrages løbende, eksempelvis psykiater o.a.

Der udtrykkes tilfredshed med de nye rammer. Her har, forståeligt nok som led i flytningen, været nogle udfordringer i at finde sig til rette i nye rammer med en ny sammensat beboer- og medarbejdergruppe. Processen er forløbet konstruktivt indtil videre, og her holdes fokus på muligheder fremfor begrænsninger.

Indsatsen er organiseret således, at medarbejderne fra om morgenen til kl.10.00 enten er i "det høje" eller "lave hus". Hver formiddag kl. 10.00 mødes medarbejderne for at koordinere og planlægge dagens andre opgaver, hvorefter man organiserer sig efter kontaktpersonsordningen.

Medarbejderne er udover deres samarbejde med beboerne, hver især tildelt overordnede funktioner og ansvarsområder for bl.a. medicin og beboerøkonomi, således at ressourcerne anvendes bedst muligt.

En medarbejder har særlige opgaver som planlægger, medicinansvarlig, ansvarlig for kommunikation med psykiater og gennemførelse af en månedlig egenkontrol af beboermapper.

Sygeplejerskerne, af hvilke der er 3, har forskellige opgaver, som omfatter blandt andet egenkontrol af medicinbehandling og kursustilrettelæggelse. En indgår i den almindelige arbejdsplan og arbejder hver anden uge om aftenen.

Her er indført såkaldte "etagemøder", som har til formål at sikre, at medarbejderne har et fælles fagligt forum til sparring, udvikling og planlægning af indsatsen overfor brugerne. Ledelsens deltagelse i daglige møder varierer. Der afholdes som sådan ikke personalemøder.

### *Myndighedsforhold*

Medarbejderne er bekendte med regler og procedurer i forhold til magtanvendelse. Vi vil følge nærmere op på dette område ved et kommende tilsyn.

Medicinen opbevares forsvarligt i aflåst rum, og håndteres efter gældende regler. Vi iagttager, at nøglerne sidder i den enkelte beboers skab og har påpeget det u hensigtsmæssige heri uanset, at døren til rummet sædvanligvis er aflåst.

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 medicinbehandling i vores tilsyn. Der er således tale om elementer, der ikke som udgangspunkt er omfattet af embedslægens tilsyn.

### *Den skriftlige dokumentation*

Her dokumenteres primært i manuelt i beboermapper, hvor beboernes behov, ønsker og indsats og særlige opmærksomhedspunkter er beskrevet.

Vi har gennemgået et udsnit af beboermapperne og finder, at der er et stort behov for mere systematik og forenkling, således at grundlaget for og beskrivelserne af udmøntningen af den aktuelle indsats bliver overskuelig og let tilgængelig. Det vil alt andet lige sikre en ensartet service og gøre det lettere at følge op og evaluere indsatsen. Beskrivelser af de opgaver og den indsats, der vedrører hverdagslivet og udviklingen mod en selvstændig tilværelse, kan i nogen udstrækning tydeliggøres. Brugen af elektronisk dokumentation vil klart fremme mulighederne og reducere den tid, der anvendes til at dokumentere.

Hjemmesiden indeholder mange relevante oplysninger, men forekommer svært tilgængelig med en rækkefølge i oplysningerne, der ikke forekommer særligt relevant eller hensigtsmæssig.

### *Opfølgning til kommende tilsynsbesøg*

- Her er ikke yderligere 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. 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 og ved et efterfølgende møde har vi også drøftet resultaterne med centerledelsen.

Aalborg, den 31. januar 2012

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

Aase Møller

Henning Jacobsen