

## TILSYNSRAPPORT

### *Unmeldt tilsyn på Kollegiet Gl. Køge Landevej, Københavns Kommune*

*Onsdag den 3. juli 2013 fra kl. 9.00*

#### Indledning

Vi har på vegne af Københavns Kommune aflagt tilsynsbesøg på Kollegiet Gl. Køge Landevej. 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 der i 2013 skal sættes særligt fokus på bedre IT-understøttelse til gavn for medarbejdere og brugere samt på borgere med lange ophold på herberg og krisecentre.*

Endvidere har vi generelt dannet os et indtryk af atmosfæren, fulgt op på anbefalinger fra tidligere tilsyn og generelt og konkret vurderet forholdene, indsatsen og metoderne samt gennemgået forskelligt skriftligt materiale vedrørende både driften i almindelighed og indsatsen for udvalgte beboere.

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 vurdering, at beboerne hører til tilbuddets målgruppe
- de fysiske rammer er uændrede, hvilket betyder, at her fortsat er tale om meget små værelser. Planlægningen af en gennemgribende ombygning og renovering er nu så langt fremme, at håndværkerne forventes at begynde arbejdet i foråret 2014. Her sørges for intern genhusning mens byggeriet pågår
- det er vores vurdering, at beboerne modtager relevant støtte med afsæt i den enkeltes behov. Det vurderer vi på baggrund af samtale med beboere og medarbejdere samt gennemgang af dokumentation
- IT-journaliseringssystemet CSC social er nu implementeret. Her opleves udfordringer med systemets stabilitet og med visse funktioner. I en periode har medarbejderne måttet gå tilbage til håndskrevne notesbøger for at sikre dokumentation. Under tilsynet konstaterer vi systemudfald og fejl
- her er udfordringer i forbindelse med boliganvisning, hvorfor enkelte beboere på § 110 har, hvad der kan betegnes som relativt længere ophold
- medarbejderne giver udtryk for generel tilfredshed med deres arbejdsforhold. Her er tilfredshed med samarbejdet, både medarbejderne imellem og med ledelsen. Medarbejderne oplyser, at de

fortsat oplever en positiv udvikling for tilbuddet gennem de seneste år, hvilket er i overensstemmelse med vores indtryk

- det er vores vurdering, at medarbejderne er engagerede i beboernes trivsel og at medarbejdergruppens samlede kompetencer modsvarer beboernes behov
- magtanvendelse forekommer ikke og det er vores umiddelbare indtryk, at der er en god forståelse for området blandt medarbejderne
- dette tilsyn omfatter ikke medicinbehandling
- vi har gennemgået skriftlig dokumentation i form af opholdsplaner og dagbogsnotater. Det er vores vurdering, at dokumentationen er fyldestgørende og retningsgivende for indsatsen. På grund af driftsudfald på CSC har vi ikke haft mulighed for at gennemgå forandringskompasset,

## lagttagelser og anbefalinger

### *Opfølgning fra foregående tilsynsbesøg*

Her er ikke emner til opfølgning for foregående tilsynsbesøg.

### *Målgruppe*

Tilbuddets målgruppe er hjemløse mænd. Kendetegnende for beboerne er, at de på grund af sociale problemstillinger, psykiske lidelser og eventuelt alkoholmisbrug, har behov for socialpædagogisk støtte til at få stabiliseret deres tilværelse.

Tilbuddet er normeret til 110 pladser i henhold til SEL § 107 og 38 pladser på § 110. Alderskriteriet er fra 18 år ved indflytning.

På tilbuddets § 110 pladser er her aktuelt fuld belægning. Derimod er her omkring 70 ledige § 107 pladser. Her opleves stort set ophør af visitering til § 107 pladserne.

Medarbejderne udtrykker undren over den vigende belægning, sammenholdt med behovene hos nogle af de hjemløse, medarbejderne er i kontakt med. Det vores vurdering, at beboerne vi møder i tilbuddet, hører til målgruppen.

### *Beboernes forhold*

Vi har lejlighed til at tale med en større gruppe beboere. Alle udtrykker tilfredshed med deres forhold i tilbuddet, herunder tilfredshed med den støtte og opbakning, de oplever fra medarbejderne.

Beboerne oplyser, at medarbejderne er gode til at italesætte, når de vurderer en beboer klar til at komme videre. Andre beboere bekræfter dette ved at fremhæve, at medarbejderne er gode til at se, hvad den enkelte beboer har brug for. Beboerne oplyser, at de inddrages i forbindelse med udarbejdelse af deres opholdsplaner.

Her er fortsat et tæt samarbejde med Sundhedsteamet, således at der tages hånd om beboernes mangeartede somatiske udfordringer. Her er udfordringer i forbindelse med boliganvisning, hvorfor enkelte beboere på § 110 har, hvad der kan betragtes som relativt længere ophold. Fra medarbejderne får vi oplyst, at her generelt her et godt samarbejde med alle relevante instanser. Dog beskrives samarbejdet med jobcentrene som anspændt pga. vigende indsigt hos jobcentrenes medarbejdere i beboernes forudsætninger.

Flere beboere har erfaringer fra andre tilsvarende tilbud og fremhæver, at dette tilbud kendetegnes ved rolige omgivelser og en omgangsform, de betegner som godt kammeratskab og hjælpsomhed overfor hinanden. Flere beboere fremhæver som særlig positivt, at her er et lavt konfliktniveau beboerne imellem, hvilket er i overensstemmelse med vores indtryk på stedet. Ifølge beboerne hænger det lave konfliktniveau sammen med, at flertallet af beboerne ønsker ro og ordnede forhold.

Her er et beboerråd, hvor emner som for eksempel interne retningslinjer også drøftes. Beboerrådet har besluttet, at tilbuddet skal forblive et sted for mænd. Enkelte bemærker over for os, at stedets ro og ordnede forhold også skyldes, at her udelukkende indskrives mænd. Det er vores vurdering, at sammenhængen ikke kan udelukkes.

Udover beboerrådet tilstræbes det at inddrage beboerne på forskellig vis. Eksempelvis forsøges det fremover at afholde aktivitetsplanlægningsmøder som åbne møder, hvor alle beboere har mulighed for at deltage.

Blandt beboerne er flere med anden etnisk baggrund end dansk. Ifølge både dem, og de danskere vi taler med, opleves her en god sameksistens på tværs af kulturelle og etniske forskelle. Nogle antager, at begrundelsen ligger i, at alle er fælles om at være i social deroute. Andre beboere mener, at begrundelsen skal findes i, at den tætte boform, med for eksempel fælles køkkener og fælles opgaver omkring rengøring, bevirker, at her er bedre mulighed for at lærer hinanden at kende, end noget andet sted i samfundet.

Det er vores vurdering, at beboerne modtager relevant støtte med afsæt i den enkeltes behov. Ligeledes er det vores vurdering, at beboerne gives reel medindflydelse på egne og fællesskabets vilkår.

#### *De fysiske rammer*

De fysiske rammer er uændrede, hvilket betyder, at her fortsat er tale om forholdsvis små værelser.

Planlægningen af en gennemgribende ombygning og renovering er nu så langt fremme, at håndværkerne forventes at begynde arbejdet i foråret 2014.

Tilbuddet består af fire sammenhængende bygninger på hver 3 etager. På grund af meget begrænset søgning på tilbuddets § 107 pladser, er det muligt at én bygning kan stå tom ad gangen, hvilket bevirker, at her sørges for intern genhusning af beboerne, mens byggeriet pågår.

Bygningernes alder og brug taget i betragtning er det vores vurdering, at de fysiske rammer fremstår i god standard for rengøring og oprydning.

#### *Personaleforhold*

Medarbejderne giver udtryk for generel tilfredshed med deres arbejdsforhold. Her er tilfredshed med samarbejdet, både medarbejderne imellem og med ledelsen. Medarbejderne har alle en socialfaglig uddannelse eller baggrund.

Blandt medarbejderne opleves undren over manglende visitering til tilbuddets § 107 tilbud. Ikke mindst fordi, medarbejderne mener, at flere af de hjemløse, der kommer i kontakt med tilbuddet, vil profitere af indholdet i det midlertidige botilbud. Ifølge medarbejderne vil hjemløse, der mentalt er for svage til at klare sig i egen bolig, men som generelt er selvhjulpne i forhold til de basale daglige gøremål, have gavn af stedets § 107 tilbud.

Medarbejderne modtager ekstern supervision, ligesom her lægges vægt på faglig kompetenceudvikling. Her er blandt andet nedsat et udvalg blandt ledelse og medarbejdere, der skal aftale linjerne for kommende kompetenceudviklingsforløb og projekter. Derudover er her mulighed for individuel efterud-

dannelse som for eksempel diplomuddannelse eller tilsvarende. Ifølge medarbejderne opleves fortsat en positiv udvikling for tilbuddet, hvilket er i overensstemmelse med vores indtryk.

Det er vores vurdering, at medarbejdergruppens samlede kompetencer modsvarer beboernes behov.

### *Myndighedsforhold*

Siden sidste tilsyn har her ikke været tilfælde af magtanvendelse. Her er vedtaget en politik om alene at give mundtlige henstillinger ved konflikter. I situationer, hvor magtanvendelse er påkrævet, inddrages politiet.

Ledelse og medarbejdere er bekendte med reglerne vedrørende magtanvendelse og Københavns Kommunes retningslinjer for indberetning.

Det skal for god ordens skyld understreges, at dette tilsyn ikke omfatter medicinbehandling.

### *Den skriftlige dokumentation*

Vi har gennemgået uddrag af den skriftlige dokumentation i form af opholdsplaner og dagbogsnotater. Det er vores vurdering, at opholdsplanerne er fyldestgørende og retningsgivende for indsatsen. De daglige notater fremstår objektive i deres beskrivelser. Endvidere fremstår notaterne i anerkendende formuleringer og i et sobert sprog.

CSC social er nu implementeret. Her opleves udfordringer med systemets stabilitet og med visse funktioner. I en periode har medarbejderne midlertidigt måtte gå tilbage til håndskrevne notesbøger for at sikre dokumentation.

Vi får oplyst, at her lejlighedsvis opleves usædvanligt lange log in tider til CSC. Endvidere får vi oplyst, at der forekommer pludselige udfald, mens der arbejdes i systemet, hvilket stemmer overens med vores observationer under tilsynet. Vi bliver koblet af systemet, hver gang vi forsøger at åbne en beboers forandringskompas. Vi har derfor ikke haft mulighed for at gennemgå udfyldelse af forandringskompas.

Vi får oplyst, at her pt. er ekstra udfordringer omkring bedre IT-understøttelse, idet tilbuddet ikke har, og foreløbig heller ikke udsigt til at få, en printer, der kan kommunikere med CSC.

### *Opfølgning til kommende tilsynsbesøg*

- Tilsynet giver ikke anledning til yderligere bemærkninger og der er ikke emner til opfølgning ved kommende tilsynsbesøg.

#### *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.

Aalborg, den 11. juli 2013

**REVAS APS  
AF 1/2 2004**

Aase Møller

Henning Jacobsen