

## TILSYNSRAPPORT

### *Anmeldt tilsyn på Kirkens Korshærs Herberg, Aalborg Kommune*

*Tirsdag den 8. marts 2011 fra kl. 10.00*

#### **Indledning**

Vi har på vegne af Aalborg Kommune aflagt tilsynsbesøg på Kirkens Korshærs Herberg. Formålet med tilsynet er generelt og konkret at tilse såvel den pædagogiske som den socialfaglige kvalitet af opgaveløsningen, herunder at opgaverne løses på en ordentlig måde.

Fokus ved dette tilsyn har været den helhedsorienterede indsats, herunder mere konkret sammenhængen i den samlede individuelle indsats og initiativer, der nedbringer opholdstiden på de enkelte enheder. Et aspekt af dette er også beboernes indflydelse på de beslutninger, der vedrører den enkelte.

Herudover har vi selvfølgelig generelt og konkret vurderet forholdene, indsatsen og metoderne det enkelte sted og gennemgået forskelligt skriftligt materiale vedrørende både driften i almindelighed og den enkelte beboer. Ligeledes har vi vurderet stemning og atmosfære.

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 vores vurdering, at beboerne hører til målgruppen
- vi får oplyst, at her er en gennemsnitlig opholdslængde på 3-4 måneder. Det understreges for beboerne allerede ved indskrivning, at her er tale om et midlertidigt ophold. Både medarbejdere og beboere giver udtryk for, at samarbejdet og arbejdsgangene de forskellige instanser imellem kan være en udfordring og til tider medvirke til at opholdslængden bliver længere end nødvendig
- det er vores indtryk, at beboerne modtager den hjælp og støtte de har behov for, med henblik på at få genetableret en mere stabil tilværelse. Beboerne giver udtryk for tilfredshed med tilbudets rammer, og oplever sig mødt med respekt og forståelse for deres aktuelle livssituation. Her afholdes beboermøder kontinuerligt, og beboerne oplever reel indflydelse
- det er vores vurdering, at medarbejderne har de rette kompetencer til at varetage opgaveløsningen. Medarbejderne fremstår engagerede og giver udtryk for stor tilfredshed med deres arbejdsforhold. Ca. halvdelen af medarbejdergruppen er påbegyndt efteruddannelse omhandlende KRAP (Kognitiv, ressourcefokuseret og anerkendende pædagogik)
- her er fortsat tale om en meget stabil medarbejdergruppe. Vi har drøftet den udfordring der kan være i at skabe og bevare dynamik i en gruppe, der har arbejdet sammen i en lang årrække, hvilket ledelsen er opmærksom på. Vi har foreslået, at her laves et introduktionsprogram med henblik på nyansatte vikarer og eventuelle nye medarbejdere

- vi får oplyst, at beboerne hurtigst muligt tilbydes en opholdsplan. Vi kan dog konstatere at flere beboere ikke har en sådan, og at mange af opholdsplanerne er ufuldstændige og ikke retningsgivende for indsatsen. Der bør snarest ske en opprioritering af arbejdet med opholdsplaner, hvilket lederen erklærer sig enig i. Evt. med støtte fra en IT-løsning. Man har nedsat en arbejdsgruppe, der vil se på sagen. Der kan med fordel udarbejdes en handlingsplan for færdiggørelse af arbejdet med opholdsplanerne.

## **lagttagelser og anbefalinger**

### *Opfølgning fra foregående tilsynsbesøg*

Her er ikke punkter til opfølgning.

### *Målgruppe*

Målgruppen er voksne mennesker, der på grund af sociale vanskeligheder har behov for en midlertidig bolig. Hovedparten af beboerne har en form for misbrug, der oftest omfatter alkohol.

Vi kan konstatere, at her er mange grønlandske beboere, og vi får oplyst at det gennemsnitligt drejer sig om ca. en tredjedel. Man er i den sammenhæng opmærksom på at benytte tolk ved vigtige samtaler og møder.

Det er vores vurdering, at de indskrevne beboere tilhører målgruppen.

### *Boligforhold og fysiske rammer*

De fysiske rammer fremstår generelt velholdte og pæne. Her er en gennemgående linje i valget af vægfarver og kunst på væggene, hvilket kan medvirke til at skabe ro og harmoni i omgivelserne.

Bortset fra modtagelsen er medarbejdernes arbejdsrum beliggende på 1. sal, og hovedparten af beboerens værelser og fællesrum, er beliggende i stueplan. Her er en bevidsthed om at denne inddeling, kan signalere afstand mellem medarbejdere og beboere. For at modvirke dette, har man på stedet en holdning om, at alle døre til og på 1. sal som udgangspunkt er åbne. Det er i øvrigt vores indtryk, at medarbejderne opholder sig på stueetagen det meste af tiden.

Udover værelser, er der adgang til fællesrum i form af spisestue og opholdsstue, et mindre køkken, der frit kan benyttes af beboerne, samt vaskefaciliteter. Rengøring af fællesarealerne, herunder også køkken og badeværelser, varetages af beboerne evt. med støtte fra medarbejderne. Enkelte steder bærer det præg af, at det kan være en udfordring for nogle beboere. Medarbejderne er bevidste om, at her er tale om en pædagogisk opgave, der nok altid vil kræve opmærksomhed i større eller mindre omfang, afhængig af den aktuelle beboergruppe.

### *De pædagogiske og omsorgsmæssige forhold*

Vi får oplyst, at her er en gennemsnitlig opholdslængde på 3-4 måneder. Det understreges for beboerne allerede ved indskrivning, at her er tale om et midlertidigt ophold. Beboerne tilbydes hjælp og støtte til at få genetableret en stabil hverdag, hvilket konkret udmøntes i hjælp til boligindstilling, pensionsansøgninger med mere. Desuden tilbydes samvær og støttende samtaler, og for mange beboere er det vigtigste i første omgang at få ro omkring sig. Beboerne har under opholdet 2 kontaktpersoner blandt medarbejderne.

Både medarbejdere og beboere giver udtryk for, at samarbejdet og arbejdsgangene de forskellige instanser imellem kan være en udfordring, og til tider medvirke til at opholdslængden bliver længere end nødvendig. Det er vores indtryk, at man fra Herbergets side er opmærksom på at opholdet ikke skal være længere end nødvendigt. Samtidig understreges det, at nogle beboere har behov for tid og ro,

hvis det skal lykkes at få skabt en mere stabil tilværelse på sigt, hvilket er i overensstemmelse med det flere beboere giver udtryk for.

Her er tilbud om mad 3 gange om dagen. På grund af hygiejniske hensyn er beboerne ikke direkte inddraget i tilberedning af maden, men de har valgmuligheder og specielle ønsker imødekommes så vidt muligt. Den varme mad leveres udefra og serveres til middag og hovedparten af beboerne benytter sig at tilbuddet.

Beboerne giver udtryk for tilfredshed med tilbuddets rammer. De oplever sig mødt med respekt og forståelse for deres aktuelle livssituation, og tilkendegiver at de modtager den hjælp og støtte de har behov for. Det er i overensstemmelse med vores vurdering. Beboerne fortæller, at de har indflydelse og nævner som et konkret eksempel, at man hurtigt har imødekommet et ønske om, at få sat en pc op i stuen med adgang til internettet. Der holdes beboermøder hver 6. uge.

Vi får oplyst at den nye tandbus, der er et tilbud om gratis tandbehandling til hjemløse og socialt udsatte, vil komme til at holde ved Herberget med fast interval. Tandbussen starter op til april, og der er ophængt information herom på flere af husets opslagstavler.

### *Medarbejderforhold og faglige forudsætninger*

Her er fortsat tale om en meget stabil medarbejdergruppe, der for de flestes vedkommende har været ansat i mange år. Vi har drøftet den udfordring der kan være i at skabe og bevare dynamik i en gruppe, der har arbejdet sammen i en lang årrække, hvilket ledelsen er opmærksom på. Vi har foreslået, at her laves et introduktionsprogram med henblik på nyansatte vikarer og eventuelle nye medarbejdere.

Medarbejderne er hovedsagligt uddannet diakoner, social- og sundhedsassistenter og pædagoger. Desuden er her ansat en socialrådgiver, der blandt andet varetager rådgivning vedrørende boligansøgninger, økonomiske forhold med mere. Det er vores vurdering, at medarbejderne har de rette kompetencer til at varetage opgaveløsningen. Medarbejderne fremstår engagerede og giver udtryk for stor tilfredshed med deres arbejdsforhold. Her er tydeligvis interesse for målgruppen, og tilfredshed med såvel det kollegiale samarbejde som samarbejdet med ledelsen.

Ca. halvdelen af medarbejdergruppen er påbegyndt efteruddannelse omhandlende KRAP (Kognitiv, ressourcefokuseret og anerkendende pædagogik). Forløbet strækker sig over 2 år og afvikles i moduler. Indholdet af uddannelsen er tilpasset misbrugsområdet.

Medarbejderne deltager jævnligt i kurser og temadage, dels i CMU (Center for misbrug og socialt udsatte) og dels i Kirkens Korshærs regi. Ledelsen deltager årligt i Kirkens Korshærs lederseminar.

Medarbejderne har hver 6. uge en hel personaledag. Halvdelen af dagen bruges til supervision og halvdelen til personalemøde. Medarbejderudviklingssamtaler afholdes årligt, senest i efteråret 2010.

### *Den skriftlige dokumentation*

Vi får oplyst, at beboerne hurtigst muligt tilbydes en opholdsplan, hvilket også loves i den udleverede brochure. Vi kan dog konstatere at flere beboere ikke har en sådan. Vi har set eksempler på udfyldte opholdsplaner og kan konstatere at kvaliteten varierer. Vi har nævnt dette forhold ved en række tilsyn og det er vores opfattelse at man snarest bør opprioritere arbejdet med opholdsplanerne, så de bliver udfyldt i det hele taget og bliver retningsgivende for indsatsen. Man kan med fordel understøtte denne proces med et IT-system da der med det nuværende system skal laves "dobbeltbogføring" hvilket ikke ansporer til at bruge redskabet.

### *Magtanvendelse*

Magtanvendelser forekommer generelt ikke. Ved optræk til konflikter af voldsom karakter, tilkaldes politiet. Vi får oplyst, at samarbejdet med politiet er velfungerende, og medarbejderne bærer alarmer med

direkte kald til alarmcentralen. På baggrund af samtale med både beboere og medarbejdere, er det dog vores indtryk, at her generelt er fred og ro.

### *Medicinhåndtering*

Det skal for god ordens skyld understreges, at tilsynet ikke omfatter læge- og sygeplejefaglige forhold. Vi har konkret ført tilsyn med medicinhåndteringen.

Vi har gennemgået medicinhåndteringen, og vurderer, at den sker på betryggende vis. Medicinen doseres af en hjemmesygeplejerske og udleveres af medarbejderne.

### *Yderligere opfølgning til det kommende tilsynsbesøg*

- Introduktionsprogram
- Den skriftlige dokumentation, herunder opholdsplaner

#### *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 5. april 2011

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

Aase Møller

Henning Jacobsen