



Kvalitetsbeskrivelse 2015 Æ NABO-center Amager, WeShelter

Eventuelle ændringer på tilbuddet inden for det seneste år af relevans for audit:

NABO-center Amager er pr. 1. december 2014 overgået til WeShelter. I samme forbindelse opsagde den daglige leder sin stilling, som nu bliver varetaget af den tidligere souschef, Bente Clausen. Umiddelbart forinden ejerskiftet har NABO-center mistet bevillingen på sit botilbud og dermed en stor del af sine opgaver og sine ansatte. Dette har været en stor omvæltning for både brugergruppen og for personalegruppen, som siden årsskiftet har arbejdet med at omorganisere arbejdet.

1. Værdier

(Fælles for Pegasus, Amadeus, NABO-center og Projekt Offside)

WeShelter er et fællesskab af sociale tilbud, der har arbejdet blandt hjemløse og udsatte i København siden 1893. Fællesskabet består af herbergerne Mændenes Hjem på Vesterbro, Kollegiet Gl. Køge Landevej i Valby og RG60 på Nørrebro. Derudover driver vi værestederne Amadeus, Pegasus, Projekt Offside, Værestedet i Sydvest og NABO-center på Amager.

1

Vores fællessekretariat i Valby arbejder for at sætte vilkårene for hjemløse og socialt udsatte på den offentlige dagsorden, og udgiver Magasinet Hjemløs, der udkommer fire gange om året. Ligesom WeShelter driver en stor frivillighedsindsats, som understøtter alle tilbud i fællesskabet.

Organisationens udvikling har skabt behov for et navn, der bedre afspejler vores samlede arbejde. Derfor skiftede vi i december 2014 navn fra Missionen blandt Hjemløse til »WeShelter« . med tilføjelsen »Socialt arbejde siden 1893«. Det nye navn, WeShelter, rummer bedre de forskellige målgrupper, som vi arbejder med . specielt i forhold til vores arbejde med psykiatribrugere. Selv om vi har fået ny navn, har vi det samme udgangspunkt og den samme opgave og tager afsæt i den kristne, danske folkekirke . nu blot tilsat nogle tydelige ambitioner og værdier om at gøre det i samarbejde med det offentlige, andre civilsamfundsaktører, medarbejdere og de borgere, det handler om.

Med det nye navn ønsker vi at signalere, at vi skaber rum (Shelter) for samfundets svageste, og at vi gør det i fælleskab (We) . også med frivillige, bidragsydere, virksomheder, offentlige instanser, samarbejdspartnere m. fl.

I WeShelter er vi i gang med en proces, hvor vores nye organisationsidentitet skal forklares og foldes ud gennem arbejde med blandt andet værdierne og gennem en fortsat ambitiøs udvikling af vores indsats. Her skal de enkelte væresteder også til at definere sig mere skarpt, samt sætte handling og forståelse bag vores værdier i WeShelter.

Ordet »blandt« var vigtigt i vores gamle navn, fordi det signalerede øjenhøjde mellem organisationen og brugerne. Vi vil fortsat møde hjemløse, ensomme og udsatte i øjenhøjde, og tilbyde husly, støtte og fællesskab, så vore brugere får bedre muligheder for at erkende og





anvende egne ressourcer. En af vore metoder er følgeskabet: Vi ønsker at være på borgerens side og yde en social- og sundhedsfaglig indsats, når det er svært og håbløst.

Weshelter É tre fælles værdier

WeShelter har udarbejdet tre fælles værdier;

- Samarbejde
- Ambitiøs
- Alle er værdige

Værdier som for os både understreger menneskesyn og indignation, og værdier som signalerer handling.

I WeShelter bygger vi på en lang historie, som en af de ældste folkekirkelige sociale organisationer, der fortsat er aktiv. Vi bygger på generationers dedikerede og ambitiøse indsats for at gøre tilværelsen bedre for hjemløse. Det markerer vi med tilføjelsen . +Socialt arbejde siden 1893+

Da arbejdet startede i 1893 var det usædvanligt, at man ikke skelnede mellem værdigt og uværdigt trængende,. Den lovgivningsmæssige skelnen ophørte officielt i 1933, men der er også i dag behov for et ambitiøst samarbejde om, at sikre +alle er værdige+ som tilgang i mødet med hvert enkelt menneske og i de regler og normer, vi sætter i vores samfund.

Værdierne lokalt

Idet vores identitetsproces er relativt ung, har det fælles værdisæt endnu ikke gennemsyret hele organisationen. De enkelte væresteder vil på forskellig vis arbejde med at definere sig selv i det nye værdisæt. Derudover har flere væresteder deres egne lokale værdisæt, som er mere eller mindre italesat. I en travl hverdag med mange brugere med store behov, prioriterer vi ofte det direkte brugerrettede arbejde over det administrative. Derfor vil værdierne ikke nødvendigvis vil være at genfinde lokalt endnu.

2

WeShelters værdier, samt det værdibaserede arbejde på værestederne, er helt foreneligt med Københavns Kommunes værdier og værdigrundlag i Vision 2017.

2. Ledelse

(Fælles for Pegasus, Amadeus, NABO-center og Projekt Offside)

WeShelters hovedbestyrelse varetager den overordnede ledelse af værestederne og det opsøgende arbejde. Bestyrelsen har ansat en forstander til at forvalte og varetage driften. Forstanderen er således det +lokale+personales overordnede leder i WeShelter vedr. ansættelse, afskedigelse, ferie og fravær samt udbetaling af løn etc. Forstanderen har beslutningskompetence inden for de udmeldte budgetrammer. WeShelters bestyrelse inddrages i beslutninger, der ligger uden for tilbuddets rammeaftale, samt hvor der er økonomiske ændringer, der påvirker den samlede budgetramme. På de væresteder, hvor der er ansat en daglig leder/ledende koordinator, sker alle personalehenvendelser primært til denne. Det er den daglige leder/ledende koordinators opgave at informere eller involvere forstanderen eller hovedbestyrelse om nødvendigt.

I WeShelter arbejder vi ud fra en flad ledelsesstruktur, hvilket betyder at udvikling og nye tiltag hurtigt kan få liv på jord. I og med at der på hvert tilbud kun er max tre ledelsesniveauer





(bestyrelse, forstander og leder) kan vi hurtigt og effektivt få omsat idéer til handling. Ligeledes kan man også hurtigt efterkomme ønsker, krav og pligter såvel +nede fra+ som +oppe fra+.

På samme vis arbejder vi med en høj grad af selvledelse, da mange beslutninger kan træffes af den lokale leder eller direkte af medarbejderen. Vores ledelsesstil er anerkendende, tillidsbaseret og baseret i vores værdisæt: Samarbejde, ambitiøs og alle er værdige.

Som en del af arbejdet, deltager både forstanderen og den daglige leder/ledende koordinator i udflugter og særlige arrangementer på værestederne og har dermed fingeren på pulsen, både hvad angår brugere og ansatte. Ledelsen er dermed ikke en fjern størrelse og vi har af samme grund ikke udarbejdet en detaljeret ledelsesbeskrivelse. Dog har de ansatte og den daglige leder/ledende koordinator alle arbejdsbeskrivelser, der beskriver kerneopgaverne. Personalet har ligeledes fået udleveret en personalehåndbog ved deres ansættelse, hvor alle organisationens politikker og retningslinjer er samlet (rygepolitik, utilsigtede hændelser, vold, ferie og fravær og tavshedspligten etc.)

Der afvikles ugentligt personalemøder, hvor forstanderen efter behov inviteres med. Her drøftes aktuelle problemstillinger og træffes beslutninger i løbende sager.

Tilsammen gør det os også til nogle fleksible arbejdspladser og sociale tilbud, hvor vi hurtigt kan navigere efter de rammer og udfordringer, vi bliver budt på. Der er mulighed for at rotere mellem de forskellige arbejdsenheder, hvis der er behov for enten nye udfordringer eller blot luftforandringer. Det gør også, at vi har en medarbejdergruppe, som bliver i WeShelter. Vi har ikke et stort +flow+ af medarbejdere, hvilket betyder at medarbejdergruppen er meget stabil og kender hinanden godt. Et stort plus for både brugere og kollegaer, når man dagligt arbejder med psykisk ustabile og udsatte borgere.

Ledelsen af værestederne under WeShelter er forenelig med Københavns Kommunes Ledelsesgrundlag Vision 2017, Principper for tillid og vejledning for guiden til centerplaner.

3. Viden og Kompetencer

(Fælles for Pegasus, Amadeus, NABO-center og Projekt Offside)

WeShelters væresteder har alle en meget stor bredde og nuancering i målgrupper, hvilket betyder, at medarbejderstaben og disses kompetence- og vidensniveau i lige så høj grad skal spænde vidt. Derfor er medarbejdersammensætningen og fagligheden også meget forskellig på vores tilbud.

WeShelter har både socialrådgivere, socialpædagoger, pædagoger, sosu assistenter, ufaglærte og meget specialiserede medarbejdere, såsom en kok til madlavning og en hortonom til vores gartneri.

Mange af WeShelters medarbejdere på værestederne har været tilknyttet rigtig mange år, og har derfor også en lang række efter- og tillægskurser i henhold til at arbejde med udsatte målgrupper. Alle medarbejdere har for eksempel gennemgået Københavns kommunes værestedsuddannelse





på fakultetet, førstehjælpskursus. Mens andre medarbejdere har tilegnet sig viden omkring nada-behandling, ledelse, madlavning, sundhed og rygeafvænning etc.

WeShelters væresteder arbejder alle overordnet ud fra recovery-tilgangen samt organisationens grundværdier . *«samarbejde, ambitiøs og alle er værdige»*, hvor det handler om at give brugerne den bedste støtte og hjælp, så brugerne på bedst mulig måde kan opnå en god og værdig tilværelse. Det udspiller sig i praksis både gennem vores rådgivning, samtaler, netværksaktiviteter, udflugter, kursusgang, brugermøder, frivillighed etc.

Alle værestederne afholder ligeledes brugermøder månedligt, så de beslutninger og drøftelser, der vedrører fællesskabet også bliver taget i fællesskabet. Både medarbejdere, brugere og de frivillige ressourcer på tilbuddene i WeShelter kan deltage på sådanne brugermøder. Formålet med at lægge mange af beslutningerne ud til et brugermøde er at udvikle ejerskab og at udnytte de mange menneskelige kompetencer og styrker, der findes i fællesskabet på vores tilbud. Samt dermed nuancerer både drøftelserne og beslutninger, der vedrører både brugere, frivillige og medarbejdere. I praksis arbejder nogle tilbud også med arbejdsgrupper, som ad hoc laver indstillinger på specifikke ønsker til brugermødet. Mens man på andre tilbud kun har det samlede møde som udgangspunkt for beslutninger.

Medarbejderne på alle WeShelters væresteder har samtidig også et par fællesmøder årligt, hvor der videndeles og drøftes overordnede strategiske beslutninger og tiltag for området. Hvert tilbud har deres egne personalemøder månedligt/ugenligt, hvor den overordnede ledelse deltager efter behov. Her diskuteres aktuelle *«sager»* og den pædagogiske linje tages op til genovervejelse, hvis det viser sig nødvendigt.

Såfremt der under et personale- eller fællesmøde viser sig at være et generelt behov for opkvalificering, så bliver dette iværksat. Det kan eksempelvis være som følge af en ny tendens inden for målgruppen, nye metoder mv. De enkelte personaler eller daglige ledere kan også henvende sig direkte til den overordnede leder med ønsker om kurser mv. Der er årligt afsat midler via driftsbevillingen samt via fondssøgning til at udvikle og uddanne medarbejderstaben i WeShelter.

Arbejdet med mange af de frivillige foregår i en specialiseret, tværgående enhed i WeShelter, som holder sig opdaterede på den nyeste viden omkring inddragelse af frivillige i det sociale arbejde. Rekrutteringen af frivillige er kvalitetssikret, de frivillige deltager i et obligatorisk introduktionskursus og der følges op på deres arbejde fra projektleder og/eller frivilligkoordinators side.

4. Målgruppe, metoder, tilgange og ydelser

Målgruppe Æ formel og reel

Den formelle målgruppe er alle borgere i Københavns kommune over 18 år, der er karakteriseret ved psykisk sårbarhed og alvorligere psykiatriske lidelser. Målgruppen er såvel mænd som kvinder. Hovedparten bor i egen bolig og kan henvende sig uden forudgående visitation. Det er imidlertid ikke et krav at borgere, der benytter sig af NABOs tilbud har en psykiatrisk diagnose.





En nylig ombygning i NABO har nu også gjort til det muligt for gruppen af psykisk sårbare borgere med fysisk funktionsnedsættelse at benytte tilbuddet og værestedets aktiviteter.

Målgruppen er herudover karakteriseret ved stor forskellighed . i forhold til alder, køn, skolebaggrund, uddannelse og tilknytning til arbejdsmarkedet. Det betyder, at de psykiske og fysiske kræfter, som målgruppen samlet set er i besiddelse af, er varierende, men også mangesidige, hvilket vi forsøger at tage højde for i forhold til at kunne understøtte brugernes ønsker og behov.

Det er ikke tilladt at misbruge alkohol og/eller euforiserende stoffer, mens man opholder sig i NABO, hvilket reelt betyder at en del borgere med psykiatriske diagnoser og et aktivt misbrug ikke kan benytte NABO.

Udover den formelle målgruppe ses desuden borgere med følgende problemkompleks:

- Ensomhed og social isolation
- Hjemløshed (heraf borgere med anden etnisk herkomst end dansk)
- Borgere med betydeligt misbrug/sidemisbrug kan kun være i NABO, når de ikke er påfaldende i deres adfærd
- Mental retardering

Det anslås at ca. 75-80% af borgere, der benytter sig af NABOs værested fordeler sig i den formelle målgruppe, mens de resterende 20-25% tilhører den reelle . eller uformelle målgruppe.

Hjemløshedsproblematikken er et eksempel på et socialt problem af så indgribende karakter, at gruppen efter vores vurdering falder uden for den formelle målgruppe. Denne gruppe kan være karakteriseret ved mangfoldige sociale og sundhedsmæssige belastninger, . belastninger vi i NABO kun i et begrænset omfang kender til og kun vanskeligt kan identificere, men ikke har mulighed for at ændre afgørende på. Formentligt vil det give god mening både for målgruppen og for medarbejderne, hvis ressourcerne gjorde det muligt at arbejde mere koordinerende på tværs af organisationen . f.eks. i forhold til at aftale møder i Socialforvaltningen, læge, jobkonsulent, Borgerservice m.v.

I forhold til hjemløsegruppen har de således de samme muligheder . formelt set som den formelle målgruppe i forhold til at kunne benytte NABOs aktiviteter og øvrige ydelser. Samtidig er det dog en central pointe, at mange af de hjemløse med et omfattende problemkompleks ofte kun efterspørger mere basale ydelser (et bad, mad, adgang til PC og Internet etc.).





Metoder og tilgange

Helt overordnet er de metoder og tilgange, der anvendes i NABO, kendetegnet ved at være løsningsorienterede. Det betyder, at medarbejderne er optaget af at udføre forskellige former for socialpædagogisk arbejde med det primære formål at få brugernes resurser i spil, hjælpe brugeren til at løse et givent problem og derigennem øge livskvaliteten hos brugerne.

Metodisk sondrer vi mellem tre hovedtyper:

- Relationsarbejde
- Professionelt omsorgsarbejde
- Inddragelse

Relationen mellem brugere og medarbejdere er afgørende for, hvorvidt en indsats kan lykkes. Vi tilstræber at skabe en bæredygtig og tillidsvækkende relation primært ved anvendelse af forskellige samtaletyper og teknikker, mødeformer samt sociale aktiviteter.

Samtalerne varierer fra de helt spontane, der kan opstå i cafeen over en kop kaffe, en avisartikel eller en nyhedsudsendelse til de planlagte samtaler, der gennemføres efter den samme fremgangsmåde og systematik (eksempelvis introduktionssamtale med nye brugere og karantænesamtaler med et tydeligt adfærdsregulerende motiv). Det afgørende her er, at formålet med samtalerne er klart og tydeligt (introduktion/velkommen eller karantæne). Der er tale om en fremgangsmåde, der skal være så systematisk, at den i princippet kan reproduceres fra gang til gang af en hvilken som helst medarbejder i NABO. Alle introduktionssamtaler indeholder derfor temaer som: Brugernes behov, hvorfor netop NABO, medarbejderne fortæller om diverse tilbud/aktiviteter, rundvisning etc.

Karantænesamtalerne indeholder: Brugeren modtager en skriftlig begrundelse for hvorfor de har fået karantæne, hvor længe samt at en samtale med daglig leder er påkrævet om fremtidig adfærd før brugeren igen kan komme i NABO.

Når dette er sagt, er der naturligvis mulighed for at tage særlige hensyn til, at brugeren er forskellige og kan have præferencer for særlige problemstillinger eller udfordringer.

Imellem disse to typer tilbyder vi også individuelle samtaler af mere støttende og løsningsrettet karakter til brugere, der periodisk kan opleve belastende livsvilkår, som de ønsker at få hjælp til at håndtere. Endelig tilbyder vi også konfliktmedierende samtaler mellem brugere eller grupper af brugere, hvor et konfliktniveau synes at eskalere.

I NABO forstår vi professionelt omsorgsarbejde som den omsorg, der tager udgangspunkt i det unikke menneskes behov, ønsker og følelser. Som medarbejdere involverer vi os i brugerne med





det primære formål at skabe udvikling. Vi forsøger med dette for øje bl.a. at inddrage de mest ressourcetsvage brugere i samtaler med andre brugere samt, at motivere dem til at deltage i diverse sociale aktiviteter. Vi bestræber os i denne sammenhæng både på, at se det enkelte menneske som et unikt individ og som et menneske, der kan bidrage til et værdifuldt socialt fællesskab. Vi understøtter denne proces ved at se og møde den enkelte bruger på det niveau, der i den konkrete situation forekommer mest meningsfuldt.

Vi er ligeledes inspireret af De små skridts metoder, en model, der er udfærdiget af Landsforeningen af Væresteder. Modellen understøtter det motivationsarbejde, der allerede udføres i NABO og giver os samtidig ideer til, hvordan vi kan samarbejde om, at skabe endnu mere livskvalitet og større livsglæde for de brugere, der kommer i NABO.

Overordnet sonderer vi i NABO mellem tre typer af brugerinddragelse:

- **Medindflydelse** (Her kan brugerne selv fremlægge/formulere ønsker og behov . og f.eks. påvirke udfaldet af en beslutning/afgørelse.)
- **Medbestemmelse** (Brugerne får på diverse møder mulighed for at give deres mening direkte til kende og de deltager selv aktivt sammen med andre brugere og medarbejdere i en dialog, hvor synspunkterne vejes op mod hinanden. Der er ligeledes mulighed for medbestemmelse omkring indhold og udførelse af opgaver, når brugere indgår i diverse praktiske arbejdsgrupper.)
- **Selvbestemmelse** (Her definerer brugerne selv deres problemer, ønsker og behov og træffer, indenfor NABOs rammer, beslutning om hvilke indsatser, der sættes i værk. Det kunne være bevilling af penge fra aktivitetsbudgettet til eksempelvis nye bordtennisbat, en ny guitar og div udflugter.)

I praksis er det svært og ofte umuligt at skelne relevant i mellem de overordnede former for brugerinddragelse. I stedet bør begreberne snarere ses som et forsøg på at betegne de forskellige grader af inddragelse.

Case: En bruger tager på et fællesmøde et punkt op omkring haven. Brugerne beslutter efter dialog i fællesskab, at haven trænger til en ordentlig omgang. De ønsker en forskønnelse . ukrudtet skal fjernes og havemøblerne skal renses og males. På mødet nedsættes en arbejdsgruppe, som med støtte fra medarbejderne gennemfører den ønskede forskønnelse. Medarbejderne understøtter og bakker brugerne op, hjælper med planlægning, indkøb og er anerkendende og motiverende igennem processen.

Casen kan være en illustration på, hvordan de forskellige typer og gradueringer af brugerinddragelse kommer i spil i NABO.





Ydelser

Diverse sociale brugerbesluttede aktiviteter . internt i NABO og eksternt:

- Ugentlig fodboldtræning
- Vægtklub for brugere, der ønsker vægttab
- Bowling
- Kreativitetsudfoldelse
- Sang
- Div spil
- Dagture ud af huset (museumsbesøg, ture i naturen mv.)
- Ferieture
- Årlig sommerfest

Højtider i NABO:

- Juleaften
- Julefrokost
- Nytårsaften
- Påskefrokost

Flere gange ugentligt har vi fællesspisning. Hver dag sælges lettere smørrebrød i cafeen. Der er gratis kaffe, the og frugt.

Endelig har NABO et internt skole- og undervisningstilbud under aftenskoleloven, hvor der udbydes diverse fag (f.eks syning, billedkunst, mindfulness, sang, yoga og EDB).

I NABOs voldspolitik beskrives de overordnede rammer og retningslinjer for konflikthåndtering mellem brugere og brugere samt mellem brugere og medarbejdere. Politikken introduceres for alle nyansatte og alle medarbejdere forventes derfor at være bekendte med arbejdsgange og procedurer i forbindelse med konflikter og voldsepisoder i NABO. (Se bilag: NABOs voldspolitik)

At arbejde med psykisk sårbare mennesker i vanskelige livssituationer stiller betydelige krav til medarbejderne om at være ajour med aktuel viden om, hvordan konfliktsituationer kan forebygges og håndteres således, at de ikke eskaleres yderligere. Derfor er medarbejder-gruppen også undervist i metoder via Center for konflikthåndtering.

I NABO holdes følgende møder:

- **Morgenmøder (kun for medarbejdere):** På disse møder, der holdes alle hverdage når personalet møder ind, gennemgås og planlægges dagens opgaver i fællesskab. Eventuelle relevante oplysninger, erfaringer fra aftenen før deles på dette møde.





- **Personalemøder:** Dette ugentlige møde anvendes dels til afklaring af personalemæssige spørgsmål, dels til faglige drøftelser af både generel og personlig karakter, hvor enkelte brugeres problematikker analyseres og drøftes. Formålet med disse drøftelser er, at kvalificere den støtte den enkelte bruger måtte have brug for. Kun sjældent bruges disse møder også til at drøfte eventuelle sanktionsmuligheder over for brugere, hvis adfærd er konfliktoptrappende.
- **Fællesmøder:** Disse møder afholdes én gang om måneden. Forinden mødet har brugere og medarbejdere mulighed for at skrive punkter til drøftelse på en dagsorden. Der skrives referat fra møderne. I dette forum drøftes, debatteres og diskuteres i princippet alle relevante emner omkring driften af NABO. Alle der er til stede har mulighed for at dagsordensætte et emne.
- **Stormøder**

Hensigten med mødet er dels at give brugerne medindflydelse på en række aktiviteter og beslutninger i NABO, dels at stimulere flere brugere til at tage del i beslutningsprocesser bl.a. omkring prioritering af midler, fordeling af ressourcer og løsning af mangeartede daglige opgaver i huset.

Stormøder finder sted ca. 2-4 gange årligt. Her deltager de fleste fra personalegruppen og alle interesserede brugere. På disse møder går vi i dybden med større overordnede emner som brugerindflydelse, brugerinddragelse, mødestruktur på fællesmøder m.m.

Der nedsættes arbejdsgrupper ad hoc omkring diverse temaer fx haven, cafeen, vedligehold, ture ud af huset m.v. Vi tilbyder støtte til de brugere, der måtte ønske at engagere sig i et område, men som måske holder sig tilbage på grund af personlige udfordringer. Der ligger en vigtig og central motivationsfaktor i at få så mange brugere som muligt til at engagere sig i NABO . både for at fremme egne ressourcer samt for at styrke fællesskabet og netværksdannelse med de øvrige brugere.

Brugere har således indflydelse på flere niveauer i NABO. Medarbejderne tilstræber ud fra en anerkendende tilgang at stimulere brugerne til at tage del i de aktiviteter og mangeartede gøremål, der dagligt skal planlægges og udføres . eksempelvis hjælp i cafeen, vedligeholdende opgaver, havearbejde, EDB-ansvarlig og mad-ansvarlig.

Pårørende og andre interesserede er altid velkomne . både til at kigge forbi i NABO, eller til at få yderligere oplysninger om stedet.

Medarbejdere og leder får gennem faste supervisionssekvenser bl.a. mulighed for at kigge kritisk på egen praksis. Erfaringerne fra supervisionsseancerne giver samtidig også faglige og personlige redskaber til at kvalificere metoder, der kan styrke kerneopgaven i NABO.

Et årligt internat for alle medarbejdere er desuden med til at sikre fordybelse i specifikke og aktuelle temaer omkring målgruppens særlige behov. Relevante oplægsholdere og udviklingskonsulenter på disse internater, er med til at sikre en konstruktiv proces samt et højt fagligt udbytte for alle der deltager.





5. Planer og dokumentation

I forbindelse med udarbejdelsen af akkreditering har vi beskrevet og tydeliggjort målet for NABO Centrets sociale indsatser i forhold til målgruppen af psykisk sårbare borgere.

NABO fungerer som et uvisiteret aktivitets- og samværssted, hvor borgere kan komme anonymt og uden pligt til registrering. Dette forhold betyder, at det ikke er muligt at udarbejde individuelle handleplaner eller trække på gængse dokumentationsformer.

Derimod forsøger vi med afsæt i den enkelte brugers ønsker, behov og motivation at understøtte en proces, der i højere grad har fokus på personlig selvudvikling og styrkelse af egne kompetencer. Således har vi mulighed for i samarbejde med den enkelte bruger at tilrettelægge et afgrænset forløb eller deltagelse i ad hoc projekter (klargøring af havemøbler, drive bordtennisklub, salgsansvarlig i forhold til cafevarer m.v.), der kan understøtte den pågældende i forhold til større livskvalitet.

6. Sundhed

Generelt er sundhed ikke et område, som vi har haft så meget proces omkring i den seneste tid. Vi italesætter sjældent noget som 'sundhed', da brugerne typisk associerer ordet sundhed med KRAM-faktorerne og fiaskooplevelser. Sundhed er ikke vores primære opgave og vi lægger stor vægt på, at brugerne oplever NABO som et inkluderende og rummeligt fristed, hvor de kan få lov at være - også med en evt. usund adfærd - så længe de ikke er til gene for andre brugere og personale. Oplever vi motivation eller får en efterspørgsel fra en bruger om støtte til at arbejde med sin sundhed, så griber vi den selvfølgelig med opbakning og henvisning til relevante steder: Egen læge, Forebyggelsescenteret, distriktpsychiatri, alkoholenheden, mv. Vi har desværre begrænsede ressourcer til at følge brugerne afsted, men vi forsøger at følge op på initiativerne, ved efterfølgende at spørge til det.

Hvad angår KRAM-faktorerne, så sørger vi for, at det sunde valg er lettilgængeligt fx ved altid at have urtete stående fremme og at have gratis frugt på bordene. Herudover kan brugerne deltage i et vægthold, i et rygestopkursus og vi har et samarbejde med Sundhed for Dig, hvor enkelte af vores brugere følger forløb. Vi sælger desuden varm og kold mad i Caféen til billige penge. Og man kan altid komme og spørge om at lave et lille stykke arbejde i huset, hvis man ikke har råd til mad - så får man det gratis, som "løn" for arbejdet. Snarere end sund kost, så drejer det sig for mange af vores brugere om at få et måltid mad om dagen.

Rygning er tilladt i haven, hvor brugerne har været med til at bygge et rygeskur. Det er ikke tilladt at være påvirket af stoffer eller alkohol i NABO-center. Hvad angår motion, så har vi for tiden fodbold og bordtennis.





Overordnet set arbejder vi ud fra det brede, positive sundhedsbegreb, hvor sundhed defineres som mere end fravær af sygdom, men også værende psykisk og socialt. Vi arbejder både sygdomsforebyggende og sundhedsfremmende.

I relation til sygdomsforebyggelse - og ud over KRAM-faktorerne - taler vi med brugerne om deres generelle helbred, følger med i eventuelle ambulante behandlingsforløb på sidelinjen i det omfang brugeren fortæller os om det. Vi observerer og evt. 'påtaler' forandringer i psykisk adfærd, såfremt vi vurderer, at der er risiko for tilbagefald eller lignende. Såfremt vi vurderer at en bruger er til skade for sig selv og/eller andre tager vi en snak med brugeren og/eller kontakter opsøgende psykoseteam eller politiet.

Vi observerer og motiverer desuden - om nødvendigt - brugerne til personlig hygiejne og egenomsorg. Det er muligt både at vaske tøj og tage brusebad i NABO.

Som nævnt arbejder vi også sundhedsfremmende. Det viser sig ved, at vi eksempelvis taler med brugerne om de sociale konflikter, de kan have i deres liv og inspirerer dem til, hvordan de kan håndtere dem. Vi tilbyder også sociale aktiviteter, hvor brugerne kan opøve deres sociale kompetencer i samværet med ansatte, frivillige og hinanden - eksempelvis en frivilligt baseret madklub, krydsordsklub, pasning af haven mv. Vi har også et hvilerum, hvor brugerne kan gå ind og tage en pause fra det sociale samvær. Og ligeledes et samtalerum, hvor man kan gå ind og lukke døren og sætte sig sammen og få en snak i rolige omgivelser. Brugerne har mulighed for at udøve forskellige former for kreativitet i huset - musik, malning mv.

Desuden anbefaler og støtter vi brugerne i at deltage i det omkringliggende samfunds sundhedstilbud eksempelvis Idrætsforeningen Kæmpernes aktiviteter og Sundhed for Dig.

På det ugentlige personalemøde og det månedlige fællesmøde for både personale og brugere beslutter vi, hvordan vi skal arbejde med sundhed: Menuen i caféen, prioritering af aktivitetsmidlerne mv.

Dag-til-dag beslutninger og kollegial sparring omkring aktuelle sager foregår på morgenmødet, som vi holder hver dag. Aktuelle sager inden for sundhed kan fx være observation af forværret psykisk helbred hos en bruger, sociale konflikter mellem brugerne, udfordringer med hygiejne mv.

7. Samarbejde med borgere og pårørende

Som et aktivitets- og samværsted, hvor man som bruger kan henvende sig anonymt, har NABO-Centret igennem adskillige år arbejdet med pårørende-inddragelse ud fra et brugerperspektiv, dvs. at vi især har haft fokus på, at respektere den enkelte brugers rettigheder i forhold til at bevare egen integritet og fastholde sig selv, som et voksent selvstændigt menneske. Vurderingen har været, at den enkelte bruger nødvendigvis selv må definere behovet og omfanget i forhold til en eventuel kontakt med pårørende.





For personalet kan arbejdet med at inddrage pårørende i forhold til målgruppen imidlertid være både ambivalent og dilemmafyldt.

En del brugere giver klart udtryk for, at de ikke ønsker at inddrage deres pårørende, hvilket kan have flere årsager. Nogle brugere ser NABO som øt fristed og ønsker ikke at pårørende skal blande sig. Andre vil ikke belaste familien yderligere og har derfor truffet en beslutning om, at have mindst muligt kontakt til deres pårørende. Endelig er der blandt målgruppen også brugere, der mener, at de pårørende er direkte årsag til deres psykiske vanskeligheder i dag og som derfor på ingen måde ønsker, at pårørende inviteres ind i deres liv igen.

Vi ved imidlertid også, at det for mange pårørende kan være en krævende og belastende opgave, at være nærtstående til et menneske med psykisk sygdom. Vi har derfor også stor forståelse for, at pårørende i særlige situationer kontakter os for at spørge til et familiemedlem, som de kan være bekymret for.

Som konsekvens af disse dilemmaer, forsøger vi derfor at balancere mellem, at fastholde den enkelte brugers ret til selvbestemmelse i forhold til graden af pårørende-inddragelse og på den anden side at tilbyde nogle rammer, hvor vi viser forståelse for pårørendes evt. bekymring.

Pårørende er altid velkommen i NABO, når de kommer sammen med deres familiemedlem, som er bruger af huset.

Enkelte brugere anvender NABO som samværsted, når de skal se deres pårørende. Årsagerne hertil kan være mange . eksempelvis kan hjemløshed være en barriere for at mødes med familie og pårørende, ligesom der kan være et ønske om at mødes på neutral grund.

I NABO arbejder vi aktivt på at understøtte en proces, der har fokus på netværksdannelse brugerne imellem, ud fra den antagelse, at et stærkere netværk både skaber større livskvalitet for den enkelte og samtidig kan netværket træde støttende til i belastende situationer i hverdagen.

Med afsæt i brugerperspektivet arbejder vi kontinuerligt med graden af medbestemmelse og medindflydelse på de fælles forhold. Vi afholder fællesmøder med brugerne én gang månedligt, hvor eksisterende forhold drøftes og hvor forslag til nye tiltag debatteres. Det er erfaringen, at disse fællesmøder fungerer som et godt og konstruktivt forum, der løbende afspejler brugernes tilfredshed/utilfredshed i NABO. Der henvises til kriterium 4, hvor dette er udførligt beskrevet.

Det private evalueringsfirma Social Responsdarbejdede i 2013 en beskrivelse og større brugertilfredshedsundersøgelse af NABO-center Amager og dets målgruppe. (Se bilag: NABO - beskrivelse social respons - juli 2013-1)





8. Samarbejde med andre parter

Med henblik på at skabe sammenhæng i brugernes liv, arbejder vi helhedsorienteret omkring de problemstillinger, som den enkelte bruger har. Det betyder, at vi samarbejder med en lang række andre parter. Samarbejdet skal i alle tilfælde ses i lyset af, at vi er et hus, hvor man som bruger skal have et frirum. Social udvikling lader sig ikke presse igennem og social læring kræver, at vi opbygger et tillidsforhold til brugerne. Dette tillidsforhold går forud for samarbejdet med eksterne parter. Vores rolle i et evt. samarbejde defineres af brugeren og er oftest motiverende, vejledende og kontaktformidlende. I det omfang brugeren efterspørger vores hjælp, så giver vi den, såfremt det er ressourcemæssigt muligt. Alternativt henviser vi til andre instanser.

Sundhedsvæsnet: fx hvis en bruger er røget ud af sin medicin, så kan vi foreslå ham/hende, at vi hjælper med at tage kontakt til egen læge for at få recepten fornyet eller hvis en bruger har været indlagt, kan vi kommunikere, med brugerens samtykke, med hospitalet omkring udskrivelse, men vi har ingen formel rolle i denne forbindelse. Hospital og distrikt har oplysninger om os og er bedt om at formidle dem til patienter, der udskrives. Endvidere formidler vi oplysninger om sundhedsprojekter, som fx. +Sundhed for dig+til brugerne samt støtter brugerne i at deltage, hvis de ønsker det. Lige som vi også tilbyder støtte omkring kontakten til andre relevante enheder, så som Alkoholenheden, Distriktspsykiatrisk Center, OP team, mm.

Kommunale institutioner: Vi har tavshedspligt og må ikke oplyse, om en bruger befinder sig på værestedet. Når en sagsbehandler fra Jobcenteret, socialcenteret, ydelsesservice e.l. ringer, så spørger vi brugeren, om de har lyst til tage opkaldet, evt. med vores hjælp. I disse tilfælde, har brugerne selv opgivet NABOs telefonnummer og derfor ofte ønsker kontakten og evt vores støtte. Ofte drejer opringningerne sig om praktiske forhold som manglende kontanthjælps udbetaling, telefonregning, mistet telefon mm.

Boligsociale medarbejdere/socialt viceværter/boligrådgiver/personale på bosteder: For denne gruppe af samarbejdspartnere gælder samme forhold, som de kommunale institutioner.

Frivillige: Vi har et stort samarbejde med frivillige. Gennem WeShelters Frivilligindsats har vi samarbejde med frivillige madklubbere, massører, gældsrådgivere og netværksvenner. Vi har derudover også caféfrivillige, militærnægtere, ansatte med løntilskud, praktikanter og studerende og vi arbejder med Aktive Brugereq. en form for bruger-frivillige. I det hele taget er vi et meget livligt hus.

De frivillige kan ofte få et andet forhold til brugerne, end vi ansatte kan. De har samtidig også en meget afgrænset rolle over for brugerne. Udvikling, opstart, drift og evaluering af frivilliprojekterne sker i samarbejde med projektansatte i WeShelter, som også varetager rekruttering, ledelse og evt. afskedigelse af frivillige. Se mere om frivillighed i WeShelter på hjemmesiden:

<http://weshelter.dk/bliv-frivillig/frivilligpolitik/>

Processer, inddragelse og udvikling



Som beskrevet oven for sætter vores tavshedspligt og vores tillidsforhold med brugerne rammerne omkring vores samarbejde med andre parter. Eksisterende og mulige samarbejdsrelationer tages op på personalemøder, hvor vi også behandler evt. dilemmaer i forbindelse hermed.

Samarbejdsrelationer af overordnet eller principiel karakter behandles af WeShelters lederforum og/eller politiske ledelse. Ud over løbende kommunikation i det daglige kan emner omkring samarbejde også tages op på de månedlige fællesmøder for både brugere og personale.

Aktuelt har vi indgået aftale med en antropologistuderende, der med ugentlige studier i NABO skriver speciale om de uvisiterede aktivitets- og samværssteders berettigelse. I specialet indgår bl.a. et omfattende feltarbejde med kvalitative interviews med brugerne omkring graden af tilfredshed i NABO og hvilke forhold, der i øvrigt har betydning for dem. Vi forventer, at konklusionen på dette speciale yderligere vil give os en pejling på omfanget af brugertilfredshed i NABO.

9. Fysiske rammer

NABO-center er beliggende i en etageejendom, som ejes af boligselskabet FSB. Vi råder over stueetagen og en mindre have. De øvrige etager er lejet ud til Københavns Kommunes Ungerådgivning med tilhørende boliger, og til almindelige lejeboliger.

14

NABO er indrettet med en café samt diverse større og mindre rum, der giver mulighed for forskellige faciliteter . eksempelvis har brugerne mulighed for tøjvask, gå i bad, hvile sig, se tv, arbejde på pc, samtale, reparere cykler eller udføre andre værkstedes aktiviteter. Vi har også et stort multi-rum, hvori aktiviteter som f.eks. undervisning, møder, bordtennis, sang og musik udfoldes. Derudover har NABO en dejlig have samt et lille træhus, hvor der må ryges.

På fællesmøderne drøfter brugere og personale husets indretning samt hvordan og til hvilke aktiviteter lokalerne mest hensigtsmæssigt kan anvendes. Det skete bl.a. ved årsskiftet da vi måtte afgive en del m2 og vores aktiviteter måtte samles i færre lokaler.

Som et led i en øget miljøbevidsthed, har vi for såvel personale som brugere udviklet flere procedurer og rutiner - eksempelvis har vi indarbejdet en rutine, hvor medarbejderne tjekker radiatorer hver aften, så de bliver reguleret til den mest hensigtsmæssige temperatur. Vi har isat sparepærer og led lys hvor det er muligt. I cafeen affaldssorterer vi, vi har særskilte kasser til henholdsvis plast, glas, pap og på kontoret sorterer vi papir, vi genbruger hvor det er muligt og resten kommer i en papircontainer.





Vi har løbende kontakt med ejendomsinspektøren, der varetager diverse reparationer på ejendommen. Han kan tilkaldes, når toilettet løber og en varmeventil har sat sig fast. Brugere, der er fortrolige med huset gør os desuden opmærksomme på mangler og dét, der er gået i stykker.

NABO's personale er derudover ansvarlige for almindelig vedligeholdelse af vores arealer. I det omfang det er muligt, involveres brugerne i dette arbejde og hjælper bl.a. i forhold til oprydning, rengøring, havearbejde og mindre forefaldende opgaver. Mange brugere af NABO er kreative og dygtige med deres hænder. De har derfor ofte mange og konstruktive ideer til, hvordan NABO kan forskønnes, hvilket er kærkomment, da ejendommen flere steder trænger til en kærlig hånd. På vores sidste fællesmøde kom der forslag om, at bagtrappen repareres og at bagopgangen males. Vi har tidligere kontaktet udlejer i forhold til finansiering af dette projekt. Men vi mangler stadig en endelig afklaring. På denne måde bidrager brugerne til, at oversete arbejdsområder ikke glemmes og de er derved også med til at fastholde opmærksomheden på at højne standarden i NABO.

