

Center for Misbrug og Socialt Udsatte

Tilsyn på de kommunale enheder i 2009

Indledning

Familie- og Beskæftigelsesforvaltningen, Center for Misbrug og Socialt Udsatte, Aalborg Kommune, har overdraget os opgaven med at udføre de lovpligtige kommunale tilsyn med institutioner og tilbud. Konkret drejer sig om et anmeldt og et uanmeldt tilsyn pr. år pr. tilbud.

I denne redegørelse beskriver vi i hovedtræk de samlede, generelle og til dels tværgående resultater fra tilsynsbesøgene. Resultaterne af de enkelte tilsynsbesøg fremgår af rapporterne vedrørende disse.

Generelt er formålet med tilsynet at påse, at man efterlever de aftaler, der er indgået med brugerne/beboerne – i nærværende årsrapport benævnt *borgerne*. 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 og etisk forsvarlig måde.

I 2009 har vi gennemført 4 anmeldte og 4 uanmeldte tilsyn. Ved begge tilsynsrunder har vi efter ønske fra Forvaltningen særligt haft fokus på sundhed, kost og motion (KRAM) samt aktiviteter i bred forstand. Vi har desuden gennemgået dokumentationen for behandlingstiden for den enkelte borger, særlige forhold i udslusning/efferværn samt arten og omfanget af dagbeskæftigelse for borgerne.

Herudover har vi generelt dannet os et indtryk af atmosfæren og generelt og konkret vurderet forholdene, indsatsen og metoderne samt gennemgået forskelligt skriftligt materiale vedrørende både driften i almindelighed og indsatsen for udvalgte borgere. Vi har ligeledes fulgt op på de anbefalinger, der har været fra tidligere tilsynsbesøg.

Som en del af grundlaget for vores vurderinger og konklusioner inddrager vi borgerne, deres pårørende i det omfang borgerne ønsker det samt medarbejdere og ledelse. Vi afgør selv, hvem vi inddrager og hvilke borgeres dokumentation, vi gennemgår. Gennemgangen af den individuelle dokumentation har til formål at efterprøve, om praksis, fremgangsmåde og omgangstone m.v. også afspejles i det skriftlige materiale.

Vi har udført tilsyn i månederne april, maj, august, november og december. Tilsynene er afviklet i tidsrummet kl. 8.30 -17.00. Vi har afviklet tilsyn på hverdage, i weekends og i påsken.

Den oplevede kvalitet er belyst og vurderet fortrinsvis på baggrund af samtaler og samvær med borgerne. Konkret har vi direkte inddraget omkring 25 borgere og kontaktpersoner til andre borgere. Det har ikke været relevant eller muligt at inddrage pårørende. Begrundelsen er, at målgruppen meget sjældent har et netværk.

Omkring 15 medarbejdere og ledere har været inddraget. Dertil kommer gennemgang af dokumentationen for omkring 20 borgere.

Relevant skriftligt materiale er gennemgået, herunder de aftaler, der indgås med borgerne i form af blandt andet handle- og opholdsplaner samt beskrivelser af, hvordan disse udmøntes i hverdagen. Herudover har vi gennemgået husregler, velkomstmapper, informationsmateriale og beskrivelser af arbejdsgange med mere, herunder også beskrivelser af samarbejdet med samarbejdspartnere, som fx jobcentret.

Generelt har vi talt med flere borgere i hver enhed. Samtalerne er foregået dels i borgernes bolig, dels i fællesskabet, hvor vi har fulgt samværet borgerne imellem og mellem dem og medarbejdere.

Af det følgende fremgår de samlede overordnede resultater af tilsynsbesøgene på enhederne, herefter følger anbefalingerne og en uddybning af det, der har ført til resultaterne.

Det samlede resultat

Det er vores vurdering, at der generelt leves der op til Kommunens godkendte kvalitetsstandarder, såvel de generelle som specifikke for området, samt lovgivningens krav for området.

Der arbejdes efter Socialafdelingens målstyringsaftale med udgangspunkt i Forvaltningens værdigrundlag. Vi vurderer, at der arbejdes godt og fremadrettet med at udmønte målene i praksis, så det sikres, at borgerne tilbydes den berettigede hjælp både hvad angår økonomi, rådgivning, behandling og støtte/omsorg.

Det er vores vurdering, at der generelt ydes en målrettet og kvalificeret hjælp, som tager hensyn til den enkelte borgers ønsker og behov, og som ydes i god forståelse for de mangeartede og forskelligartede behov, den enkelte borger har brug for støtte til. Den vurdering deles af langt de fleste borgere og svarer til deres oplevelse af den støtte, der modtages og måden, de modtager den på.

Varigheden af opholdene varierer meget, men er generelt indenfor de gældende tidsfrister. Der udarbejdes statistikker af hvilke det fremgår, at der som helhed er fuldt belagt.

Vi kan konstatere, at belægningsprocenten på § 110 tilbuddene er omkring 100. I efterbehandlingstilbuddene er der generelt også fuldt belagt og i langt de fleste tilfælde overholdes behandlingstiden. I de tilfælde, hvor det skønnes hensigtsmæssigt, og vurderes at opholdet lykkes, hvis et ophold forlænges, er der mulighed for det. Efterfølgende er der i nogle tilfælde tilbud om efterværn.

Langt de fleste af de borgere, vi har talt med, har givet udtryk for eller indtryk af, at de får den hjælp og støtte, de har brug for, og at de er tilfredse med og trygge ved den måde, hjælpen bliver givet på. Det er en generel opfattelse blandt borgerne, at de føler sig velinformerede.

Borgerne udtrykker generelt tilfredshed med omfanget af hjælp og støtte i forhold til kontakten til jobcentret med henblik på kontakt til arbejdsmarkedet. Vi får flere konkrete eksempler på, hvordan det er lykkedes at få tilknytning til arbejdsmarkedet igen. Det er vores vurdering, at der er et øget og målrettet samarbejde med Jobcentret. Det er enhedernes sagsbehandlere, der forestår kontakten til Jobcentret i et tæt samarbejde med borgerne.

Dog er det generelt, at målgruppen har svært ved på kort tid at generhverve arbejdsevnen begrundet i det forhold, at bolig, økonomi, misbrug og skabelse af nyt netværk er en proces, der tager tid og kræver et stort overskud inden et aktivt arbejdsliv kan komme på tale.

I den sammenhæng er sagsbehandlere på de enkelte enheder kontaktskabere til forskellige former for alternativ beskæftigelse, fx værkstederne på Svenstrupgård.

I efterbehandlingsenhederne er opholdet typisk af en varighed på et halvt år. Vi kan konstatere, at indsatsen vurderes løbende og enkelte tilbydes et længere forløb. Her arbejdes også målrettet på kontakt til arbejdsmarkedet eller uddannelsessystemerne. Vi får oplyst, at flere borgere har søgt læreplads efter opholdet.

Vi har mødt engagerede ledere og medarbejdere med relevante forudsætninger for at løse deres opgaver. Samlet set har man også god fokus på udvikling og på at tilpasse indsatsen, så den modsvarer de behov for hjælp og støtte, borgerne har.

Det er vores samlede vurdering, at de fysiske rammer, med undtagelse af Asylvej, er velegnede og af god standard. Såvel borgerne som medarbejderne er opmærksomme på, at få det bedst mulige ud af de givne vilkår og betingelser.

Der er generelt en god atmosfære og omgangstone i de enkelte enheder og samværet og samarbejdet med borgerne er præget af respekt for den enkelte.

Det er uundgåeligt, at der til tider anvendes magt i enhederne. Der er fokus på at forbygge magtanvendelse både i den pædagogiske tilgang og i de fysiske rammer. Her arbejdes med at gå væk fra volden, afledning og flytning af fokus for at undgå situationer med brug af magt. Generelt er det vores indtryk, at medarbejderne viser rummelighed, tålmodighed og besindighed i belastede situationer, der vil kunne ende i magtanvendelse og vold.

Flere steder drøftes episoder efterfølgende på medarbejdermøderne med forebyggelse for øje. Her er dog ikke en fælles praksis indenfor området. Det er vores indtryk, at der alle steder sker en eller anden form for mere systematisk opfølgning.

Medarbejderne er generelt bekendte med retningslinjerne for magtanvendelse og Kommunens indberetningspligt.

De fleste steder er der kendskab til Kommunens KRAM-projekt, og forskellige tiltag er sæt i værk. Vi får oplyst, at borgerne i flere enheder tilbydes faste måltider og en ernæringsrigtig kost, samt at medarbejderne er opmærksomme på vigtigheden af vitamintilskud. Andre steder har vores spørgsmål forårsaget, at der kom fokus på emnet og nye aktiviteter er på den baggrund sat i gang.

Generelt bliver borgerne støttet og motiveret mod en sundere livsstil og livskvalitet gennem kosten og motionen. Det er vores vurdering, at Sundhedspolitikken søges efterlevet, men at det varierer meget, i hvilken udstrækning tilbuddene benyttes. Vi ser et øget tværfagligt samarbejde med sygehus, læge og med diætist om sammensætningen af den rette kost, hvis der fx er tale om sygdom, behov for særlig diæt, fedtfattig eller en mere lødige kost.

Igennem daglige gøremål motiverer og aktiverer medarbejderne borgerne til hjælp via selvhjælp.

Flere steder er der med udgangspunkt i Kommunens overordnede politik, udarbejdet *kostpolitik*, *rygepolitik* og *alkoholpolitik*. De efterleves af såvel borgerne som af medarbejderne.

Der er generelt tilrettelagt en tryk hverdag med et meningsfyldt indhold for den enkelte borger. Der lægges vægt på indflydelse gennem beboer- og brugermøder, hvor dagligdagen tilrettelægges og aktiviteter planlægges. Borgerne er inddraget i fastlæggelse af mål omkring deres egen hverdag og fremtid i det omfang, det er muligt og opleves meningsfyldt.

Anbefalinger

- medarbejderne er engagerede og udfører et kvalificeret arbejde af høj kvalitet, hvilket dog fortsat skal understøttes af uddannelse og supervision mv. En høj faglighed medvirker til at sikre kvalitet og motivation blandt medarbejderne, samt bidrage til fastholdelse og rekruttering af nye medarbejdere
- den dokumentation, vi har gennemgået, varierer meget i både kvalitet og kvantitet. Svingende fra systematisk, fyldestgørende og med gode og detaljerede beskrivelser af den daglige hjælp og støtte til mere sparsomme beskrivelser af aftalerne. Der kan med fordel gøres brug af hinandens erfaringer og procedurer omkring dokumentationen
- der arbejdes generelt godt og kvalificeret med medicin håndteringen. Vi har flere steder anbefalet udarbejdelse af en skriftlig procedure for medicin håndteringen og instruks for utilsigtede hændelser

- medarbejderne er generelt bekendte med retningslinjerne for magtanvendelse og indberetningspligt. Der kan dog med fordel laves fælles retningslinjer for, hvorledes lederne i de forskellige enheder kan og skal bruge indberetningerne med læring for øje.

Resultater fra tilsyn

Målgruppe

Det er vores vurdering, at borgerne i enhederne hører til de beskrevne målgrupper. Det er ligeledes vores vurdering, at der løbende er fokus på dette. I enkelte enheder er der om nødvendigt formidlet kontakt til et mere egnet tilbud.

Boligforhold og fysiske rammer

Boligforholdene og de fysiske rammer er stort set uændrede. Et enkelt sted er standarden ringe, og byggeriet langt fra velholdt. Det er således vores vurdering, at standarden er varierende, borgernes værelser er små og nogle bor to sammen. Medarbejderne og ledelsen gør generelt deres bedste for at udnytte de rammer, der er til rådighed, så de imødekommer borgernes behov bedst muligt.

Der er generelt pænt og rent.

De pædagogiske og omsorgsmæssige forhold

Det er vores indtryk, at organiseringen og tilrettelæggelsen af arbejdet har som overordnet mål, at tilbyde hjælp, støtte og omsorg på en måde, som giver borgerne et så selvstændigt liv som muligt i bofællesskab og dagtilbud med ligesindede.

På samtlige tilsyn, har der gennem 2009 været fokus på *Kost, Rygning, Alkohol og Motion*. De fleste steder var der kendskab til Kommunens KRAM-projekt, og forskellige tiltag var sat i gang.

Generelt er borgerne støttet til og motiveret mod en sundere livsstil og livskvalitet gennem kosten og motionen. Vi ser et tværfagligt samarbejde med sygehus og læge om sammensætningen af den rette kost, herunder ved tilfælde af sygdom som fx diabetes.

Vi oplever at ugens aktiviteter omfatter mange forskellige former for motion og aktivitet. Det varierer dog meget i hvilken udstrækning borgerne benytter tilbuddene. Det er vores vurdering, at tilbuddene løbende søges tilpasset de aktuelle borgere og deres ønsker.

Igennem daglige gøremål, ser vi medarbejderne motivere og aktivere gennem ADL-træning og hjælp til selvhjælp fx i forbindelse med at etablere en struktureret hverdag, hvor blandt andet madlavning indgår. De fleste af borgerne giver udtryk for tilfredshed med den hjælp og støtte, de modtager for at generhverve evnen til at komme på fode i deres liv, herunder at etablere en mere sund livsstil.

I hovedparten af enhederne er der med udgangspunkt i Kommunens overordnede politik, udarbejdet *kostpolitik, rygepolitik* og enkelte steder også en *alkoholpolitik*. Politikkerne efterleves af såvel borgerne som af medarbejderne.

Der er generelt tilrettelagt en tryk hverdag med et meningsfyldt indhold for den enkelte borger. Der lægges vægt på indflydelse gennem beboer- og brugermøder, hvor dagligdagen tilrettelægges og aktiviteter planlægges. Borgerne er inddraget i fastlæggelse af mål omkring deres egen fremtid og hverdag, i det omfang det er muligt og opleves meningsfyldt.

Medarbejderforhold og faglige forudsætninger

Det er vores vurdering, at organiseringen af arbejdet og en fast mødestruktur medvirker til at sikre en velfungerende kommunikation og information imellem medarbejdere og ledelse. Medarbejderne ud-

trykker tilfredshed med en åben og tæt relation til ledelsen, det er alt sammen med til at sikre en rød tråd i opgaveløsningen.

Der er fokus på vidensdeling og netværk som et led i fastholdelse. Der er generelt fokus på den faglige udvikling i form af kurser, temadage, supervision og medarbejdertræning.

Medarbejderudviklingssamtaler sætter faglig udvikling på dagsordenen og er mange steder et godt redskab til, at holde fokus på den enkelte medarbejders kompetencer og udviklingsmuligheder.

Det er vores vurdering, at disse tiltag kan være med til at styrke det fælles faglige fundament, samt være med til at fastholde medarbejderne, og sikre at rekrutteringsproblemer mindskes.

Medarbejderne giver generelt udtryk for glæde og tilfredshed med deres arbejdsplads, samt med det kollegiale og ledelsesmæssige samarbejde.

Samlet set er det vores vurdering, at medarbejderne er fagligt kompetente, og at de har en positiv, engageret og empatisk tilgang til borgerne. Det er ligeledes vores vurdering, at deres arbejde er organiseret, så det imødekommer borgernes behov.

Det er vores oplevelse, at medarbejderne udviser en god forståelse for og indsigt i de behov borgerne har, hvilket er med til at sikre en god og etisk forsvarlig behandling af borgerne på deres egne præmisser.

Den skriftlige dokumentation

Ved gennemgangen kan vi generelt konstatere variation i forhold til systematik, grundighed og god etik i beskrivelserne af den daglige hjælp og støtte. Der er generelt overensstemmelse mellem borgernes oplevelse af den hjælp og støtte de modtager, og det vi ser dokumenteret.

Samlet set er det vores vurdering, at dokumentationen generelt er fyldestgørende og danner et godt grundlag for den daglige opgaveløsning.

Generelt efterleves såvel lovgivningens som Kommunens krav for området, når det drejer sig om borgernes ret til og krav på indsigt i såvel aftaler om hjælp som udmøntningen af den. Vi har et enkelt sted givet forslag til udarbejdelse af indsatsen.

På Kirkens Korshærs Herberg er der udarbejdet en skabelon for opholdsplaner der målretter behovene for beskrivelser af hjælp og støtte for målgruppen. Her kan med fordel være en tværfaglig læring med andre enheder.

Magtanvendelse

Medarbejderne er generelt bekendte med retningslinjerne for magtanvendelse og indberetningspligten. Der kan med fordel laves fælles retningslinjer for, hvorledes lederne i de forskellige enheder kan og skal bruge indberetningerne med læring for øje.

Politiet kontaktes ved behov, hvilket mindsker omfanget af behovet for at bruge magt.

Medicinhåndteringen

Der er konkret ført tilsyn med medicinhåndteringen. Generelt er der god forståelse for at efterleve instrukserne.

Flere steder, har vi anbefalet udarbejdelse af en lokal medicinprocedure og instruks for utilsigtede hændelser, samt hvordan man dokumenterer den eventuelle hændelse for at sikre, at den enkelte medarbejder er bekendt med, hvilke retningslinier der tages i brug.

Vi kan konstatere, at der er en høj grad af opmærksomhed på at få eventuelle nye retningslinier implementeret. Vi har tidlige mødt steder hvor man gør opmærksom på, at der er mange arbejdsgange i forhold til at dokumentere medicin. Enkelte steder har man valgt at inddrage eksterne samarbejdspartnere som eksempelvis hjemmesygeplejen.

Det er vores opfattelse at man med fordel kan gøre brug af hinandens erfaringer og procedurer med mere omkring medicin håndteringen de forskellige steder.

Aalborg i marts 2010

Aase Møller og Marianne Christiansen