

## TILSYNSRAPPORT

### *Uanmeldt tilsyn på Familieambulatoriet, Københavns Kommune*

*Tirsdag den 4. maj 2010 fra kl. 10.00*

#### **Indledning**

Vi har på vegne af Københavns Kommune aflagt tilsynsbesøg Familieambulatoriet. Formålet med tilsynet generelt er at påse, at man efterlever de aftaler, der er indgået med brugerne. 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 2010 er udarbejdelse og ajourføring af opholdsplaner samt bistand til brugerne til administration af deres økonomi.

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 tilsynsbesøgene er blevet afviklet.

#### **Hovedkonklusioner**

- brugerne tilhører målgruppen
- de brugere vi møder og taler med er godt tilfredse med tilbuddet. Det er ligeledes vores opfattelse at brugerne behandles med respekt og på en ordentlig måde. Der er et godt blik for børnenes tarv og dette håndteres på en samarbejdsorienteret måde
- de fysiske rammer er i orden og velegnede til formålet
- personalet er klædt på til opgaven. De er engagerede og deres faglighed bruges på en relevant måde. Der er tilstrækkelig adgang til supervision og efteruddannelse
- den skriftlige dokumentation er i orden og retningsgivende for indsatsen
- man har et pænt udvalg af aktiviteter for brugerne, om end de ikke benyttes i særlig høj grad
- der opstår uundgåeligt konflikter i forlokalet, men man håndterer dette på relevant vis. Et konfliktråd i personalegruppen mødes løbende og diskuterer håndteringen. En sanktionsmulighed er at brugere kan afhente deres substitutionsmedicin i "metadonbussen"
- man tilstræber at undgå magtanvendelse, hvilket i det store og hele lykkes

- medicin håndteres i samarbejde med den tilknyttede læge.

## lagttagelser og anbefalinger

### *Opfølgning fra foregående tilsynsbesøg*

Vi kan konstatere, at man atter har åbent om søndagen.

### *Målgruppe*

Målgruppen er fortsat stof- eller alkoholmisbrugende forældre eller gravide. Her udleveres substitutionsmedicin alle ugens syv dage og her foregår behandling af familier. En del af arbejdet foregår i de berørte familiers hjem. Tilbuddet adskiller sig fra mange af de andre tilbud i Københavns Kommune på den måde, at her indgår et element af kontrol i forhold til misbruget og de berørte børn. Således tager man også på uanmeldte besøg hos familierne. Dette oplyses ved indskrivning, og man taler altid med brugerne og forsøger at etablere et samarbejde ved eventuel underberetning omkring børnenes forhold.

### *Brugernes forhold*

Man gør en del ud af traditioner og aktiviteter. Således fejrer man højtider i Ambulatoriet, ligesom man arrangerer fisketure, svømning, badminton, har aktivitetsgrupper med mere. Alt sammen for at give brugerne og ikke mindst børnene en fornemmelse af et "almindeligt" familieliv. Her er et brugerråd som har indflydelse på aktiviteterne, men der er sjældent mere end et par deltagere til rådets møder.

I en periode har man ikke haft åbent om søndagen, men det er man begyndt på igen. Vi får oplyst, at dette både er en service til brugerne, men også handler om, at man gerne vil se brugerne møde op og være i stand til at modtage deres substitutionsmedicin. På den måde undgår man at udlevere tredobbelte dosis om fredagen og kan dermed bedre holde styr på, om medicinen indtages korrekt. Vi anser det for relevant med denne form for "kontrol" med denne målgruppe – ikke mindst, da der er børn involveret.

Det er i øvrigt fortsat vores indtryk, at brugerne er tilfredse med og trygge ved tilbuddet. Den rolige atmosfære og respektfulde og venlige omgangstone, vi oplever på stedet, bidrager givetvis til dette.

### *De fysiske rammer*

Man træder ind i et stort lokale, som fungerer som kombineret venteværelse og udlevering. Da vi ankommer, er her en del brugere. Stemningen er afslappet og rolig. Her er god plads og udlevering af substitutionsmedicin foregår i det ene hjørne afskærmet fra opholdsfaciliteterne.

Der er ind imellem uro og skænderier mellem brugerne, men man har oprettet et konfliktråd i personalegruppen hvor man løbende diskuterer rammerne i tilbuddet og forsøger at imødegå uro. Konfliktrådet tager ligeledes stilling til, hvilke sanktioner, der skal tages i brug ved eventuelle brud på aftaler og husregler.

### *Personaleforhold*

Medarbejderne er delt ind i to teams. Det ene tager sig af gravide og brugere med hjemmeboende børn, mens det andet tager sig af familier, hvor børnene er anbragt udenfor hjemmet. Det ene team har tilknyttet psykolog, mens det andet består af pædagoger og socialrådgivere. Man har efter vores vurdering fordelt de forskellige problemstillinger mellem de forskellige fagligheder på en relevant måde.

Medarbejderne modtager ekstern supervision en gang om måneden og har muligheder for relevant efteruddannelse.

### *Myndighedsforhold*

Der er ifølge det oplyste ikke aktuelle eksempler på magtanvendelse. Medarbejderne er bekendte med regler og indberetningspligt på området.

Medicinhåndteringen tilrettelægges og udføres i nært samarbejde med den tilknyttede læge. Medicinhåndteringen forekommer i det hele betryggende.

### *Den skriftlige dokumentation*

Vores gennemgang af den skriftlige dokumentation fører til den vurdering, at den er både ajourført, fyldestgørende og retningsgivende for indsatsen.

### *Opfølgning til kommende tilsynsbesøg*

Der er umiddelbart intet 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 brugerne 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 brugere. Vi har endvidere inddraget repræsentanter blandt det personale, der var på arbejde samt ledelsen.

Brugernes kropssprog, atmosfæren på stedet og gennemgangen af den skriftlige dokumentation, der beskriver samarbejdet med brugernes, 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 25. juni 2010

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

Aase Møller

Marianne Christiansen