

TILSYNSRAPPORT

Anmeldt tilsyn på Specialinstitutionen Forchammersvej, Københavns Kommune

Ambulatoriet for stofmisbrugere, Plejeafdelingen, Baghuset og Kollegiet

Tirsdag den 18. maj 2010 fra kl. 11.00

Indledning

Vi har på vegne af Københavns Kommune aflagt tilsynsbesøg Specialinstitutionen Forchammersvej. 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

- Efter at have været rundt i alle tilbud og snakket med brugere, medarbejdere og ledelse er det vores opfattelse, at brugerne hører til målgruppen
- brugerne udtrykker stor tilfredshed med tilbuddet. De oplever, at de behandles på en engageret og kompetent måde, og at de får den støtte og omsorg, som de har brug for. Vi deler denne opfattelse
- vi oplever, at man på Forchammersvej har stor forståelse for målgruppens sårbarhed og for vigtigheden af værdige forhold i det, der for mange af brugerne, er den allersidste del af deres liv. Medarbejderne møder brugerne i øjenhøjde og ser mennesket bag misbruget og den stærkt svækkede fysiske tilstand
- overordnet oplever vi de fysiske rammer på Forchammersvej som rummelige og imødekomende. Især Caféen er et meget hyggeligt sted at komme
- rammerne på Kollegiet på Frederikssundsvej fungerer, men er meget nedslidte – både indendørs og udendørs

- personalet er engageret i opgaven med brugerne og er kompetente. Faggruppen er relevant sammensat og har gode muligheder for efteruddannelse. Med få undtagelser får de den supervision, de skal have
- vi har gennemgået den skriftlige dokumentation og kan konstatere, at den generelt er fyldestgørende og beskrivende for indsatsen
- vi får oplyst, at man i juni i år påbegynder arbejdet med opholdsplaner, hvilket vi vil følge op på ved vores kommende tilsyn. Plejeafdelingen er dog undtaget, grundet den korte opholdstid her
- medarbejderne er sjældent involveret i brugernes økonomi. Vi vil i løbet af året lave et særskilt tilsyn for økonomi og medicin.

Iagttagelser og anbefalinger

De steder hvor vores iagttagelser for Kollegiet adskiller sig væsentlig fra de øvrige iagttagelser, har vi tilføjet et mindre sær afsnit.

Opfølgning fra foregående tilsynsbesøg

Opfølgningspunkter fra vores seneste tilsyn vil fremgå af de enkelte afsnit.

Målgruppe

Målgruppen er voksne mennesker med et stofmisbrug og en svækket helbredstilstand. Der er primært tale om aktive eller tidligere heroinmisbrugere i substitutionsbehandling. Mange af brugerne har derfor ekstra omsorgsbehov, og flere oplever følelsen af ensomhed. Tilbuddet forholder sig både til brugernes misbrug, fysiske tilstand og deres sociale behov. Her er en bred vifte af tilbud, hvoraf kun nogle vil blive nævnt i rapporten. De vigtigste er Ambulatoriet, Caféen med tilhørende kreativt værksted og motionsrum, Baghuset for fem beboere med ensomhedsproblematik og endelig Plejeafdelingen.

Kollegiet på Frederikssundsvej er et midlertidigt "kollegium" for mennesker med en misbrugsproblematik, der med tiden enten skal bo alene eller i et andet tilbud. Helt formelt må der ikke foregå misbrug her, men man har en god forståelse for, at dette sted ofte er sidste udvej inden gaden, og derfor forholder man sig primært til åbenlyst misbrug. Man vil ikke acceptere salg af stoffer.

Det er vores vurdering at brugerne begge steder hører til målgruppen.

Brugernes forhold

Tilbuddet på Forchhammersvej er i høj grad opbygget i forhold til målgruppens særlige behov. Således kan man i åbningstiden, med ingen eller kort ventetid, få en samtale med en socialrådgiver om forskellige emner, herunder typisk økonomi og boligforhold. Derudover er her medicinudlevering – både substitutions- og andre typer. Der er en café, hvor man kan købe mad og drikke til yderst rimelige priser. Man er dog opmærksom på, at det skal koste lidt, for så "kan man også tillade sig at klage over det man får" – underforstået, at brugerne skal føle sig som "almindelige borgere", der modtager en ydelse som de har ret til at forholde sig til. Denne – og mange andre små detaljer – er med til at give tilbuddet en værdighed og ordentlighed, der kommer brugerne til gode i et liv, der ofte er plaget af kaotiske forhold og sygdom.

Plejeafdelingen er et tilbud for mennesker, der har brug for særlig pleje og omsorg, typisk i 2-3 uger. Mange er underernærede. Pt. har man en terminal borger boende, der får lov til at få sin sidste tid på afdelingen.

Vi oplever en grundig, målrettet og veldokumenteret indsats bl.a. i forhold til den nedtrapning, der ofte finder sted her. Man vil under ingen omstændigheder acceptere misbrug på afdelingen, og derfor er der en medarbejder til stede ved besøg, ligesom brugerne ikke må forlade afdelingen alene. Det er vores opfattelse at disse tiltag udføres på en ordentlig måde og i et samarbejde med brugerne.

Man har netop anskaffet en ny bil med plads til otte brugere. Den bruges bl.a. til udflugter. Eksempelvis kører man hvert år til Tour de France, og brugerne cykler selv ved denne lejlighed. Sidste år var en bruger med et amputeret ben også af sted og fik cyklet - en illustration af at man går langt for at give brugerne oplevelser på trods af deres ofte dårlige helbred og almentilstand. Ligeledes holder man løbende øje med fremmøde. Hvis en fast bruger ikke dukker op til aftalt tid, og hvis man ikke kan få fat på vedkommende, kører man ud og tilser, at alt er i orden.

Vi har talt med brugere fra samtlige tilbud, og har besøgt alle tilbuddene. De brugere, vi taler med, udtrykker alle stor tilfredshed med tilbuddet. Kun på plejeafdelingen er der utilfredshed at spore, hvilket viser sig at handle om, at de berørte brugere gerne vil blive i tilbuddet længere, end det er muligt. Til gengæld har de fuld forståelse for den lidt strikse håndtering af besøg og udgang fra Plejeafdelingen.

Man har et særligt beredskab ved voldsomme hændelser – både for brugere og medarbejdere. Således døde en af beboerne i Baghuset for nylig, og her var man i den efterfølgende tid ekstra opmærksomme på at snakke med de øvrige beboere om det skete. Medarbejderne tilbydes også ekstra supervision ved denne slags hændelser.

Her er aktuelt indskrevet 91 brugere i Ambulatoriet, 7 brugere på Plejeafdelingen med plads til 8, 5 brugere i Baghuset samt 12 på Kollegiet.

Generelt for alle tilbuddene oplever brugerne, at her er rart at komme/bo, og at de får den hjælp og omsorg, som de har brug for. Brugerne oplever, at medarbejderne har en anerkendende og omsorgsfuld tilgang til samarbejdet, hvilket er i overensstemmelse med vores vurdering.

Brugerne inddrages i praktiske opgaver i det omfang de formår det, hvilket også er en del af botræningen på Kollegiet. Brugere oplever, at de har gode muligheder for at komme på ture, deltage i fællesarrangementer og har flere steder glæde af hinandens samvær.

I sommerhalvåret arrangeres der fælles grill en gang om ugen i en hyggelig gårdhave foran Caféen, og herudover er der mulighed for at deltage i diverse aktiviteter af såvel kreativ som træningsmæssig karakter.

De fysiske rammer

Generelt er de fysiske rammer gode og velegnede på Forchhammersvej. Man har flyttet de kreative værksteder ind i Caféen, hvilket har ført til øget aktivitet, og brugerne udtrykker tilfredshed med dette. Der er fortsat et stort og lyst motionsrum, der både kan benyttes af brugere og af medarbejderne. Man forsøger at etablere samarbejde med f.eks. Mændenes Hjem, så brugere og kolleger fra forskellige steder i byen kan mødes og træne på Forchhammersvej.

Der er lidt trange rammer i venteværelset ved udleveringen, og vi får oplyst, at her til tider er op imod 20 brugere ad gangen – dog forsøger man at undgå dette ved at fordele brugerne over ugen. Man kunne overveje at opsætte et nummersystem, så brugerne ikke behøver at stå klar i en kø, men kan gå udenfor og vente. Desuden har man aktuelt planer om at lade nogle af brugerne male venteværelset, så det kan få et mindre "institutionelt" præg. Yderligere vil man i den kommende tid eksperimentere med musik som en del af rammerne og behandlingen.

På Kollegiet har man fået styr på facaden på den måde, at der ikke længere hænger en baldakin, der kan falde ned, hvornår det skal være. Dog fremstår både facade og de indre rammer meget nedslidte.

Personaleforhold

Her er ansat en bred og tværfaglig personalegruppe bestående af blandt andet sygeplejersker, pædagoger, socialrådgivere, læger og psykologer. Vi får oplyst, at personalegruppen er stabil, og at her ikke har været nyansættelser eller afgang siden forrige tilsynsbesøg.

Plejedelen fylder mere og mere, hvorfor man har opprioriteret det sundhedsfaglige personale. Det er vores indtryk, at her er et velfungerende samarbejde mellem de forskellige faggrupper. Man har ligeledes et effektivt og veludbygget samarbejde med eksterne samarbejdspartnere fx Hvidovre Hospital.

De medarbejdere vi taler med er engageret i opgaven. De føler sig fagligt klædt på og har adgang til relevant efteruddannelse – dog primært hvis de selv efterspørger det. Således har medarbejderne på Kollegiet ikke fået efteruddannelse i nævneværdig grad. Medarbejderne oplever, at ledelsen har ”Ja-hatten” på i forhold til nye initiativer og oplever, at de har mulighed for at udvikle tilbuddet og have indflydelse på deres arbejdsforhold.

Langt de fleste medarbejdere får relevant supervision. En socialrådgiver samt medarbejderne på Kollegiet har i en periode ikke modtaget supervision, hvilket dog iværksættes i nærmeste fremtid med en ny supervisor. Det vil vi følge op på ved vores kommende tilsyn.

På Kollegiet er det efter vores opfattelse bekymrende, at man i weekenden og på visse aftenvagter kun er én medarbejder på arbejde. Det bevirker, at brugerne ikke får den optimale støtte, og det er ikke altid trygt for medarbejderne. Muligvis vil der blive afsat ressourcer til dette i fremtiden. Vi vil følge processen ved vores kommende tilsyn.

Myndighedsforhold

Ledelsen oplyser, at her ikke har været magtanvendelser siden vores seneste tilsyn.

Vi vil på et særskilt tilsyn senere på året følge op på inddragelse i brugernes økonomi samt på medicinhåndteringen.

Den skriftlige dokumentation

Vi har gennemgået den skriftlige dokumentation i form af guidelines på Plejeafdelingen og brugerjournaler for brugerne på Ambulatoriet. Det er vores vurdering, at her generelt er en god struktur og grundighed i dokumentationen, der er retningsgivende for medarbejdernes indsats med brugerne.

Vi får oplyst, at man i juni i år påbegynder arbejdet med opholdsplaner, hvilket vi vil følge op på ved vores kommende tilsyn. Plejeafdelingen er dog undtaget, grundet den korte opholdstid her.

På Kollegiet kan vi som opfølgning på vores seneste tilsyn konstatere, at medarbejderne er i færd med at opdatere proceduremappen, hvilket er et større arbejde end først antaget, da den ikke forefindes elektronisk. Det er dog vores indtryk, at her gøres gode fremskridt. Man tilsigter, at få sagsbehandlere ud til statusmøder hver 3. måned, hvilket ikke altid lykkes.

Opfølgning til kommende tilsynsbesøg

- Opholdsplaner
- Supervision for alle medarbejdere
- Alenevagter for medarbejderne på Kollegiet

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 brugerne, 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 28. maj 2010

REVAS APS
AF 1/2 2004

Aase Møller

Marianne Christiansen