

## TILSYNSRAPPORT

### *Anmeldt tilsyn på Dyscon, Aalborg Kommune*

*Onsdag den 11. juni 2014 fra kl. 17.00*

#### Indledning

Vi har på vegne af Aalborg Kommune aflagt tilsynsbesøg på Dyscon. Formålet med tilsynet generelt er at påse, at man efterlever de aftaler, der er indgået med klienterne. 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.

*Efter ønske fra Forvaltningen har vi haft et særligt fokusområde. Vi vil forsøge at afdække, hvorvidt der er formuleret et klart og overordnet formål med indsatsen, om tilbuddet arbejder med afsæt i en klar defineret målgruppebeskrivelse og med faglige tilgange og metoder, der fører til, at indsatsen har positive resultater for borgerne. Herunder også om de samlede ressourcer og kompetencer i medarbejdergruppen er dækkende i forhold til tilbuddets målgruppe, målsætninger og metoder.*

*Endvidere har vi haft et særligt fokus på den skriftlige dokumentation, både den, der mere generelt vedrører tilbuddets dagligdag i almindelighed og den konkrete dokumentation, som vedrører indsatsen for den enkelte borger.*

Vi har også dannet os et indtryk af atmosfæren, fulgt op på anbefalinger fra tidligere tilsyn og generelt og konkret vurderet forholdene, indsatsen og metoderne.

Konklusionerne vedrørende dette besøg fremgår af afsnittet *Konklusioner*. 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 tilsynsbesøget er blevet afviklet.

#### Konklusioner

- efter samtale med brugere, leder og medarbejdere, er det vores vurdering, at brugerne tilhører målgruppen. Her er pt. indskrevet ca. 55-60 brugere
- de brugere, vi taler med, oplever at have fået god hjælp til deres kamp mod afhængigheden og til alle de faktorer, der spiller sammen med den. De oplever, at hjælpen er blevet givet meget hurtigt efter henvendelse, og at hjælpen er blevet givet på en kompetent og engageret måde
- tilbuddets indhold er i det store og hele i overensstemmelse med det lovede på Tilbudsportalen og hjemmesiden
- i forhold til fokusområdet omkring den faglige indsats er det vores umiddelbare vurdering, at her arbejdes ud fra veldefinerede metoder og mål, der tager udgangspunkt i målgruppens specifikke behov. Det er ligeledes vores vurdering, at der er en høj grad af fleksibilitet i forhold til den enkelte brugers individuelle behov. Endelig er det vores vurdering, at ressourcerne i tilbuddet modsvarer den ydelse, der skal leveres

- i forhold til fokusområdet omkring den skriftlige dokumentation, er det vores vurdering, at den overordnede indsats og metode er velbeskrevet med klart definerede mål og metoder. Den løbende indsats og mål og delmål for den enkelte kan dokumenteres bedre
- medarbejderne er klædt på til opgaven via en række uddannelser og kurser og de fremstår kompetente og engagerede
- man bør overveje at tilknytte en ekstern supervisor, da det er centralt for at vedligeholde det faglige niveau og den enkelte behandlers selvudvikling og evne til refleksion i arbejdet
- medarbejderne oplever et godt internt samarbejde, og de trives i deres arbejde
- de fysiske rammer er centralt placeret, lyse og rummelige og velegnede til formålet
- her er ikke forekommet magtanvendelse i tilbuddets levetid
- vi har anbefalet, at man fremover opbevarer medicinen bag dobbelt aflåsedede døre.

## lagttagelser

### ***Opfølgning fra foregående tilsynsbesøg***

Dette er vores første egentlige tilsynsbesøg i tilbuddet. Vores konklusioner og vurderinger er således baseret på dette grundlag.

### ***Målgruppe***

Målgruppen er mennesker, der har et problematisk forhold til alkohol. Mange har udviklet afhængighed men mange har "stadig" arbejde og/eller familie, og har generelt en del ressourcer i forhold til, hvad der ofte ses hos mennesker der søger behandling for alkoholafhængighed. Her er pt. indskrevet 55-60 brugere. De fleste er henvist fra diverse kommuner, men der er også enkelte selvbetalere. Efter samtale med brugere, medarbejdere og leder samt gennemgang af den skriftlige dokumentation, er det vores vurdering, at brugerne tilhører målgruppen.

### ***De pædagogiske og omsorgsmæssige forhold***

Vi har talt med flere brugere, og de udtrykker alle stor tilfredshed med tilbuddet. De oplever, at have fået den hjælp, de har brug for, og at hjælpen er blevet givet på en kompetent og engageret måde.

Brugerne har oplevet at få hjælp meget hurtigt efter henvendelse, og det har været centralt for dem, da de oplever, at motivationen for behandling oftest er størst, lige når man henvender sig. De giver stor ros til behandlerne, og de oplever, at de altid er velkomne i tilbuddet – også efter endt behandling. Ingen af dem har haft pårørende med i behandlingen, men de er blevet oplyst om muligheden.

Brugerne beskriver ligeledes, at behandlerne er meget direkte i behandlingen og selvom det har været svært, har det også været nødvendigt og relevant.

Det er vores vurdering, at brugerne modtager en relevant og individualiseret hjælp, og at hjælpen gives på en ordentlig og anerkendende måde.

Vi kan i øvrigt konstatere, at tilbuddet i det store og hele er i overensstemmelse med den beskrivelse, man lover kommende brugere på hjemmesiden og på Tilbudsportalen.

### ***Det særlige fokusområde***

I forhold til fokusområdet omkring den faglige indsats er det vores umiddelbare vurdering, at her arbejdes ud fra veldefinerede metoder og mål, der tager udgangspunkt i målgruppens specifikke behov. Det er ligeledes vores vurdering, at der er en høj grad af fleksibilitet i forhold til den enkelte brugers individuelle behov. Endelig er det vores vurdering, at ressourcerne i tilbuddet modsvarer den ydelse der skal leveres.

I forhold til fokuspunktet omkring den skriftlige dokumentation kan vi konstatere, at den overordnede beskrivelse af metoden og strukturen i tilbuddet er velbeskrevet og -gennemtænkt. Den løbende dokumentation er til tider sparsom og man kan blive bedre til at beskrive målene med indsatsen på skrift. Det er ofte en udfordring i tilbud med få medarbejdere, da man i udgangspunktet ”skriver til sig selv”, men det er vores erfaring, at den skriftlige del stadig er vigtig – både i forhold til sygdom og behandler-skift, men også i forhold til at understøtte de løbende faglige refleksioner og fastholdelsen af tydelige mål og struktur i indsatsen. Lederen er enig i denne betragtning.

### ***Ledelse, medarbejderforhold og faglige forudsætninger***

Vi har talt med flere medarbejdere, og de fremstår alle kompetente og klædt på til opgaven. De har alle en række relevante (grund)uddannelser bag sig og er opdaterede på viden indenfor området. Her er tilknyttet lægekonsulent, som varetager eventuel afrusning.

Man bør overveje at tilknytte en ekstern supervisor, da det er vores erfaring, at det er relevant og givende indenfor denne type arbejde. Både fordi man kommer meget tæt på brugerne og bringer sig selv meget i spil, og fordi der er et begrænset input og begrænset mulighed for sparring i et tilbud af denne størrelse. Lederen har selv gjort sig lignende overvejelser.

De medarbejdere, vi taler med, udtrykker stor tilfredshed med og engagement i deres arbejde, og de giver udtryk for at have det godt med hinanden.

### ***De fysiske rammer***

Tilbuddet holder til centralt i Aalborg med nem adgang til offentlig transport. Samtidig er det placeret anonymt, så brugerne oplever, at de får lov til at beholde deres behandling som en privat sag. Lokalerne fremstår lyse og rummelige, og det er vores vurdering, at de fysiske rammer er velegnede til formålet.

### ***Den skriftlige dokumentation***

Her bruges et relevant dokumentationssystem. Se i øvrigt under afsnittet ”Det særlige fokusområde.”

### ***Magtanvendelse***

Her er ikke forekommet magtanvendelse i tilbuddets levetid, hvilket blandt andet kan tilskrives, at brugerne er her frivilligt og at de mødes på en anerkendende måde med udgangspunkt i den enkelte brugers behov. Medarbejderne er bekendte med reglerne på området.

### ***Medicinhåndtering***

Det skal for god ordens skyld understreges, at tilsynet ikke omfatter læge- og sundhedsfaglige aspekter og ej heller medicinhåndteringen.

Vi vil på trods heraf selvfølgelig reagere, hvis vi på dette eller andre områder udenfor det direkte tilsynsfelt konstaterer åbenbart u hensigtsmæssige forhold.

På dette tilsyn har vi anbefalet, at medicinen bør opbevares bagved dobbelt aflåste døre.

### **Yderligere til opfølgning til det kommende tilsynsbesøg**

- Her er ikke yderligere til opfølgning, og tilsynet har ikke yderligere kommentarer.

#### *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 kropsprog, atmosfæren på stedet og gennemgangen af den skriftlige dokumentation, der beskriver samarbejdet med klienterne, 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 4. juli 2014

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

Aase Møller

Henning Jacobsen