

TILSYNSRAPPORT

Uanmeldt tilsyn på Åge Nielsens vej og Det Sociale Akuttilbud

Skive Kommune

onsdag den 14. december 2016 fra kl. 9.30

Indledning

Vi har på vegne af Skive Kommune aflagt tilsynsbesøg på Åge Nielsens vej og Akuttilbuddet. Formålet med tilsynet generelt er at påse, at man efterlever de aftaler, der er indgået med 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 måde.

Vi har generelt dannet os et indtryk af atmosfæren, fulgt op på anbefalinger fra tidligere tilsyn og generelt og konkret vurderet forholdene, indsatsen og metoderne samt gennemgået forskelligt skriftligt materiale vedrørende både driften i almindelighed og indsatsen for udvalgte beboere.

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 tilsynsbesøget er blevet afviklet.

Hovedkonklusioner

- Det er vores vurdering, at borgerne hører til den beskrevne målgruppe for tilbuddene
- de fysiske rammer fremstår pæne og indbydende og som anvendelige til formålet. Det vil være hensigtsmæssigt, at skiltningen er i overensstemmelse med de nuværende tilbud
- det er vores vurdering, at borgene modtager kvalificeret hjælp og støtte i begge tilbud, og at indsatsen er i overensstemmelse med formålet. Det vurderer vi på baggrund af samtale med medarbejdere og borgere samt ved gennemgang af skriftlig dokumentation
- medarbejderne fremstår fagligt kompetente, engagerede og med interesse for indsatsen i begge tilbud. Her er ansat medarbejdere med forskellig uddannelsesmæssig baggrund. Det er vores vurdering, at deres samlede kompetencer imødekommer borgernes behov
- et nyt dokumentationssystem er under implementering. Som noget forholdsvis nyt arbejdes der med rehabiliteringsplaner, for de borgere der modtager støtte fra Åge Nielsensvej. Vi får oplyst, at arbejdet med delmål vil blive prioriteret i det nye år, hvilket vi også vil anbefale
- magtanvendelse forekommer ikke. Det er vores umiddelbare vurdering, at medarbejderne er bekendte med gældende regler for området.

lagttagelser og anbefalinger

Opfølgning fra foregående tilsynsbesøg

Der er ikke punkter til opfølgning.

Målgruppe

De borgere, der er tilknyttet Åge Nielsensvej, er voksne mennesker, der på grund af psykiatriske lidelser eller psykisk sårbarhed, har behov for støtte. Borgerne bor i egen bolig og er visiteret støtte i henhold til Serviceloven § 85. Ca. 20 borgere modtager støtte fra Åge Nielsensvej.

Aktuelt er der 3 borgere, der er underlagt en psykiatrisk behandlingsdom. For de pågældende borgere følges en udslningsplan og der er tæt samarbejde med retspsykiatrien.

Det Sociale Akuttilbud henvender sig til alle borgere over 18 år, der befinder sig i en akut psykisk krise. Tilbuddet er uvisiteret og borgerne kan forblive anonyme. Tilbuddet er et 3 årigt forsøgsprojekt under Socialstyrelsen.

Boligforhold og fysiske rammer

De fleste borgere, der modtager støtte, bor i lejligheder tæt på fælleslejligheden på Åge Nielsensvej, hvor medarbejderne også har base, i opgangen ved siden af. Fælleslejligheden kan benyttes frit og det tilstræbes, at der kan være en medarbejder til stede på faste tider. Ifølge det oplyste, bruger hovedparten af borgerne fælleslejligheden, i større eller mindre omfang. Lejligheden er velmøbleret og her er pyntet op til jul.

Det Sociale Akuttilbud er beliggende i lejligheden ved siden af medarbejdernes kontorer. Lejligheden er indrettet, så den fremtræder harmonisk og indbydende. Her er 2 mindre værelser, der er enkelt indrettet med henblik på overnatning, en stue og et mindre køkken.

Af et skilt ved opgangsdøren fremgår støttetilbuddets tidligere navn.

De pædagogiske og omsorgsmæssige forhold

Indsatsen på Åge Nielsensvej er individuelt tilrettelagt ud fra den enkelte borgers mål og behov. Det er vores indtryk, at medarbejdernes tilgang til borgerne er anerkendende, og at borgerne på ligeværdig vis er inddraget i aftaler om, hvordan støtten skal tilrettelægges. Medarbejderne omtaler borgerne respektfuldt og vi overhører telefonsamtaler mellem borgere og medarbejdere, der ligeledes foregår i en ligeværdig tone.

Vi møder enkelte borgere i fælleslejligheden. De giver udtryk for, at være tilfredse med den støtte de hver især modtager, og de tilkendegiver at være i en fremadrettet og positiv udvikling, i forhold til de mål de arbejder med. Det får vi senere bekræftet ved gennemgang af dokumentation. Borgerne oplever at profitere af det sociale samvær de har med hinanden. Medarbejderne omtales positivt, om end de opleves mindre tilstede i fælleslejligheden efter Akuttilbuddet er åbnet.

Det Sociale Akuttilbud har døgnåbent og borgerne kan henvende sig telefonisk eller ved fremmøde. Vi får oplyst, at der i gennemsnit er 5-6 henvendelser om dagen. For nogle er en telefonsamtale tilstrækkelig og for andre bliver der udarbejdet en kriseplan. Medarbejdernes opgave er i første omgang at hjælpe borgeren med at skabe overblik over situationen og være bindeled til de relevante instanser, borgeren har behov for at opsøge. Der kan tilbydes op til 3 overnatninger i tilbuddet, hvilket kan medvirke til at forebygge et eventuelt behov for indlæggelse.

På baggrund af samtale med projektlederen og medarbejderne, er det vores vurdering, at indsatsen lever op til formålet med tilbuddet. Der er opmærksomhed på, at afgrænse målgruppen, så tilbuddet fastholdes som et tilbud for borgere, der er i en psykisk krise. Vi får oplyst, at der er et godt samarbejde med de praktiserende læger og andre relevante samarbejdspartnere. Skriv på opslagstavlen og i gæstebogen vidner om, at mange borgere er meget glade for den hjælp de har fået.

Medarbejderforhold og faglige forudsætninger

Det er den samme medarbejdergruppe, der varetager indsatsen på Åge Nielsensvej og i Det Sociale Akuttilbud. De har alle en sundhedsfaglig eller socialfaglig uddannelse og her er desuden tilknyttet elever og studerende.

Medarbejderne fremstår fagligt kompetente, engagerede og med interesse for indsatsen i begge tilbud. I forbindelse med Akuttilbuddet gennemgår medarbejderne en særlig tilrettelagt uddannelse, der består af moduler fordelt over 3 år. Uddannelsen omhandler blandt andet viden om psykiatri, misbrug, kriser, kommunikation og empowerment. Medarbejderne er bevidste om at skelne mellem behandling og det at være i stand til at vurdere.

Medarbejderne giver udtryk for generel tilfredshed med deres arbejdsforhold. Her er en fast mødestruktur og de modtager supervision 4 gange årligt.

Der sker aktuelt en central omorganisering, der fremadrettet betyder, at der vil være ændringer i ledelsesorganiseringen. Medarbejderne ser frem til at få klarhed over funktions- og ansvarsfordeling i ledelsen fremover og er generelt positivt indstillede overfor ændringen.

Den skriftlige dokumentation

Et nyt dokumentationssystem er under implementering. I den forbindelse er det planlagt undervisning for medarbejderne.

Som noget forholdsvis nyt arbejdes der med rehabiliteringsplaner, hvor myndighed opstiller de overordnede indsatsmål. Medarbejderne skal derudfra lave delmål sammen med borgeren. Vi har gennemgået dokumentationen for enkelte borgere, hvor der tydeligvis er sammenhæng mellem indsatsmål, delmål og notater. Sprogbrugen afspejler den anerkendende tilgang.

Samlet set kan vi konstatere, at der mangler at bliver lavet delmål for en større del af borgerne. Ifølge teamlederen vil dette arbejde blive prioriteret i det nye år, hvor medarbejderne som nævnt, også vil modtage undervisning i brug af systemet.

Der udarbejdes ikke dokumentation for den enkelte borger, der henvender sig i Det Sociale Akuttilbud. Vi har fået udleveret den pjece, der er lavet for tilbuddet og kan konstatere, at den er informativ og læsevenlig.

Magtanvendelse

Magtanvendelse forekommer ikke. Ved behov udarbejdes risikovurdering, med henblik på at forebygge u hensigtsmæssige situationer.

Det er vores umiddelbare vurdering, at medarbejderne er bekendte med gældende regler for området.

Medicinhåndtering

Det skal for god ordens skyld understreges, at tilsynet ikke omfatter læge- og sundhedsfaglige aspekter. Vi fører et særskilt tilsyn med medicinhåndteringen, og resultaterne herfra vil også blive afrapporteret særskilt.

Yderligere til opfølgning til det kommende tilsynsbesøg

Der er ikke yderligere 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 borgerne 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 talt med enkelte borgere. Vi har endvidere inddraget repræsentanter blandt det personale, der var på arbejde samt ledelsen.

Borgernes kropssprog, atmosfæren på stedet og gennemgangen af den skriftlige dokumentation, der beskriver samarbejdet med borgerne, 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 31. december 2016

REVAS APS
AF 1/2 2004

Kathinka Eriksen

Henning Jacobsen