

TILSYNSRAPPORT

Anmeldt tilsyn i Alkoholbehandlingen i Nyborg og Assens Odense Kommune

Torsdag den 11. december 2008 fra kl. 12.30

Indledning

Vi har på vegne af Odense Kommune aflagt anmeldt tilsynsbesøg på Alkoholbehandlingen i Nyborg og Assens.

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 støtte den enkelte og samtidig leveres på en ordentlig måde.

Herudover har vi generelt dannet os et indtryk af atmosfæren og konkret gennemgået den skriftlige dokumentation for udvalgte brugere.

Det skal for god ordens skyld understreges, at tilsynet heller *ikke* omfatter læge- og sygeplejefaglige forhold, herunder medicin håndtering. Vi vil selvfølgelig på trods heraf reagere, hvis vi støder på åbenlyst uhensigtsmæssige forhold på dette område.

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

- Patienterne udtrykker tilfredshed med den behandling, de får, og giver udtryk for en god og respektfuld omgangstone. Det svarer til vores opfattelse
- på baggrund af samtaler med patienter og medarbejdere er det vores opfattelse, at de aktuelle patienter hører til den målgruppe, som tilbuddene henvender sig til
- det er ligeledes vores opfattelse, at metodebeskrivelserne efterleveres i praksis. I Nyborg har man dog igennem længere tid kun i meget begrænset omfang haft lægelig bistand til rådighed på trods af såvel det faglige behov som ”kundernes” forventninger

- medarbejderne er engagerede. Det er afgørende for den gode kvalitet i arbejdet og kommer patienterne til gode. Det er vores indtryk, at der er opmærksomhed på at sikre, at personalets samlede kompetencer og den daglige organisering af arbejdet modsvarer patienternes behov
- her udarbejdes aftaler om indsatsen med den enkelte bruger, hvilket vi vil følge op på ved det kommende tilsyn
- oplysninger på tilbudsportalen kan med fordel gives et serviceeftersyn.

Iagttagelser og anbefalinger

Vi har forud for dette tilsyn aflagt besøg på stedet for at hilse på og se rammerne i alkoholbehandlingen afdeling i Nyborg.

Dette er altså rapporteringen fra vores første egentlige tilsynsbesøg her og i Assens.

Konklusioner og iagttagelser mv. er således på nuværende tidspunkt baseret på et forholdsvis begrænset grundlag.

Målgruppen

Alkoholbehandlingen er et behandlingstilbud til mennesker, der drikker for meget. Behandlingen er ambulant og målet er at reducere eller stoppe alkoholmisbruget.

Der er åbent for akut henvendelse om morgenen, da det er erfaringen, at patienterne oftest er ædru på det tidspunkt.

På baggrund af samtaler med patienter og medarbejdere er det vores opfattelse, at de aktuelle patienter hører til den målgruppe, som tilbuddene henvender sig til.

De fysiske rammer

Det er umiddelbart vores vurdering, at beliggenheden begge steder, som er i nærheden af syge- eller sundhedshus fremmer muligheden for anonymitet i forbindelse med brug af tilbuddet. Det udtrykker de involverede tilfredshed med.

Her er en god atmosfære og tone. Det er også patienternes opfattelse.

Behandling og indsats

Åbningstidspunkter for akut henvendelse og behandling varierer mellem enhederne, men ifølge de tilbagemeldinger, vi får fra patienterne, afspejler de deres behov. Umiddelbart er forklaringen på den lange åbningstid om torsdagen mere historisk betinget end et udtryk for et behov blandt patienterne. Hensigtsmæssigheden heraf bør løbende drøftes.

Målsætningen er, at patienten skal nedsætte sit forbrug til under Sundhedsstyrelsens anbefalede genstandsgrænse, at reducere tilbagefald og forbedre den enkeltes livskvalitet.

Metode og behandling er velbeskrevne og -dokumenterede og danner et solidt fagligt fundament for den indsats, som ydes og er retningsgivende for indsatsen og velegnet til at sikre en ensartet service overfor patienterne.

Efter henvendelse og eventuel afrusning gennemføres et motivationsforløb. Herefter følger kortlægningsforløbet og den fremtidige indsats planlægges. Hvis det ønskes og er muligt, inddrages også pårørende. På baggrund af patienternes udtalelser er det vores opfattelse, at medarbejderne finder balancen mellem at motivere, fastholde og inddrage patienten aktivt.

I begge afdelinger kommer patienten i behandling hos den medarbejder, der har den første ledige tid. Vi får oplyst, at hver patient er tilknyttet en primær og sekundær kontaktperson. Det vægtes, at det er én medarbejder, der er tilknyttet patienten, men man ser og taler med alle. Ved samtaler, hvor både patient og pårørende deltager, er der altid to medarbejdere tilstede. Ved de individuelle samtaler har den ene medarbejder samtale med patienten og den anden medarbejder med den pårørende.

Det forekommer ofte, at patienterne har andre behov, som de skal have støtte til, og i dette arbejde inddrages andre samarbejdspartnere.

De adspurgte patienter udtrykker megen tilfredshed med den støtte, de modtager og den vedholdenhed, medarbejderne viser for at fastholde dem i behandling. Det kan fx også ske ved opringninger i perioden mellem to samtaler. De oplever sig set, hørt og forstået med respekt, også selv om der er tale om et fornyet behandlingsforløb.

Det er vores vurdering, at personalet arbejder målrettet på at skabe rammer for forløb, der ender i succes.

Det er vores indtryk, at den daglige organisering er veltilrettelagt og giver oplevelsen af kontinuitet samtidig med, at patienternes egne ønsker til behandlingsforløbet er tillagt stor betydning.

Medarbejderforhold og faglige forudsætninger

Der er fælles ledelse for de to afdelinger, og lederen er i Assens og Nyborg en dag om ugen. Der afholdes personalemøder hver 14. dag. En gang om måneden er der fællesmøde med kollegerne i Odense.

Det er vores umiddelbare opfattelse, at personalets faglige forudsætninger kombineres og bruges på en måde, så brugernes behov tilgodeses bedst muligt. Kvaliteten i arbejdet understøttes og styrkes af, at medarbejderne er meget engagerede og tydeligt "vil" deres patienter.

Gennem samtale med nogle af medarbejderne i den tværfagligt sammensatte medarbejderstab er det vores vurdering, at der ydes en meget målrettet indsats for patienterne.

Der udtrykkes tilfredshed med arbejdspladserne og de gode relationer kollegerne imellem. Her er en åben og konstruktiv dialog. Alt sammen forhold der medvirker til en god stemning og atmosfære, som kommer patienterne til gode.

Ligeledes oplyser medarbejderne, at der er et levende fagligt miljø. De er gode til at bruge hinanden til faglig sparring og videreudvikling. Medarbejderne har gennemgået et uddannelsesforløb i motiverende terapi.

Der afholdes årlige medarbejderudviklingssamtaler. Endvidere afholdes et efteruddannelsesforløb for alle medarbejderne samtidig. Der tilbydes også supervision.

Yderligere får vi oplyst, at der nu er et godt og konstruktivt samarbejde med kommunens sagsbehandlere.

Ved sygdom og ferie er medarbejderne bagstoppere for hinanden. Det bør vurderes om beredskabet er tilstrækkeligt.

Det er vores vurdering, at medarbejderne besidder og vedligeholder de nødvendige faglige forudsætninger for opgaveløsningen. Der lægges i Alkoholbehandlingen megen vægt på, at behandlingen er lægeligt understøttet og dokumenteret blandt andet for at sikre kvalitet og udvikling. Det forekommer derfor overraskende, at vi i Nyborg kan konstatere, at den lægelige backup igennem længere tid har været endog meget sparsom. Af hensyn til såvel medarbejdere og kvalitet som de kommuner, der betaler for behandling bør det sikres, at støtten på dette felt styrkes i fremtiden.

Den skriftlige dokumentation

Her udarbejdes sammen med patienten en kontrakt med beskrivelse af forløb og aftaler. Der inddrages også eksterne samarbejdspartnere i dette arbejde. Den elektroniske journal (epj) er i det store hele hensigtsmæssig, men visse ting skal stadig noteres tre forskellige steder. Det kan med fordel drøftes, om der er mulighed for en mere enkel arbejdsgang på dette felt.

Opfølgning

Der er ikke yderligere kommentarer eller andet til opfølgning.

Formål og fremgangsmåde

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 har kommunalbestyrelsen pligt til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses. Odense Kommune har besluttet, at der i 2008 skal årligt aflægges et anmeldt tilsynsbesøg.

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 den måde, hvorpå hjælpen ydes og atmosfæren på stedet.

Tilsynsbesøgene tilrettelægges vi som en turnusordning, således at det sikres, at vi i løbet af 1½ - 2 år mindst én gang kommer omkring de områder, som er omfattet af tilsynet. Det er ikke muligt at danne sig et meningsfuldt indtryk af alle detaljer ved hvert enkelt tilsyn. Derfor er turnusformen valgt.

Som grundlag for vurderingerne og konklusionerne anvender vi Retssikkerheds- og Sundhedslovens bestemmelser og de vejledninger, der er knyttet her til.

Herudover har vi anvendt de gældende kvalitetsstandarder og foreliggende skriftlige materiale samt erfaringer og god praksis på området.

Vi har inddraget patienter og medarbejderne, samt gennemgået det skriftlige materiale, der bruges i samarbejdet med patienterne. Dette indgår endvidere i grundlaget for vores vurderinger.

Vi har forud for afgivelsen af denne rapport diskuteret resultaterne af tilsynsbesøget med lederen.

Aalborg, den 30. december 2008

REVAS APS
AF 1/2 2004

Aase Møller

Marianne Christiansen