

Generelt tilsyn den 24.juni 2014 Lænken

SL § 141



ROSKILDE
KOMMUNE

Denne rapport er udarbejdet af tilsynsførende Risikomanager Mette Axelsen Velfærdssekretariatet.

INDHOLDSFORTEGNELSE

1. Kerneydelse, værdier og pædagogiske metoder	3
2. Visitation.....	3
3. Økonomi herunder administration af beboermidler	4
4. Brugerindflydelse	4
5. Behandlings- og handleplaner	5
6. Børn, unge og voksne af anden etnisk oprindelse	5
7. Dagligdagen og aktiviteter	5
8. Magtanvendelse	6
9. Utsigtede Hændelser	6
10. Klagesager	6
11. Kost og motion.....	7
12. Seksualitet.....	7
13. Rygning, alkohol og andre rusmidler politikker	7
14. Medicin, lægefaglig bistand og andre sundhedsfaglige parter	8
15. Hjælpemidler	8
16. Personalepolitik, herunder sygefravær og personaleforhold	8
17. Kompetenceudvikling	9
18. IT	9
19. Arbejds miljø	10
20. Samarbejde internt og eksternt og andre samarbejdspartnere	10
21. Samarbejde med pårørende	10
22. Netværk	11
23. De fysiske rammer	11
24. Hygiejne og rengøring	11
25. Brand og beredskab (m.v.)	12
26. Helhedsvurdering.....	12
27. Spørgeguide til bruger/beboer	12
28. Konklusion	13
Bilag.....	13

1. Kerneydelse, værdier og pædagogiske metoder

Ledelse

Leder starter med at fortælle, at han stopper som leder for Lænke ambulatoriet i Roskilde- Lejre området, da han skal varetage andre opgaver i organisationen. Han erstattes af leder af Lænke ambulatoriet fra Glostrup – Hvidovre.

Leder oplyser, at man fremover vil arbejde mere med frafaldsanalyser, for at finde årsagerne til at borgerne afbryder deres behandling. Borgernes behandlingsforløb varer i gennemsnit 5-6 måneder, og der er aktuelt 175 borgere i behandling. Heraf er 61 % borgere fra Roskilde Kommune. Leder fortæller, at Lænke ambulatoriet har oplevet en stigning i antallet af borgere de sidste 7-8 måneder. Trods dette har man ikke problemer med at overholde Sundhedsstyrelsens behandlingsgaranti.

På Lænke ambulatoriet arbejdes der udelukkende med individuelle forløb og Mindfulness bruges mere og mere som et redskab. Når en borger henvender sig, foretages en udredning efter en fast skabelon af medarbejderne, og det drøftes herefter på Lænkens behandlingskonference, hvilken behandler man tildeles. Der holdes konference 1-2 gange om ugen.

Som noget nyt er man centralt i organisationen begyndt at lave mere målrettet kvalitetssikring på behandlingsforløbene. Det betyder, at forløbene gennemgås og kontrolleres for, om de lever op til de fastsatte mål. Gennemgangen laves af en tværfaglig gruppe med deltagere fra de forskellige ambulatorier, med Lænke ambulatoriernes overlæge i spidsen.

Leder fortæller, at der tilbydes familieforbøb, men der har ikke været så mange forløb afviklet endnu, der er planlagt uddannelse af personale til det.

Medarbejdere

Medarbejderne bekræfter, at behandlingen nu bliver mere målrettet beskrevet, de er glade for, at der er medarbejdere med i den tværfaglige gruppe der arbejder med at kvalitetssikre behandlingen. De oplever ikke, at de skal gøre tingene væsentligt anderledes, men bare mere ensartet og målrettet.

Tilsynets bemærkninger

- Tilsynet har ingen bemærkninger.

2. Visitation

Ledelse

Leder oplyser, at de fleste borgere selv henvender sig, de er ofte ressourcestærke, og halvdelen er i arbejde. Man forsøger fortsat, at lave en indsats i forhold til, at borgere ikke modtager dobbelt behandling i to tilbud. Derfor holdes der faste møder med CAS. Leder ser gerne et tættere samarbejde med kommunerne og jobcentre.

Medarbejdere

Det er medarbejdernes opfattelse, at de fleste borgere har hørt om Lænke ambulatoriet via andre borgere. De fortæller, at det stadig er svært at få fat i de unge i forhold til alkoholmisbrug. Det er mere på hash området, at de unge kommer i behandling. De oplever, at det er vigtigt i forhold til borgere med dobbelt diagnose – et misbrug og en psykiatrisk diagnose – at få etableret et samarbejde med egen læge eller sygehus. Det er deres oplevelse, at der i disse forløb kan være en uhensigtsmæssig ventetid flere steder i systemet.

Tilsynets bemærkninger

- Tilsynet har ingen bemærkninger.

3. Økonomi herunder administration af beboermidler**Ledelse**

Leder oplyser, at der ikke forekommer administration af borgernes økonomi. Der kan være vejledning af borgerne omkring tackling af økonomiske vanskeligheder, i forbindelse med deres behandling.

Medarbejdere

Medarbejderne fortæller, at drøftelser omkring økonomi og økonomiske problemer, ofte er en del af de samtaler man har med borgerne i deres behandlingsforløb. Så der er tale om vejledning og henvisning til f.eks. rådgivere, der kan hjælpe med at få orden på evt. økonomiske problemer. Medarbejderne oplever, at de nye reformer på pensions- og dagpengeområdet, kan mærkes. Der er borgere der giver udtryk for, at de er nervøse for deres økonomiske situation, samtidig med, at de føler sig pressede økonomisk.

Tilsynets bemærkninger

- Tilsynet har ingen bemærkninger.

4. Brugerindflydelse**Ledelse**

Leder fortæller, at behandlingsplanen altid lægges sammen med borgeren, og den justeres hele tiden efter den feed-back borgeren giver. Lænke ambulatoriets Frivillig del – Foreningen Lænken – er borgernes mulighed for selv at arrangere og deltage i arrangementer.

Medarbejdere

Man kan som borger vælge at deltage i Foreningen Lænken, som er den frivillige del af Lænkens arbejde. Her er der mulighed for at møde andre, der har været eller er i et behandlingsforløb i Lænken. De har møder hver måned, og har faste aktiviteter, som det er muligt at deltage i. De frivillige deler lokaler med ambulatoriet, og det er muligt for borgerne, at bruge lokalerne både i og udenfor Lænke ambulatoriets åbningstid.

Behandlingsplanen tager altid udgangspunkt i den enkelte borgers motivation. Medarbejderne understreger, at det er vigtigt at tage udgangspunkt i hvor motiveret borgeren er. Der er ikke et krav om ædruelighed for at starte den individuelle behandling.

Tilsynets bemærkninger

- Tilsynet har ingen bemærkninger.

5. Behandlings- og handleplaner

Ledelse

Der lægges som tidligere nævnt, en behandlingsplan i samarbejde med borgeren. Den revideres hver 4. måned, hvor det evalueres om de mål der er sat, er nået. Planen dokumenteres i Lænkens eget elektroniske lukkede journalsystem.

Medarbejdere

Medarbejderne laver i samarbejde med borgeren en behandlingsplan på baggrund af den samtale og udredning, der har fundet sted til at starte med. Herefter kan behandlingen deles ind i 3 faser; fase 1 der omhandler afrusning og afklaring og som kan vare op til 1 måned. Fase 2 som er selve behandlingsdelen, der typisk varer 6 måneder, efterfulgt af fase 3 der omfatter vedligeholdelse og tilbagefaldsforebyggelse.

Tilsynets bemærkninger

- Tilsynet har ingen bemærkninger.

6. Børn, unge og voksne af anden etnisk oprindelse

Ledelse

Leder oplyser, at der ikke er mange borgere af anden etnisk oprindelse i alkoholbehandlingen. De gør sig mere gældende indenfor stofmisbrugsområdet.

Medarbejdere

Medarbejderne fortæller, at det er ganske få borgere det drejer sig om, og der opleves ikke udfordringer i forhold til dette.

Tilsynets bemærkninger

- Tilsynet har ingen bemærkninger.

7. Dagligdagen og aktiviteter

Ledelse

Da der ikke arbejdes med dagbehandling i gruppeforløb, er al behandling organiseret som individuelle samtaleforløb. Man tilstræber, at møde borgerne der hvor deres behov er, og samtale tider om aftenen er populære, oplyser leder.

Ellers henviser leder punktet til de frivilliges aktiviteter.

Medarbejdere

Medarbejderne aftaler samtaler individuelt med borgerne, og man prioriterer at borgere med akutte problemer varetages hurtigt.

Tilsynets bemærkninger

- Tilsynet har ingen bemærkninger.

8. Magtanvendelse

Ledelse

Emnet er ikke aktuelt.

Medarbejdere

Emnet er ikke aktuelt.

Tilsynets bemærkninger

Emnet er ikke aktuelt.

9. Utilsigtede Hændelser

Leder

Ifølge leder, har man ikke haft nogen utilsigtede hændelser, rapporter varetages af læge og sygeplejersker, der udfører opgaver efter Sundhedsloven.

Medarbejder

Medarbejderne kender til begrebet, og oplyser, at det varetages af læge og sygeplejerske, der har med medicinbehandling at gøre.

Tilsynets bemærkninger

- Tilsynet har ingen bemærkninger.

10. Klagesager

Ledelse

Der har ikke været klagesager i nuværende leders tid.

Medarbejdere

Medarbejder, der har været ansat igennem en årrække, oplyser, at det er yderst sjældent. Medarbejderne er ikke i tvivl om, at klager skal gå til leder.

Tilsynets bemærkninger

- Tilsynet har ingen bemærkninger.

11. Kost og motion

Ledelse

Leder fortæller, at som tilbuddet er nu, er det ikke en systematiseret del af behandlingen, men leder ser gerne, at det bliver en fast del af behandlingen fremover.

Medarbejdere

Medarbejderne fortæller, at det ikke er et kerne område i behandlingen, men en medarbejder synes hun inddrager det i stigende grad. Det kommer typisk ind i samtalen i forhold til at tale med borgeren om stabile livsforhold. Aktuelt er der dog ikke en fast procedure. Da man havde dagsbehandling i grupper, har det været en del af behandlingen, men det er ikke en fast del af den individuelle behandling. Medarbejderne er behjælpelige med at skabe kontakter til de tilbud der findes i forhold til kost og motion.

Tilsynets bemærkninger

- Tilsynet anbefaler, at kost og motion bliver en fast del, af den individuelle behandling.

12. Seksualitet

Ledelse

Punktet overlades til medarbejderne.

Medarbejdere

Medarbejderne fortæller, at det typisk berøres i de individuelle behandlingssamtaler. En medarbejder har en frivillig gruppe for mænd, hvor netop genoptagelse af parforholdet som ædru, tages op.

Tilsynets bemærkninger

- Tilsynet har ingen bemærkninger.

13. Rygning, alkohol og andre rusmidler politikker

Ledelse

Leder oplyser, at rygning foregår udendørs. Hvis borgere møder op og er alkoholpåvirkede, afvises de ikke, men man vurderer situationen, og ofte ender det med en aftale om en ny tid. Hvis det sker gentagne gange, giver det selvfølgelig anledning til en snak, om det er det rigtige tilbud, og der henvises evt. til andre tilbud som CAS.

Medarbejdere

Medarbejderne oplyser, at der ikke må ryges indendørs, og bekræfter leders oplysninger i forhold til alkohol. Medarbejderne må ikke nyde alkohol i arbejdstiden.

Tilsynets bemærkninger

- Tilsynet har ingen bemærkninger.

14. Medicin, lægefaglig bistand og andre sundhedsfaglige parter

Ledelse

Leder oplyser, at medicin opbevares efter forskrifterne. Da lægen er der 2½ dag om ugen, kan afrusning også ske i andre ambulatorier, selvom man skal have sin behandling i Roskilde. Lænken betaler for at borger kommer til et andet ambulatorium.

Medarbejdere

Der udleveres antabus, af sundhedspersonale, og lægen der er til stede i ambulatoriet 2 ½ dag om ugen, er behandlingsansvarlig. Der er ansat to sygeplejersker som alkoholbehandlere. De dage lægen ikke er i ambulatoriet, kan hun kontaktes i de øvrige ambulatorier.

Tilsynets bemærkninger

- Tilsynet har ingen bemærkninger.

15. Hjælpemidler

Ledelse

Leder oplyser, at der er elevator i opgangen, så det er muligt at komme i Lænken på trods af hjælpemidler.

Medarbejdere

Medarbejderne bekræfter ovenstående.

Tilsynets bemærkninger

- Tilsynet har ingen bemærkninger.

16. Personalepolitik, herunder sygefravær og personaleforhold

Ledelse

Leder fortæller, at medarbejdergruppen består af 1 sekretær, 2 sygeplejersker, 1 psykolog, 1 socialrådgiver og 1 læge. Alle behandlere har foruden deres grunduddannelse, en alkohol- eller psykoterapeut uddannelse. Det er leder der planlægger den overordnede arbejdstid, og herefter planlægger medarbejderne selv deres individuelle mødetider.

Leder har ikke afholdt MUS samtaler i dette år, da han finder det relevant at overlade dette til den nye leder der tiltræder. Leder oplyser, at der har været en langtidssyg medarbejder, sygemeldingen endte med en opsigelse. Generelt i hele Lænkens organisation, er der øgede indsatser i forhold til sygdom, men lokalt i Roskilde afdelingen er sygefraværet generelt lavt. De øgede indsatser er mere klare retningslinjer i forhold til omsorgssamtaler. Leder oplever, at medarbejderne i den fraværende medarbejders sygeperiode, har ydet en ekstra indsats.

Medarbejdere

Medarbejderne fortæller, at de har været igennem et lidt hårdt år på grund af en langtidssyg medarbejder, som de selv har dækket ind arbejdsmæssigt. Det har kunnet lade sig gøre fordi de alle har bidraget, og fordi de kender hinanden godt. Ellers oplever medarbejderne ikke, at sygefraværet er særlig udtalt. De oplever sig som et meget selvkørende team, som sjældent er nødt til at aflyse samtaler med borgerne. De tilrettelægger selv deres arbejdstid, ud fra de rammer, som leder har lagt. Leder er der et par gange om ugen, men har også ansvar for andre Lænke ambulatorier. Medarbejderne ser sig selv som kundevenlige, servicemindede og fleksible.

Tilsynets bemærkninger

- Tilsynet har ingen bemærkninger.

17. Kompetenceudvikling

Ledelse

Leder fortæller, at der i øjeblikket er medarbejder af sted på kursus i Mindfulness, det er organisationen Lænken der udbyder disse kurser.

Medarbejdere

Medarbejderne oplyser, at det i sidste ende er leder der beslutter, hvem der skal på hvilke kurser, men de synes generelt, at de har gode muligheder for kompetenceudvikling. De fortæller, at der jævnligt udbydes kurser fra Ringgården. En er ved at videreudanne sig i DAT – Dialektisk Adfærdsterapi.

Tilsynets bemærkninger

- Tilsynet har ingen bemærkninger

18. IT

Ledelse

IT systemet køres og serviceres af Gentofte Kommune. Det fungerer godt, oplyser leder. Leder har hjemmearbejdsplads med krypteret sikker linje.

Medarbejdere

Medarbejderne oplever, at de har gode muligheder for at bruge IT. Der dokumenteres i et lukket elektronisk journalsystem. De hilser den mere målrettede dokumentation velkommen.

Tilsynets bemærkninger

- Tilsynet har ingen bemærkninger.

19. Arbejds miljø

Ledelse

Der har været afholdt APV. I forhold til lokalerne, som leder oplever fungerer rigtig godt, mangler der lidt i forhold til udsmykningen. På det psykiske område, er det påpeget af medarbejderne, at det har været hårdt med en langtidssyg medarbejder.

Medarbejdere

Medarbejderne bekræfter, at der har været afholdt APV, de oplever at de har et godt arbejdsmiljø, der er instrukser i forhold til vold og trusler. De ser det som en styrke, at de har arbejdet sammen igennem længere tid.

Tilsynets bemærkninger

- Tilsynet har ingen bemærkninger.

20. Samarbejde internt og eksternt og andre samarbejdspartnere

Ledelse

Leder oplyser, at der er tæt samarbejde med kommuner og med CAS i Roskilde Kommune. Dertil kommer samarbejdet internt i Lænken.

Medarbejdere

Medarbejderne oplever, at de har et godt både internt og eksternt samarbejde; eksternt samarbejdes med borgernes kommuner, sygehuse og Kriminalforsorgen.

De deltager i supervision fast hver måned med ekstern supervisor.

Tilsynets bemærkninger

- Tilsynet har ingen bemærkninger.

21. Samarbejde med pårørende

Ledelse

Pårørende tilbydes typisk tre samtaler uden den der er i behandling. Det er muligt som pårørende selv at betale for flere samtaler, og endelig er der mulighed for som familie, at søge sin kommune om at få bevilget et forløb for familien samlet. Det er leders oplevelse, at de fleste pårørende tager imod samtaler.

Medarbejdere

Medarbejderne oplyser, at de har samtaler med de pårørende enten ved personligt fremmøde eller via telefon. Der tilbydes altid samtaler til de pårørende som har et familiemedlem i behandling. Medarbejderne er klar over deres underretningspligt i forhold til børn.

Tilsynets bemærkninger

- Tilsynet har ingen bemærkninger.

22. Netværk

Ledelse

Leder nævner Lænken og Det Alkohol-faglige Råd som netværk, der deltages i.

Medarbejdere

Man mødes internt i Lænken som behandler 2-3 gange årligt. Derudover er der netværk med CAS – AA og Blå Kors.

Tilsynets bemærkninger

- Tilsynet har ingen bemærkninger.

23. De fysiske rammer

Ledelse

Leder oplever, at de fysiske rammer er gode, de ligger godt placeret, og lokaler fungerer godt til formålet.

Medarbejdere

Medarbejderne er glade for lokalerne, de har gode rummelige behandlingslokaler, der er godt lydisoleret, så man kan tale uforstyrret.

Tilsynets bemærkninger

- Tilsynet har ingen bemærkninger.

24. Hygiejne og rengøring

Ledelse

Rengøringen varetages af et privat firma, og den fungerer upåklageligt.

Medarbejdere

Medarbejderne bekræfter leders udsagn.

Tilsynets bemærkninger

- Tilsynet har ingen bemærkninger.

25. Brand og beredskab (m.v.)

Ledelse

Beredskabsplanen er godkendt og kendt af alle medarbejdere. Det har været et indsatsområde i året der er gået. Den omfatter også hvordan vold og trusler skal håndteres.

Medarbejdere

Medarbejderne kender til beredskabsplanen.

Tilsynets bemærkninger

- Tilsynet har ingen bemærkninger.

26. Helhedsvurdering

Ledelse

Leder er særlig glad for, at antallet af borgere i behandling er stigende.

Medarbejdere

Medarbejderne synes de har et godt koncept, som fungerer. De oplever sig selv som meget servicemindede.

Tilsynets bemærkninger

- Tilsynet har ingen bemærkninger.

27. Samtale med frivillig i Foreningen Lænken

Borger har igennem flere år været frivillig i Foreningen Lænken, og er foruden at være formand lokalt, også valgt ind i landsforeningen. Borger oplyser at det går godt lokalt, medlemstallet er steget til 38 medlemmer. Borger mener det er en fordel at være flyttet til nuværende adresse, så centralt og så nær på Roskilde Station. De er i gennemsnit en 15-20 borgere der mødes ca. en gang om måneden til fællesspisning. Af andre aktiviteter, kan nævnes udflugter til blandt andet Den Blå Planet og Zoologisk Have.

Disse udflugter lægges gerne på søndage, som kan føles lang for en ex-misbruger.

Der er ugentlig åbningstid mandage og torsdag fra kl. 15 – 19. Man har tidligere også haft åbent onsdag formiddag, men dette er stoppet, da der ikke mødte nogen borgere op. Alle borgere der er med i Foreningen Lænken kan komme i ambulatoriets åbningstid og benytte fælles lokalerne, og det er ligeledes muligt for medlemmer, at få kontakt til formanden og aftale et individuelt møde med ham, hvis et medlem har behov for dette.

Borger fortæller, at de også har haft succes med at afholde temamøder; et har omhandlet alkohols skadevirkninger og et har omhandlet borderline diagnosen og ludomani, og blev afholdt på INSP! sammen med foreningen SIND.

Borger fortæller, at der ikke kommer så mange forslag om nye aktiviteter fra medlemmerne. Han mener det kan skyldes, at medlemmerne bare har brug for et fristed, hvor de kan tale med andre der har været i samme situation, og hvor man ikke behøver at forklare en hel masse.

Han ser foreningen arbejde som vigtigt, og som en uundværlig støtte til den behandling man har modtaget i ambulatoriet.

Foreningen Lænken og medarbejder fra Lænke Ambulatoriet har fastlagte møder.

28. Konklusion

Lænke Ambulatoriet i Roskilde virker som et godt og veldrevet tilbud til borgere med alkoholmisbrug. Det er positivt, at der arbejdes målrettet med at dokumentere indsatserne, som er med til at kvalitetssikre tilbuddet til borgerne. Medarbejderne giver udtryk for, at være glade for deres arbejdsplads, og synes de har et godt arbejdsmiljø. Dette er også med til at sikre borgerne et velfungerende tilbud.

- Tilsynet anbefaler, at kost og motion bliver en fast del, af den individuelle behandling.

Bilag

Retningslinier/Tilsynsmanual.

[tilsynsmanual.DOC](#)