

Opsamling på gennemførte tilsyn i 2018

Plejehjem, hjemmepleje og socialpædagogisk støtte



Opsummering – gennemførte tilsyn



Årets temaer

1. Trivsel og værdighed
2. Sundhed og rehabilitering
3. Dokumentation
4. Ledelse og kompetencer
5. Tilbudsportalen
6. Inddragelse af bruger- og pårørenderåd

Vurdering

1. Godkendt
2. Godkendt med anmærkninger
3. Ikke godkendt

	Antal tilsyn	Antal godkendt	Antal godkendt med anmærkninger	Antal ikke godkendt
 Plejehjem	10	9	1	0
 Offentlig hjemmepleje	2	2	0	0
 Privat hjemmepleje	2	2	0	0
 § 85	5	5	0	0

Indhold

- | | |
|---|----------------|
| 1. Tilsyn – baggrund og formål | Side 4 |
| 2. Tilsyn - gennemførelse | Side 5 |
| 3. Generelle opmærksomhedspunkter fra tilsyn | Side 6 |
| 4. Plejehjem | Side 7 |
| 5. Kommunal hjemmepleje | Side 11 |
| 6. Private leverandører af hjemmehjælp | Side 12 |
| 7. Socialpædagogisk støtte | Side 13 |
| 8. Opsamling på tilsynstemaer | Side 14 |

Tilsyn – baggrund og formål

Baggrund

Kommunalbestyrelsen har efter retssikkerhedslovens bestemmelser pligt til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses. Retssikkerhedslovens bestemmelse suppleres af servicelovens regler om driftsorienteret tilsyn.

Det er kommunalbestyrelsen, der udmønter service- og retssikkerhedslovens bestemmelser om gennemsigtighed på eksempelvis ældreområdet, ved:

- At beskrive ældrepolitik, værdigrundlag, kvalitetsstandarder mv.
- At adskille myndigheds- og leverandøropgaver
- At sikre brugerdemokrati i form af bruger- og pårørenderåd samt ældreråd
- At sikre gennemførelsen af de kommunale tilsyn

Der gennemføres årligt tilsyn på alle plejehjem, mens der sker en rotation på de øvrige tilbud.

Formål

Formålet med tilsynene er at konstatere:

- Om borgerne får den hjælp, de har ret til efter loven og efter de beslutninger, som kommunalbestyrelsen har truffet, og
- Om hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig forsvarlig måde

Herudover er tilsynet med til at sikre en løbende vurdering, kontrol og kvalitetssikring med henblik på læring og udvikling. Tilsynene skal ud over at skabe læring og udvikling på plejehjem, institutioner mv. også give viden om enhederne, der muliggør et godt beslutningsgrundlag for forvaltninger og politikere.

Tilsyn - gennemførelse

Opgaven

- ▶ De specifikke tilsyn er gennemført henholdsvis anmeldt og uanmeldt. De interviewede borgere er udvalgt i samarbejde med stedernes ledere, under hensyntagen til en vurdering af, hvorvidt borgerne kan svare relevant og ønsker at deltage. Alle borgere er præsenteret for formålet med tilsynet.
- ▶ På alle de gennemførte tilsyn har de enkelte steder haft mulighed for at folde deres faglighed ud, og stederne har fået lejlighed til at beskrive, på hvilken måde de leverer den ydelse, de er bestilt til. Tilsynene har taget udgangspunkt i det enkelte steds beskrivelse af netop deres faglige vinkel og tilgang, og ud fra dette er der foretaget en vurdering af, hvorvidt borgerne i al væsentlighed har fået den ydelse, de er visiteret til. Herudover er der ved alle tilsynsbesøg redegjort for den faglige metode i form af det dialogbaserede tilsyn, kommunens tilsynspolitik og dermed det givne indhold og struktur. Endelig har alle steder fået lejlighed til at kommentere rapporterne inden den er færdiggjort.
- ▶ De enkelte tilsyn er gennemført med udgangspunkt i Aabenraa Kommunes tilsynspolitik for 2018. Kommunen har udvalgt, hvilke tilbud som indgår i tilsynet.
- ▶ Der er udarbejdet individuelle tilsynsrapporter til de enkelte tilbud.
- ▶ Tilsynene indeholder et begrænset antal interviews, hvorfor yderligere interviews måske kunne have afdækket andre forhold eller nuancer til de opnåede konklusioner.

Generelle opmærksomhedspunkter fra tilsyn

- ▶ **Rekruttering af faglært personale:** På både plejehjem og i hjemmeplejen (privat såvel som offentlig) gives der generelt udtryk for, at det kan være svært at rekruttere faglært personale. Særligt kan det være svært at finde social- og sundhedsassistenter til aften- og nattevagter. Endnu har det ikke haft betydning for den pleje og de ydelser, der kan leveres, men det er en generel problemstilling, som kommunen bør være opmærksom på, da mangel på uddannet personale med tiden kan påvirke det faglige niveau. Løbende kompetenceudvikling og uddannelse vil formentlig kunne modvirke denne udvikling i et vist omfang.
- ▶ **Nexus:** Nexus blev indført i sommeren 2017, og sidste års tilsyn bar præg af, at systemet ikke var fuldt implementeret, og at arbejdsgange, rutiner mv. ikke var på plads. Alle livsvigtige informationer, der ligger til grund for den basale pleje, var dog på plads. Der ses under dette års tilsyn en tydelig udvikling i anvendelsen og indholdet af dokumentationen i Nexus. Desuden virker størstedelen af personalet i år langt mere fortrolige med systemet. Tilsynene har vist, at alle de besøgte enheder, i al væsentlighed, lever op til de opstillede krav. Det er dog tydeligt, at der stadig sker en tilpasning af både formelle krav til indhold, arbejdsgangsbeskrivelser og opsætning af systemet.
- ▶ **Samme personale til den enkelte borger:** – Det er generelt for alle borgere, der modtager hjælp enten i eget hjem eller på plejehjem, at de lægger vægt på, at det er få og kendte medarbejdere og hjælpere, der kommer i hjemmet eller på afdelingen. Personalet oplever ligeledes generelt, at det er lettere at få en positiv kontakt og dermed udvikling i borgernes tilstand, hvis der er kontinuitet i besøgene.

Plejehjem

- ▶ Plejehjemmene i Aabenraa Kommune er præget af en vis forskellighed i både størrelse (jf. nedenstående oversigt over antal pladser) og i tilgangen til borgerne, dog alle indenfor rammerne af kommunens retningslinjer.
- ▶ Plejehjemmene er bl.a. forskellige i deres tilgang til inddragelse af civilsamfundet og frivillige i hverdagen. Flere plejehjem arbejder meget målrettet på at bringe samfundet ind på plejehjemmet, eks. besøg af børnehaver, idrætsdage, cafedage, mv.
- ▶ De fysiske rammer er således også meget forskellige, herunder både alder, men også størrelse på fællesarealer mv.



- ▶ Ved tilsynene er det således tydeligt, at der på det enkelte plejehjem er mulighed for at sætte et individuelt præg på indretning, aktiviteter mv.
- ▶ Særligt Diakonhjemmet Enggården har et meget tydeligt værdigrundlag for tilgangen til beboerne på plejehjemmet. Stedets arbejde hviler på folkekirkelig grund, og bunder i ønsket om at yde en diakonal indsats. Det betyder at omsorgen for medmennesket er i centrum, og næstekærlighed udøves i praktisk handling.

Plejehjem

- ▶ Frivillighed, selvbestemmelse og retten til eget liv er afgørende for arbejdet på plejehjemmene, og det er således vores opfattelse, at beboerne grundlæggende kan "få det liv de ønsker sig". Personalet strækker sig videst muligt, for at indfri de ønsker beboerne måtte have til eget liv i form af aktiviteter, døgnrytme, kost, spise- og sengetider og omsorg.
- ▶ Plejehjemmene er også kendetegnende ved at have en høj grad af aktiviteter og involvering af frivillige, ligesom involvering i lokalsamfundet spiller en vigtig rolle. Som eksempler kan nævnes besøg fra vuggestue/børnehave, ture i bus, gudstjenester, sportskonkurrencer mv. De interviewede borgere gav i al væsentlighed udtryk for, at de var tilfredse med den leverede hjælp, og det er vores indtryk, at der er overensstemmelse mellem visiterede ydelser og de oplevede/leverede ydelser.
- ▶ Der arbejdes på alle plejehjem med en rehabiliterende tilgang, under hensyntagen til den enkelte borgers funktionsniveau, men med fokus på at vedligeholde og/eller udvikle denne. Udviklingen tilrettelægges under hensyn til beboerens forudsætninger og helbredsmæssige situation og ønsker.
- ▶ Den rehabiliterende tilgang praktiseres ved, at beboeren eksempelvis selv hjælper med at klæde sig på, i det omfang det overhovedet er muligt, og at personalet alene understøtter den del af processen, som beboeren ikke selv kan klare. Det samme gør sig gældende i spisesituationer, hvor det i videst muligt omfang tilstræbes, at den enkelte selv kan spise og bevare færdigheder. I det omfang beboerne kan motiveres til det, deltager beboerne i rengøring, borddækning og andre aktiviteter. De interviewede beboere gav alle udtryk for, at de oplevede at modtage den hjælp og støtte, de havde brug for, og i den form de ønskede. Dette blev bekræftet af de pårørende, som vi havde lejlighed til at tale med.

Plejhjem

- ▶ På baggrund af de gennemførte tilsyn, er det vores vurdering, at der er en kompetent og ansvarlig ledelse på alle plejhjem. Det er ligeledes vores indtryk, at der er tale om en engageret og faglig velfunderet ledergruppe, der sætter en ære i at gøre det bedst muligt for beboerne på plejhjemmene. Der har på tværs af plejhjemmene været gennemført undervisning af medarbejderne i neuropædagogik, målrettet borgere med demenssygdom. Medarbejdere og ledere udtrykker stor tilfredshed med dette kursusforløb og oplever det som meget brugbart i hverdagen.
- ▶ Tilsynene har vist, at oplysningerne på Tilbudsportalen i al væsentlighed er opdaterede og retvisende. Derudover skal det bemærkes, at Tilbudsportalen fremadrettet erstattes af en ny Plejhjemsoversigt.

Plejhjem - anmærkninger

Tilsynet har på et enkelt plejhjem givet anledning til en anmærkning vedrørende sundhed og rehabilitering samt dokumentation. Tilsynet har kun afdækket dette ene tilfælde, som er drøftet med stedets ledelse. Der er allerede før tilsynet iværksat tiltag for at understrege særligt social- og sundhedsassistenternes faglige ansvar i hverdagen.

- ▶ På baggrund af det første uanmeldte tilsyn, blev der 4 dage senere afholdt et opfølgende møde med deltagelse af driftsleder og områdeleder. Mødet blev afholdt med henblik på at afklare en række forhold, der blev bemærket på det uanmeldte tilsyn. Det opfølgende møde havde således til formål af afklare faktuelle forhold.
- ▶ Det er på en specifik borger konstateret, at vedkommende har udviklet rosen grundet ikke udført sårpleje. I perioden 25. september til 27. september er der ikke udført sårpleje på den pågældende beboer. Kun den 26. september er der foretaget dokumentation i Nexus heraf med den begrundelse, at beboeren ikke ønskede sårpleje. Af kørelisten fra den 27. september er der i håndskrift noteret "Fik ikke lov". Den pågældende beboer blev fredag den 28. september sat i medicinsk behandling for rosen.

Det kan konstateres, at sårpleje alle tre dage fremgik af personalets køreliste. Vi har ligeledes gennemgået bemanningen de pågældende dage. Dagvagten er normeret til 6 medarbejdere, og alle de 3 relevante dage har der været 6 medarbejdere i vagt. Herudover har der været personale i huset (bl.a. kvalitetsassistent, sygeplejerske mv.), som ikke er disponeret til plejen, men som vil kunne assistere i forbindelse med sårpleje.

Vi har forstået, at det er aftalt, at hvis en beboer afslår vital pleje/medicin, så skal man som medarbejder finde en kollega, der også forsøger at tilbyde beboeren plejen/medicinen.

Vi finder det uhensigtsmæssigt, at der angiveligt ikke er forsøgt at tilbyde sårplejen fra andre end én medarbejder om dagen. Dette skal særligt ses i lyset af, at der har været tilstrækkeligt personale til stede, som der kunne trækkes på. Vi finder det ligeledes uhensigtsmæssigt, at der kun er foretaget dokumentation i Nexus 1 ud af 3 dage, hvor der ikke er ydet sårpleje.

Kommunal hjemmepleje

- ▶ Der er foretaget anmeldte tilsyn ved Tinglev Hjemmepleje og Hjemmeplejen Nord.
- ▶ I Hjemmeplejen understøttes borgerens sundhed, evne til at mestre eget liv og ønske om at deltage i sociale fællesskaber. Hjemmeplejen i Aabenraa Kommune beskæftiger ca. 500 medarbejdere med forskellig uddannelsesmæssig baggrund.
- ▶ I forhold til trivsel og værdighed fortæller driftslederne, at der arbejdes i faste teams. For borgerne er det af stor betydning, at det er det samme personale, som kommer og yder hjælp og støtte i hjemmet. Det skaber tryghed og en relation, som er vigtig for borgeren.
- ▶ Der er tilkommet flere borgere med psykisk sygdom, som har brug for hjemmepleje. Plejepersonalet oplever, at der sker en opgaveglidning fra andre sektorer over i plejen for disse borgere. For at kunne varetage opgaven bedst muligt, har man oprettet mindre teams med bestemte afløsere under ferie, da kontinuiteten og relationen mange gange er en forudsætning for, at kunne levere selve ydelsen.
- ▶ De interviewede borgere udtrykker stor tilfredshed med plejen og oplyser, at det i hverdage stort set altid er de samme hjælpere, der kommer i hjemmet. Samtidigt giver de udtryk for, at personalet er søde og nærværende. Interviewpersonerne svarede alle relevant på de stillede spørgsmål, og det var klart vores indtryk, at der er overensstemmelse mellem visiterede ydelser og de oplevede/leverede ydelser.
- ▶ Generelt har plejepersonalet fokus på sundhed og rehabilitering ude hos borgerene. Der arbejdes med individuelle mål for den enkelte borger. For nogle borgere tager det mere tid at løse plejeopgaven, da de som udgangspunkt ikke ønsker hjælpen. Det kan være personer, som er psykisk syge, og som ikke ønsker at stå op eller at komme i bad. Personalet beskriver, at det kan være en balancegang at få iværksat hjælpen, så det af borgeren opleves både værdigt og ordenligt.
- ▶ Personalet oplyser, at de dagligt arbejder med et overordnet mål om, at borgeren skal deltage aktivt i det omfang, som de kan. De fleste borgere udtrykker generelt forståelse for, at det er vigtigt, at holde sig i gang og har et ønske om at klare så meget som muligt selv.
- ▶ Medarbejderne giver udtryk for, at de som hovedregel kan gå hjem hver dag med en følelse af at have leveret en god service til borgerene.

Private leverandører af hjemmehjælp

- ▶ Der er i 2018 udført anmeldte tilsyn hos Svane Pleje og Sønderjysk Pleje. Begge leverandører fik også tilsyn i 2017.
- ▶ Svane Pleje er organiseret således, at der er etableret et decideret rengøringsteam, der varetager alle rengøringsopgaver ved borgerne, men plejen leveres af plejepersonale. Ved Sønderjysk Pleje leverer personalet både rengøring og pleje i det tilfælde, hvor borgerne er visiteret dertil.
- ▶ Begge leverandører oplever generelt et godt samarbejde med kommunen.
- ▶ Alle medarbejderne har som udgangspunkt en fast rute, og der er tilknyttet faste afløsere til de enkelte ruter. Det betyder, at det altid tilstræbes, at det er de samme kendte medarbejdere, der kommer i borgernes hjem. Borgerne giver udtryk for, at det er af stor betydning, at de kender personalet, som kommer i deres hjem for at yde hjælp og pleje. Det giver borgeren en tryghed, og der skabes en relation, som er vigtig for borgeren.
- ▶ Medarbejderne har løbende fokus på rehabilitering. Borgerne opmuntres til at deltage aktivt, hvor de kan.
- ▶ Der opleves generelt en større tilgang af borgere med psykiske problemer og udviklingshæmning, men personale og ledelse føler sig tilstrækkeligt fagligt rustet til at håndtere begge målgrupper.
- ▶ Borgerne udtrykker stor tilfredshed med plejen og udtrykker, at det i hverdage stort set altid er de samme hjælpere, der kommer i hjemmet. Samtidig giver de udtryk for, at virksomhederne er meget lydhøre for deres ønsker. Interviewpersonerne svarede alle relevant på de stillede spørgsmål, og det var klart vores indtryk, at der var overensstemmelse mellem visiterede ydelser og de oplevede/leverede ydelser.
- ▶ Det er tilsynets vurdering, at begge leverandører lever op til de opstillede kvalitetstemaer og kriterier. Begge leverandører lægger meget stor vægt på, at det er faste medarbejdere, der kommer i borgernes hjem. De interviewede borgere giver som hovedregel også udtryk for, at det er fast personale, der kommer i hjemmet, hvilket har meget stor betydning for dem.

Socialpædagogisk støtte

▶ Der er gennemført anmeldte tilsyn ved:

- ▶ Autismecenter Syd
- ▶ Hjernecenter Syd
- ▶ Reberbanen
- ▶ CSU Stubbæk
- ▶ Pædagogisk Vejledning og Bostøtte, Bjerggade 4C

Fælles for alle tilsyn er:

- ▶ At der arbejdes målrettet på at forbedre borgernes mulighed for at mestre eget liv og at skabe en struktureret hverdag.
- ▶ At der arbejdes på at styrke borgernes evne til at indgå i sociale fællesskaber og aktiviteter med henblik på øget fysisk og psykisk sundhed.
- ▶ At støtten er tilrettelagt på en sådan måde, at det i videst mulig omfang støtter borgernes egne ønsker og drømme.
- ▶ At medarbejderne har løbende fokus på, at borgerne inddrages i at opstille delmål på baggrund af de langsigtede mål, der opstilles i handleplanen, således at de oplever at have indflydelse og medansvar i eget liv.
- ▶ At medarbejderne støtter borgerne i at fastholde en sund livsstil, både fysisk og psykisk, ved hjælp af motiverende samtaler.

Det er vores vurdering, at indsatserne tilrettelægges med udgangspunkt i ”den rehabiliterende tilgang” med inkludering af sundhed i opgaveløsningen og med borgerne som den aktive medspiller.

Opsamling på tilsynsteamer

- ▶ De enkelte tilsyn er gennemført med udgangspunkt i Aabenraa Kommunes tilsynspolitik for 2018, hvor følgende kvalitetstemaer er nærmere beskrevet:
 - ▶ Trivsel & Værdighed - Det er vores vurdering, at indsatserne i al væsentlighed understøtter borgernes trivsel, ønsker om udvikling og deltagelse i fællesskaber og meningsfulde aktiviteter, med mindst mulig indgriben i de personlige rettigheder.
 - ▶ Sundhed & Rehabilitering - Det er vores vurdering, at indsatserne i al væsentlighed tilrettelægges med udgangspunkt i ”den rehabiliterende tilgang” med inkludering af sundhed i opgaveløsningen og med borgerne som den aktive medspiller.
 - ▶ Dokumentation – Det er vores vurdering, at der i al væsentlighed er et tilfredsstillende niveau af dokumentation i journaliseringen. Der pågår en stadig tilpasning og udvikling af funktionaliteten i Nexus.
 - ▶ Ledelse & Kompetencer - Det er vores vurdering, at der i al væsentlighed er en kompetent og ansvarlig ledelse.
 - ▶ Tilbudsportalen - Oplysningerne på Tilbudsportalen er generelt opdaterede og retvisende.
 - ▶ Inddragelse af bruger- og pårørenderåd – Det er vores vurdering, at der i al væsentlighed er et godt og inddragende samarbejde med bruger- og pårørenderåd på plejecentre og lignende samarbejds-, dialog- og kontaktfora på andre områder, hvilket bidrager til kvaliteten af indsatsen, bl.a. via feedback og input til ledelse og medarbejdere.