



Tilsynsrapport Dagcenter Møllemærsk

Aabenraa kommune
11. maj 2023



Indhold 1

Formål 3

Tilsynsmetode 3

Kvalitetstemaer for tilsynet..... 4

Trivsel og værdighed 4

Sundhed og Rehabilitering 5

Dokumentation 6

Inddragelse af pårørende 7

Tilbudsportalen 7

Ledelse og kompetencer 7

Tilsynets konklusion..... 8

Godkendt med anbefaling og/eller anmærkning 8

Hørings- opfølgings- og formidlings proces 8

Formål

Det lovpligtige tilsyn er tilrettelagt og gennemført jf. Tilsyns-politikken 2023.

Formålet med tilsynet er at sikre, at leverandøren lever op til leverandørkravene og de kvalitetsstandarder for den leverede pleje- og omsorgsindsats, som kommunalbestyrelsen har besluttet samt, at hjælpen leveres med en faglig forsvarlig kvalitet.

Kvalitetstemaer:

- Trivsel og værdighed
- Sundhed og rehabilitering
- Dokumentation
- Samarbejde med og inddragelse af pårørende
- Ledelse og kompetencer
- Tilbudsportal (gælder § 103 og 104) og plejehjemsoversigt (gælder plejehjem)

Tilsynsmetode

Det lovpligtige anmeldte tilsyn blev afviklet med interview og samtale med leder, og 1 medarbejder, der er nexus superbruger. Herudover har tilsynsførende talt med flere af de 4 borgere, der var på dagcenteret på tilsynsdagen. Samtalerne blev afviklet i en dialogbaseret kontekst med udgangspunkt i et spørgeskema/spørgeguide med uddybning af relevante områder.

Tilsynene kan være aflagt gennem flere besøg, og på forskellige tidspunkter af døgnet og ugen afhængig af hvad der har været muligt og relevant. På dagcenter Møllemærsk var det besøg i dagvagten.

Spørgeskema ift. praktiske oplysninger udsendt til leder inden tilsynet ca. 6 uger før tilsynet.

Tilsynet er anmeldt. Det er et her og nu billede af dagcenter Møllemærsk. Tilsynet baserer sig på stikprøver samt data fra Nexus.

Tilsynet er et udtryk for den helhed, som er oplevet igennem interviews, observationer samt datatræk fra Nexus. Således den tilsynsførendes oplevelse af sammenhæng af tilbuddet den pågældende dag, der har været aflagt tilsyn.

Generel info

Dagcenter Møllemærsk er et tilbud til visiterede borgere, der har behov for et aktivitets og samværstilbud efter § 104.

Målgruppen er ifølge servicevejledning for §104, borgere der har betydelig nedsat funktionsniveau og brug for indhold i hverdagen i et fællesskab. Tilbuddet kan tilrettelægges således, at fremmøde for borgeren varierer mellem 1-5 dage om ugen. Der fastsættes et formål med tilbuddet samt konkrete mål for indsatsen. Målet fastsættes med borgeren, hvor det er muligt.

Under tilsynsperioden har dagcenter Møllemærsk tilknyttet 8 borgere, fordelt på 6 heldags og 2 halvdags pladser.

Aktuelt er der af medarbejdere:

4 pædagoger, heraf 2 på fuld tid og én på 32 timer.

1 flex, pædagog, på 13 timer.

Daglig leder er uddannet pædagog fra år 2000. Gennemført 6 af 9 moduler i diplom for ledere. Uddannet NLP practitioner og coachende kommunikation. Leder gennem 22 år.

Opfølgning fra sidste tilsyn.

Seneste tilsyn i 2020, med anbefaling om registrering på Tilbudsportalen. Leder oplyser, at det har været oprettet, men med ændringer på Tilbudsportalen er oplysninger ikke fulgt med.

Kvalitetsudviklende tiltag.

Der er i perioden 2020-2023 arbejdet med udvikling og implementering af refleksion med afsæt i tankesættet i refleksionsskemaet og valg af metoder i det daglige pædagogiske arbejde. Medarbejderne har deltaget på kurser omkring Low arousal i 2022.

Kvalitetstemaer for tilsynet

Tilsynet tager afsæt i kvalitetstemaerne i Tilsynspolitikken 2023, som er:
Trivsel & Værdighed, Sundhed og rehabilitering, Dokumentation, Ledelse & Kompetencer, Tilbudsportalen, Inddragelse af og samarbejde med pårørende.

Trivsel og værdighed

Det er afgørende for kvaliteten, at de leverede indsatser og valgte metoder matcher målgruppens behov, samt borgerne mødes med respekt for individuelle ønsker og behov. Indsatserne understøtter borgerens trivsel i hverdagen, bl.a. ved et øget opmærksomhed på ensomhed og mistrivsel. Indsatsen skal ligeledes understøtte borgerens ønske om udvikling og deltagelse i fællesskaber og meningsfulde aktiviteter med mindst mulig indgriben i de personlige rettigheder.

Dagcenter Møllemærsk oplyser, at borgerne altid er en del af den daglige planlægning og udførelse af den daglige aktivitet. Dette med udgangspunkt i den enkelte borgers mestring og interesse. Der planlægges på dags-, uge-, og måneds basis.

Individuel tilgange og individuel placering/skærmning af borgere – kendskab, relationer og vedligeholdelse af relationer *borger-borger, borger-pædagog*. At blive mødt og genkendt er forudsætning for at kunne indgå i en relation og danner udgangspunkt for fælleskab(else).

Personalet forebygger konflikter, misforståelser, samt igangsætter og fordrer samtaler, kontakter og relationer ved at fortolke, viderebringe, oversætte, forklare i kommunikationen imellem *borger – borger* i Dagcenteret. På den aktuelle tilsynsdag var der flere konfliktsituationer, som blev håndteret roligt og med værdighed overfor borgerne.

Skaber fysisk/psykisk rum til at samspillet kan finde sted og at borgere kan rumme at være i socialt fællesskab (flytbare skillevægge, placering i spisesituation, siddepladser i bussen, mindre grupper, en-til-en aktiviteter, forebygger selvskadende adfærd, udadreagerende adfærd, konflikter imellem *borger-borger*).

I forebyggelse af magtanvendelser tages der afsæt i den anerkendende tilgang og udgangspunkt i enhver adfærd er kommunikation, hvor vi arbejder med at læse borgerne, således at de opnår en oplevelse af dagen, som værende håndterbart, begribeligt og meningsfyldt. Vi har stor fokus på relationen til borgeren og borgerne imellem. Der har ikke været anvendt magt, men reglerne er kendte for medarbejderne samt procedure og indberetning i Nexus.

Dagcenteret arbejder ud fra en anerkendende tilgang, taler med borgerne om reelle valgmuligheder, hvor det er muligt. Borgerne har en tavle hvor aktiviteterne fremgår visuelt. Der er eksempler på hvordan en borger kan være en del af et fællesskab uden at sidde ved samme bord som andre borgere, der er mere højtråbende.

Der tilbydes forskellige kreative aktiviteter. På tilsynsdagen bages der cookies til besøg af børn, der skal gå sommer i byen og kommer forbi dagcenteret. Der tilpasses en delopgave til hver af borgerne med deres individuelle behov for deltagelse i bagning.

Der er særskilt rum til sansestimulering, "snoezelrum" med dæmpet lyseffekter, mulighed for afslapning og massage på en briks, samt spabad.

De borgere der mødes på tilsynsdagen er glade for at komme i dagcenteret Møllemærsk. Flere udtrykker det verbalt, andre mere gennem deres kropssprog.

Maden medbringes hjemmefra eller kan købes i kantinen, der er på stedet.

Det er tilsynets vurdering, at dagcenteret vægter trivsel og værdighed. Der er sammenhæng mellem det tilsynsførende oplever, når jeg møder borgere, snakker med personale og leder samt de oplysninger, de giver og den måde de inddrager borgerne på.

Der er en god stemning i dagcenteret og snakken er fri og uformel.

Anbefalinger: ingen.

Sundhed og Rehabilitering

Indsatserne tilrettelægges med udgangspunkt i "den rehabiliterende tilgang" med inkludering af sundhed i opgaveløsningen, og med borgeren som den aktive medspiller.

Det er væsentligt, at indsatserne koordineres tværfagligt med fokus på at udvikle og/eller bevare borgerens egne ressourcer, så borgerne så selvstændigt som muligt, mestrer eget liv.

Tilstandshjulet er udfyldt på de 5 borgere, der er udvalgt til gennemgang administrativt før tilsynet. De beskriver på en tilfredsstillende måde, inddragelse af borgerens ressourcer i hverdags aktiviteter. I tilstande fremgår om borgers tilstand er vedvarende eller udviklende på alle borgere.

Der er udviklende mål tilknyttet 2 ud af 5 borgere med relevante handlingsanvisninger og opfølgingsdato. De andre har vedligeholdende mål.

Der tages afsæt i borgernes interesse, motivation og nærmeste udviklingszone. Der har fokus på borgernes ressourcer og stærke sider og der i gennem at udvikle og styrke borgernes mestringsstrategier. Rehabilitering af motoriske færdigheder, fysisk og psykisk sundhed og bibeholdelse af mobilitet, orientering i lokalområdet, fællesskabelse. Forebyggelse af passivitet og manglende mobilitet (op øge muskelturnus og kondition), og mestring af egen fysisk formåen og aktiv i eget liv.

Dagcenteret følger kommunens politikker og gør brug af videns personer. I mange af dagcenterets aktiviteter er der fokus på bevægelse og motion. Der drøftes kostvaner med borgerne f.eks. i forbindelse med middag.

Personalet skaber mening/forståelse og sammenhæng for og med borgeren i dagcentret. Dette støtter borgeren i at mestre eget liv og være i stand til at kommunikere med andre. Bidrage til fællesskabet med egne oplevelser. Dette kan være med til at forebygge misforståelser og uhensigtsmæssig adfærd samt fremme psykisk sundhed.

Der benyttes foto, video og ipad. Der arbejdes med Omnivista som aktivitet.

En aktuel borger har egen Ipad med i dagcenteret hvor hun har en dagbog med både billeder og videoer.

Der er en manuel knap til rørmaskinen, således at borgerne selv kan være med til at styre hastigheden på maskinen.

En borger har flextur fra eget hjem til dagcenteret, 2 andre borgere bliver hentet af personalet hver morgen og de øvrige borgere kommer fra bostedet Møllemærsk og tager enten selv elevatoren ned eller ledsages af personale fra bostedet.

Der står angivet i servicevejledningen, at borgerne selv afholder udgiften de første 10 km til og fra dagcenter. Dette praktiseres ikke, oplyser leder.

Anbefalinger: ingen.

Dokumentation

Det er afgørende for kvaliteten af indsatsen, at der beskrives klare mål med de visiterede indsatser, og at metoderne til opfyldelse af målene medvirker til at sikre borgernes trivsel. Et væsentligt led heri er, at målene for indsatsen skal konkretiseres og dokumenteres i Nexus, hvor de løbende evalueres.

Korrekt anvendelse af Nexus er en forudsætning for at kunne yde den bedst mulige indsats, såvel monofagligt som tværfagligt og tværorganisatorisk samt en forudsætning for borgernes retssikkerhed.

Gennem daglig dokumentation hvor det er relevant, gennem dialog på teammøder, opdatere handleanvisninger ud fra ud- eller afvikling. Udfyldelse af statusskema. Audit udført af Nexus superbrugere.

Der gennemføres selvevaluering på 5 valgte parametre ud fra 'Tjekliste til selvevaluering' i hhv. 1. og 3. kvartal.

Medarbejderne er ansvarlig for den daglige dokumentation i fagsystemet. Afdelingsleder er ansvarlig for opfølgning på resultat af audit, selvevaluering og stikprøvekontroller.

Det fremgår af udvalgte borgere på tilsynet, tydelige mål fra både sagsbehandler og det aktiverende samværstilbud.

Der er god systematik og relevante indsatsmål for de borgere der er gennemgået på tilsynet ift. deres mål med dagcenteret, hvor der for flere af borgerne er mål med socialt samvær.

Gode observationer og handlingsanvisninger relateret til indsatsmålene.

Generelt flot dokumentering på alle udvalgte borgere.

Der er samarbejde med bostøtten, hvor borgerne bor i bofællesskaber.

Anbefalinger: ingen

Inddragelse af pårørende

Der samarbejdes med pårørende i begrænset omfang. Borgerne er tilknyttet en kontaktperson. Oplysninger om aftaler er noteret i rette felter i fagsystemet på alle borgere.

Tilbudsportalen

Der mangler relevante oplysninger på Tilbudsportalen. Leder oplyser, at der er en igangværende proces. At oplysningerne har været indgivet, men ikke registreret af Tilbudsportalen.

Ledelse og kompetencer

En væsentlig forudsætning for kvaliteten af de leverede indsatser er en kompetent og ansvarlig ledelse. En ledelse, der arbejder med faglig udvikling, herunder inddragelse af civil samfundet og velfærdsteknologi, har fokus på medarbejder trivsel, vægter den gode dialog og dermed fremmer effektiviteten og kvaliteten på tilbuddet. Det er afgørende for kvaliteten af indsatsen, at tilbuddets samlede kompetence (uddannelse, erfaring og viden) løbende tilpasses, så de matcher borgernes aktuelle behov.

Sikre kompetenceudvikling gennem kurser og gennem nysgerrighed på ny viden, artikler, podcas og faglitteratur.

Der tilbydes ikke årlige MUS/GRUS samtaler, men efter ønske fra medarbejderne. Forekommer hyppige dialoger mellem medarbejdere og leder.

Der er tilbudt kursus til medarbejderne og de føler sig godt klædt på til den målgruppe af borgere de arbejder med. Leder og medarbejder oplyser, at de tilbydes og anvendes tilbud indenfor KUC samt tilkøb ved bl.a. SOSO syd, hvor der har været Low arousal kursus på 2 dage.

Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens/kommunens værdier og visioner, og den oplevelse borgere og medarbejdere har. Der er en god trivsel og medarbejder taler pænt om arbejdsopgaverne og føler sig klædt på til opgaverne.

Personalet oplever en generel god arbejdsglæde. Der er en stor grad af indflydelse på dagligdagen og på de pædagogiske strategier og handlinger de anvender.

Tilsynets konklusion

På baggrund af interview med borgere, medarbejdere og leder samt observationer og stikprøvekontrol af dokumentation, vurderes tilsynet samlet set, at dagcenter Møllemærsk lever op til Aabenraa Kommunes vejledende serviceramme for beskrivelse af tilbuddet indenfor §104.

Hjælpen leveres på en måde, der understøtter det enkelte menneskes trivsel og selvbestemmelsesret. De interviewede borgere udtrykte alle tilfredshed med den leverede hjælp og de individuelle hensyn, der bliver taget til den enkelte i dagcenteret.

Der er god dokumentering og anvendelse af fagsystemet.

Der opleves stor faglig viden og faglig stolthed blandt personalet og glade borgere.

Godkendt med anbefaling og/eller anmærkning

Dagcenter Møllemærsk er godkendt med **anbefalinger**:

- Om at leder følger op på, at dagcenter Møllemærsk bliver registreret på Tilbudsportalen.dk. Leder oplyser, at der er proces igangværende med Tilbudsportalen.

Hørings- opfølgings- og formidlings proces	
	Beskrivelse
1	Tilsynsenheden udfærdiger skriftlig tilsynsrapport inden for 15 arbejdsdage efter det uanmeldte tilsyn har fundet sted.
2	Tilsynsenheden sender rapporten til lederen af den besøgte enhed til kommentering af eventuelle faktuelle fejl. Lederen sender rapporten retur til tilsynsenheden indenfor 14 dage.

Opfølgning og formidling	
	Beskrivelse
1	Tilsynsførende sørger for at tilsynet registreres på Tilbudsportalen.dk når tilbuddet er registreret af leder.
2	Tilsynsrapporten lægges i webtilgængelig udgave på kommunens egen hjemmeside, mail til rihp@aabenraa.dk