

HJORTSHØJ CARE  
SKOVHUSVEJ 9, 8240 RISSKOV  
TLF. 23 32 05 56  
CARE@WEBSPEED.DK

### **Anmeldt kommunalt tilsyn**

Tilsynsrapport 2018

Hjemmevejledning efter servicelovens § 85  
Handicapområdet leveret som individuel  
støtte i eget hjem eller via

### **Cafeen**

Billund Kommune  
Social & Sundhedsforvaltningen



Billund

<b>Navn: Cafeen</b>	<b>Adresse: Sydtoften, 408 7200 Grindsted</b>
<b>Telefon: 72131302</b>	<b>E-mail: <a href="mailto:Por@billund.dk">Por@billund.dk</a></b>
<b>Leder: Stedfortræder for leder:</b> Pia Ørum og Anette Lyng	Tilbudstype, Hjemmevejledning efter serviceloven § 85 leveret via Cafeen.
<b>Antal visiterede borgere: 31, 14</b>	Personalegruppen består af otte personaler i team 2
<b>Tilsynet er foretaget den:</b> <b>02.10.2018</b>	<b>Tilsynet er foretaget af:</b> Sundhedsfaglig konsulent Mette Hjortshøj
<b>Deltager ved tilsynsbesøget:</b> To konstituerede ledere En pædagog/hjemmevejleder To borgere	Personalet på stedet har fået tilsagn af de borgere, tilsynet har talt med til gennemgang af borgernes dokumentation.

## Fokuspunkter for tilsyn 2018

- Hvordan arbejdes der med kerneopgaven? Er den kendt?
- Medbestemmelse og selvbestemmelse, retten til eget liv i forhold til kerneopgaven. Foreligger der respekt for borgerens selvstændighed?
- Borgerens inddragelse i indsatsplanen og evaluering.
- Hvilke pædagogiske metoder og redskaber anvendes til løsning af kerneopgaven?
- Er der sammenhæng mellem de overordnede mål ud fra VUM (Voksen Udrednings Modellen), og udførerens indsatsplaner?
- Kommunikation og omgangstone
- Tilbud om gruppeaktiviteter, socialt samvær og evaluering af de tilbudte aktiviteter.
- Hygiejne, herunder i forbindelse med måltiderne
- Magtanvendelse og konflikthåndtering; hvordan risikovurderer I borgerne?
- Personaleuddannelse/ kompetencer.
- Medicingivning og delegation.
- Sundhedsfremmende aktiviteter og sundhedstilbud?

### Eventuelle høringsbemærkninger modtaget til rapporten (høringssvar)

**Stedfortræder for leder:** Pia Ørum blev kontaktet den 20.11.2018 og havde få faktuelle rettelser, der er indarbejdet i rapporten. Rapporten er herefter godkendt til udsendelse.

## Tilsynets samlede konklusion på tilsynsbesøget

Hjortshøj Care har på vegne af Billund Kommune foretaget et anmeldt tilsyn med henblik på bostøtte, der har sit juridiske grundlag i servicelovens § 85 og leveres via Cafeen og Hjemmevejledningen. Hjortshøj Care er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale:

**Den overordnede vurdering:** Cafeen er et velfungerende tilbud til borgere, der er bevilget bostøtte efter SEL § 85.

Det er tilsynets vurdering, at der tages udgangspunkt i den enkelte borgers behov og forudsætninger, hvorved medarbejderne sikrer en hverdag med livskvalitet og indhold for borgerne.

**Aktiviteter:** Tilsynet vurderer, at Cafeen rummer en bred målgruppe og igangsætter aktiviteter - herunder fælles aftenspisning. Der er en lille gruppe, der spiller ludo efter aftenspisningen.

Borgerne, der har bo-støtte efter § 85, har mulighed for at bruge Cafeen som et Værested. Den ene borger tilsynet talte med kunne godt tænke sig en højere grad af variation i aktiviteterne i Cafeen. Borgeren var fx meget glad for, at der havde været et band at spille forleden aften. Han kunne godt tænke sig flere lign. arrangementer. Den anden borger er tilfreds med de aktiviteter der er, hun går fx til bowling og er ligeledes med til at spille ludo om aftenen.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne rådgiver og støtter borgerne konstruktivt. Medarbejderne bidrager til at øge borgernes selvstændighed og støtter dem i at varetage egne beslutninger, ligesom de arbejder aktivt med at styrke borgernes mulighed for at socialisere og deltage i et fællesskab. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har den nødvendige viden om magtanvendelse samt forebyggelse heraf. Der foreslår en VUM på begge borgere. Tilsynet gennemgår dokumentationen og konkluderede, at der var overensstemmelse mellem, hvad der var bevilget, og hvad borgerne får.

I dokumentationen fremgik, at der er dokumentation for mål, metode og evaluering - og indsatsmålene er konkrete og målbare. Der sker ifølge medarbejderen og den ene borger, gennem borgerinddragelse i forbindelse med oprettelsen af indsatsplaner. Den anden borger kunne ikke erindre, at vedkommende var blevet inddraget.

Medarbejderen, som også er AMR, oplever nogle kollegaer, der har svært ved at rumme de forandringer, der er sket i forbindelse med omstruktureringerne. Deres problem er, at de har svært ved at navigere i, at mødetiderne hos borgerne er blevet anderledes stramme. Medarbejderen tilkendegiver, at de selvsamme kollegaer er udfordret på at få tid til at dokumentere og til transport indenfor den tidsramme, der er afsat.

Det er tilsynets anbefaling, at lederen går i dialog med medarbejderne for at få afstemt konsekvenserne af de ændrede arbejdstider og arbejdsgange.

**Anbefalinger:**

Det er tilsynets anbefaling: At den nye leder får samlet op på medarbejderne i forhold til, at de får hjælp til at få integreret deres dokumentation og kørselstid i arbejdstiden.





Det er tilsynets anbefaling, at lederen går i dialog med medarbejderne for at få afstemt konsekvenserne af de ændrede arbejdstider og arbejdsgange.

Det er tilsynets anbefaling: At forløbene hos borgerne så vidt muligt har kontinuitet med den samme medarbejder.

Det er tilsynets anbefaling: At medarbejderne igen får supervision ved en ekstern supervisor.

**Bemærkninger:**

## Bilag 1. Tilsynets samlede vurdering

- 1  **Udviklingsområder / Ingen bemærkninger**  
*Dette betyder, at det observerede ud fra en helhedsvurdering inden handicapområdet lever op til forvaltningens regler, procedurer, instrukser, værdier, kvalitetsstandarder og almen faglig standard er i orden.*
  
- 2  **Bemærkninger**  
*Dette betyder, at det observerede ud fra en helhedsvurdering på få områder inden for handicapområdet ikke lever op til forvaltningens regler, procedurer, instrukser, værdier, kvalitetsstandarder og almen faglig standard. Der udarbejdes en tids - og handleplan for de tiltag, der skal iværksættes for at rette op på pågældende mangler. Planen sendes til, ældrechef Pia Mejbørn og tilsynsførende Mette Hjortshøj.*
  
- 3  **Betydende mangler**  
*Dette betyder, at det observerede ud fra en helhedsvurdering på flere områder inden for handicapområdet ikke lever op til forvaltningens regler, procedurer, instrukser, værdier, kvalitetsstandarder og almen faglig standard. Der skal udarbejdes en tids - og handleplan for de tiltag, der skal iværksættes for at rette op på de påpegede mangler. Planen sendes til, ældrechef Pia Mejbørn og tilsynsførende Mette Hjortshøj.*
  
- 4  **Kritisable forhold**  
*Dette betyder, at det observerede ud fra en helhedsvurdering på mange vigtige områder indenfor handicapområdet ikke lever op til forvaltningens regler, procedurer, instrukser, værdier, kvalitetsstandarder og almen faglig standard. Der skal udarbejdes en tids - og handleplan for de tiltag, der skal iværksættes for at få rettet op på påpegede mangler. Planen sendes til, ældrechef Pia Mejbørn og tilsynsførende Mette Hjortshøj.*

# Interview med lederen

## Ledelse, organisation og udvikling

### Aktuel borgersammensætning

Målgruppen: Der er ikke sket væsentlige ændringer i borgersammensætningen.

### Hvordan er der fulgt op på det kommunale tilsyn i 2016

Tilsynet kan ikke tilgå oplysninger om hvorvidt, der tidligere har været tilsyn med bo-støtte efter SEL § 85

Der har ikke tidligere udført kommunalt tilsyn på bo-støtte efter Serviceloven §85 leveret af Cafeen og Hjemmevejledningen – kun på Serviceloven § 104 tilbud

### Hvilke værdigrundlag og faglige overvejelser arbejdes der ud fra i forhold til kerneopgaven?

Pia Ørum tilkendegiver, at alle medarbejdere har en anerkendende tilgang i mødet med borgerne, hvor der lægges vægt på, at borgerne bliver mødt med ordentlighed og respekt. Den pædagogiske tilgang er baseret på Billund Kommunes værdier: Dialog, udvikling og respekt samt den anerkendende tilgang og med kerneopgaven i fokus.

#### **Definition på kerneopgaven:**

*Med respekt for borgerens selvstændighed og selvbestemmelse vil vi – gennem tværfaglighed, professionel støtte, vejledning og omsorg – motivere den enkelte til at mestre livsudfoldelse og bevare sin identitet.*

### **Samarbejde/kommunikation:**

Lederne tilkendegiver, at der i omgangstonen og omgangsformen lægges vægt på ordentlighed og respekt. Det er fundamentalt for at skabe tryghed og trivsel omkring borgerne.

### **Personaleuddannelse og kompetencer**

Personalegruppen udgøres af pædagoger og SOSU-assistenten.

Pædagogikken handler ifølge lederne rigtig meget om den anerkendende tilgang i relationen til borgerne, hvorfra der udspringer et ligeværdigt samspil mellem borgerne og medarbejderne. Relations pædagogik er væsentlig, fordi der ikke kan arbejdes med borgeren, hvis ikke der er en relation og tillid til medarbejderne. Alle medarbejdere har derfor været på KRAP, der er en pædagogisk tilgang, der tager afsæt i, hvordan man motiverer borgerne til konstruktiv udvikling og forandring. KRAP handler også om at skabe en anerkendende relation til borgeren: at se borgerens virkelighed og respektere menneskelige grundvilkår – herunder også et iboende ønske om udvikling. Etikos afholder kursus for medarbejderne i forhold til kerneopgaven "Det etiske landskab" - der er en medarbejder, der er på praktikvejlederuddannelsen.

Alle medarbejdere er bekendte med lovgivning og regler i forhold til magtanvendelse. Der har ikke været indberettet voldsepisoder overfor personalet.

Der afholdes møder hver 14. dag af tre timers varighed. Der er både et personalemøde og et teammøde. På teammødet er det primært kerneopgaven, altså borgerne, man taler om, og på personalemødet er det fx pædagogiske emner, der tages op, og der gives information fra ledelsen.

Alle medarbejdere har i en periode fået ekstern supervision.

**Tilsynet anbefaler**, at den eksterne supervision til medarbejderne genoptages.

# Dokumentation

## Hvordan arbejdes der med dokumentationen?

Der var en VUM på begge borgere. Tilsynet gennemså dokumentationen og konkluderede, at der var overensstemmelse mellem, hvad der er bevilget, og hvad borgerne får. Der bliver løbende dokumenteret og evalueret i forhold til indsatsplaner. Hos den ene borger, havde der været et VISO-forløb, hvorfor indsatsplanerne i en periode havde været sat på stand by.

Det er tilsynets vurdering, at personalet arbejder kompetent, målrettet og ansvarsfuldt med dokumentationen, og at der er overensstemmelse mellem, hvad der er bevilget i VUM, og hvad borgerne får.

## Samarbejdet med myndighedsafdelingen Billund Kommune

Der er et godt og konstruktivt samarbejde med myndighedsafdelingen. Det er kerneopgaven – borgeren - der er fokus på.



# Interview med en medarbejder

## Værdier og hvordan der arbejdes med kerneopgaven

Kerneopgaven er samspillet med borgerne, hvor medarbejderen lægger vægt på at tage udgangspunkt i det hele menneske og på, der kommer genkendeligt personale hos borgerne. Medarbejderen lægger endvidere meget vægt på, at der er kontinuitet i bo-støtte forløbene.

Det er problematisk, at kontinuiteten i forløbene hos borgere med bo-støtte er blevet udfordret af omstruktureringerne ved, at medarbejderne ikke længere på samme måde kommer stabilt hos bo-støtte borgerne.

Medarbejderen oplever ligeledes, at det er blevet svære at støtte de pågældende borgere i at fastholde deres mål, når man som bo-støtte ikke kommer stabilt hos de pågældende borgere. Medarbejderen oplever dog, at han har et bo-støtte forløb, hvor det fungerer rigtig godt ved, at han stabilt kommer og hjælper borgeren.

Omvendt er det også godt for borgerne, at de lærer at forholde sig til andre.

Der er dog sammenhæng mellem de overordnede indsatsmål fra VUM, og det der udføres i praksis. Medarbejderen oplever imidlertid, at vejen til at nå de overordnede mål, som allerede nævnt er blevet mere langsommelig og kompliceret af den manglende kontinuitet i forløbene hos borgerne.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderen i mødet med borgerne tager udgangspunkt i at skabe en relation til borgeren for derigennem at hjælpe borgeren til en stabil hverdag med livskvalitet.

Det er tilsynets anbefaling, at kontinuiteten i forløbene hos borgeren prioriteres.

## Arbejds miljø

Medarbejderen, som også er AMR, oplever nogle kollegaer, der har svært ved at rumme de forandringer, der er sket i forbindelse med omstruktureringerne. Deres problem er, at de har svært ved at navigere i, at mødetiderne hos borgerne er blevet anderledes stramme.

Medarbejderen tilkendegiver, at de selvsamme kollegaer er udfordret på at få tid til at dokumentere og til transport indenfor den tidsramme, der er sat. Udsagn: *"kollegaernes selvløselse er gået lidt tabt og de har mistet deres faglige stolthed"*.

Medarbejderen oplever også, at det går ud over hans arbejdsstrivsel, at han primært ikke er, hvor han ønsker at være. Medarbejderen var for nogle måneder siden blevet opfordret til at starte en herreklub op, men kan ikke pga. den nye vagtplan afsætte tid til det.

Omstruktureringen til to teams har også gjort, at det bliver mindre sårbart, når der fx er en sygdomsmedling, men det har også bevirket, at både medarbejderne og borgerne skal forholde sig til flere.

Det er tilsynets anbefaling: At den nye leder får samlet op på medarbejderne i forhold til, at de får hjælp til at få integreret deres dokumentation og kørselstid i arbejdstiden.

Det er tilsynets anbefaling, at lederen går i dialog med medarbejderne for at få afstemt konsekvenserne af de ændrede arbejdstider og arbejds gange.

Det er tilsynets anbefaling: At forløbene hos borgerne så vidt muligt har kontinuitet med den samme medarbejder.

Det er tilsynets anbefaling: At medarbejderne igen får supervision ved en ekstern supervisor.

## Personaleuddannelse og kompetencer

Medarbejderen angiver at have de kompetencer, der skal til for kvalificeret at klare de arbejdsopgaver der er.

Medarbejderen oplyser, at supervisionstilbuddet er pauseret.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne i mødet med borgerne tager udgangspunkt i at motivere den enkelte borger til at opnå livskvalitet og selvudfoldelse.

Tilsynet anbefaler, at medarbejderne fortsætter med at få supervision.

### **Kommunikation, omgangstone og pædagogisk tilgang.**

Medarbejderen tilkendegiver, at der er en respektfuld og anerkendende kommunikation imellem både medarbejdere og borgere.

Det er tilsynets vurdering, at der er en ordentlig omgangstone og omgangsform.

### **Medicinhåndtering**

Personalet oplyser, at de ikke har noget med medicinhåndtering at gøre.

### **Hygiejnen**

Der er fokus på hygiejnen i forhold til håndvask og afspritning af hænder.

# Interview med to borgere

## To borgeres oplevelser

### Medbestemmelse og selvbestemmelse samt retten til eget liv

Begge borgere er meget tilfredse med den bostøtte, de får. De tilkendegiver begge, at man taler ordentligt til hinanden, og der er en god omgangstone både i forhold til deres bo-støtte og i Cafeen.

Den ene borger får hjælp af sin bo-støtte til at læse breve, rydde op i sin lejlighed. Den anden får hjemmevejledning til indkøb, rengøring og oprydning. Begge borgere fremhæver, at de selv i høj grad er med i alle gøremålene.

Begge borgere udtrykker lettelse over at få hjælp til at administrere deres økonomi.

Begge borgere spiser i Cafeen alle de aftener, den er åben. Den ene borgere fremhæver, at hun især er glad for madpakkerne med lækkert smørrebrød.

Den anden borger oplever, udsagn fra borgeren: *"Cafeen er næsten fyldt, men så snart folk har spist tager de hjem, så er der oftest kun en seks tilbage. Så sidder vi bare og spiller ludo"*. Borgeren kunne godt tænke sig en højere grad af variation i aktiviteterne i Cafeen. Borgeren var fx meget glad for, at der havde været et band at spille forleden aften. Han kunne godt tænke sig flere lign. arrangementer. Den anden borger er tilfreds med de aktiviteter der er, hun går fx til bowling og er ligeledes med til at spille ludo om aftenen.

Begge borgere arbejder i Cafeen, den ene elleve timer om ugen, den anden hjælper til i Cafeens køkken hver anden lørdag og hver mandag aften.

Den ene borger tilkendegav, at hun blev inddraget i indsatsplanerne. Den anden havde været i et VISO-forløb og huskede ikke at være blevet inddraget.

## Kommunikation og omgangstone

Begge borgere tilkendegiver, at omgangstonen er fin og respektfuld.

Det er tilsynets indtryk, at borgerne oplever, at de bliver set og respekteret.