

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

**Anmeldt kommunalt tilsyn**

Tilsynsrapport 2018

Serviceovens § 104

Aktivitets- og samværstilbud

Caféen

Billund Kommune

Social & Sundhedsforvaltningen



Billund  
kommune

<b>Navn: Caféen</b>	<b>Adresse:</b> Sydtoften 8, 7200 Grindsted
<b>Telefon:</b> 72131302	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:por@billund.dk">por@billund.dk</a>
<b>Leder:</b> Stedfortræder for lederen, Pia Ørum, Anette Lynge	<b>Tilbudstype:</b> Tilbuddet er et kommunalt dagtilbud, hvis juridiske grundlag findes i servicelovens § 104.
<b>Antal visiterede borgere: 14</b>	
<b>Tilsynet er foretaget den:</b> 02.10.2018	<b>Tilsynet er foretaget af:</b> Sundhedsfaglig konsulent, Mette Hjortshøj
<b>Deltager ved tilsynsbesøget:</b> Stedfortræder for lederen, Pia Ørum og Anette Lynge Medarbejder: Socialpædagog Bodil Holm. To borgere.	Personalet på stedet har fået tilsagn fra de borgere, tilsynet har talt med, inklusiv 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 (hørings svar)** 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 på aktivitets- og samværstilbud efter SEL § 104 via Caféen . 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** af Caféen er, at det er et godt tilbud til borgere, der er bevilget et aktivitets- og samværstilbud efter servicelovens § 104.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på Caféen rådgiver og støtter borgerne konstruktivt. Rådgivningen og støtten udøves i praksis ved at øge borgernes selvstændighed, bl.a. ved at lade dem selv varetage og fuldføre deres egne beslutninger. Dette bevidnes af de borgere tilsynet interviewede, der fandt stor tryghed og stabilitet i at kunne komme i Caféen og rådføre sig med og blive bevidnet af medarbejderne.

**Det er tilsynets vurdering**, at der på stedet tages udgangspunkt i den enkelte borgers behov og forudsætninger, og at personalet kompetent søger at støtte og vejlede de pågældende borgere ud fra de behov, de måtte have.

**Aktiviteter:** Tilsynet vurderer, at Caféen rummer en bred målgruppe, hvor aftenspisningen fem dage om ugen, er den aktivitet, der er størst opbakning til: Omkring 30-40 borgere deltager i aftenspisningen de pågældende aftener. Der er ifølge den medarbejder, tilsynet interviewede, sket en nedgang af aktiviteter siden tilsynet i 2016. Dette skal ifølge medarbejderen ses i lyset af, at omstruktureringerne har været ressourcekrævende og dermed har foranlediget en nedgang i antallet af aktiviteter. I den forbindelse har tilsynet noteret, at medarbejderen ikke finder, at de har nok tid til aktivitetsudvikling, og at der organisatorisk er mere fokus på opgaverne i bofællesskaberne.

**Tilsynet vurderer**, at organisationsændringen har medført, at caféen i dag bemannes af medarbejdere, som også har opgaver i bofællesskaberne. Tilsynet bemærker, at der ikke, mens tilsynet er på besøg, foregår nogen aktiviteter, dog er der formiddagskaffe med en mindre gruppe borgere. Til middag er der ligeledes en mindre gruppe borgere, der spiser sammen. Medarbejderen bevidner, at der ikke den dag foregår andre aktiviteter end spisning i Caféen.

**Tilsynet anbefaler**, at medarbejderne og den kommende leder får afstemt forventningerne til aktivitetsniveauet og sammen arbejder på at skabe en samskabende kultur, hvor der også efterlades plads til flere aktiviteter.

## Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler: At medarbejderne og den kommende leder får afstemt forventningerne til aktivitetsniveauet og sammen arbejder på at skabe en samskabende kultur, hvor der også efterlades plads til yderligere aktiviteter.





Tilsynet anbefaler: At man aktivt forsøger at få en stab af frivillige tilknyttet Caféen.

Tilsynet anbefaler: At lederen sammen med medarbejderne får konkretiseret, hvilke forudsætninger, man som frivillig skal have.

Tilsynet anbefaler: At ekstern supervision for medarbejderne genoptages.

## Bemærkninger: Ingen 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 Mejborn 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 Mejborn 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 Mejborn og Tilsynsførende Mette Hjortshøj.*

# Interview med lederen: Ledelse, organisation og udvikling

## Aktuel borgersammensætning

Målgruppen: Der er ifølge de to interviewede ikke sket væsentlige ændringer i borgersammensætningen.

De fleste borgere er invideret i beskæftigelse fire dage om ugen.

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

Anbefaling fra tilsynet 2016:

*"Den nylige organisationsændring har medført en stramning af arbejdstiderne, idet arbejdstiderne i caféen nu skal spille sammen med bofællesskabstimerne. Stramningen har medført noget uklarhed omkring rette regelsæt for arbejdstiderne samt øget mødedeltagelse for caféens medarbejdere og det forhold, at spontane borgerforslag ikke kan følges på samme vis som tidligere. Tilsynet anbefaler, at medarbejdere og leder går i dialog omkring disse forhold."*

Den forrige leder har omorganiseret medarbejderne til kun at være to teams i stedet for fire. Dette har været befordrende i forhold til samarbejdet om borgerne, således at den enkelte medarbejder kender flere af borgerne.

### Udsagn fra Pia Ørum:

*"Ordentlige vagtplaner og økonomi, er altafgørende i forhold til et godt arbejdsmiljø og en ordentlig kultur. "*

Det er de to leders oplevelse, at der fortsat er uro omkring de nye vagtplaner.

## 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.

Der er et godt samarbejde med hjemmeplejen, fysioterapien, ergoterapien, psykologerne og myndighedsafdelingen. Der er ikke tilknyttet frivillige, det har man imidlertid et klart ønske om at få i fremtiden. Der er endnu ikke sket nogen drøftelse af, hvilke forudsætninger de frivillige i givet fald skal have.

Det er ligeledes tilsynet oplevelse: At der hersker en imødekomende varm og respektfuld omgangstone.

Tilsynet anbefaler: At man aktivt forsøger at få en stab af frivillige tilknyttet Caféen.

Tilsynet anbefaler: At lederen sammen med medarbejderne får konkretiseret, hvilke forudsætninger, man som frivillig skal have.

## Personaleuddannelse og kompetencer:

Pædagogikken handler ifølge lederne rigtig meget om den anerkendende tilgang i relationen til borgerne, hvorfra der udspringer et ligeværdigt samspil mellem borgerne og medarbejderne. Relationspædagogik 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 forelå en VUM på begge borgere. Tilsynet gennemså dokumentationen og konkluderede, at der var overensstemmelse mellem, hvad der var bevilliget, og hvad borgerne får.

Af dokumentationen fremgik, at der manglede opdatering af indsatsplaner for begge borgere. Begge borgere tilkendegav, at de kunne huske at være blevet inddraget i forbindelse med oprettelsen af indsatsplaner.

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

Det er tilsynets anbefaling, at borgernes indsatsplaner bliver opdateret.

### **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. Kerneopgaven er, at borgerne skal have den støtte og den hjælp, de har brug for.

Medarbejderen tilkendegiver, at det der karakteriserer Caféen er, at de pågældende borgere kan få den rådgivning, de har brug for og at alle bliver set, mødt og hørt.

Sundhedsfremme: Handler ifølge medarbejderen rigtig meget om, at en gruppe borgere selv er med til at lave den mad, der bliver spist. Der bliver lavet sund og varieret mad, hvor der næsten altid er grønt tilbehør. Borgere kan også købe en madpakke.

P.t. er brugerrådet lukket. Det er intentionen, at det i stedet skal hedde Caférådet, hvis det kommer op at stå igen. Ambitionen med Caférådet er, at det skal være mere interessebåret i forhold til, hvilke emner de enkelte borgere skal engagere sig i.

Der er en IT-gruppe.

Der er Café Avisen, som udkommer hver tredje uge, som medarbejderen Bodil redigerer. Borgere bliver ligeledes inddraget i den udstrækning, det er muligt.

Det er tilsynets vurdering:

At medarbejderne i mødet med borgerne tager udgangspunkt i at motivere den enkelte borger til at opnå livskvalitet og selvudfoldelse.



## Arbejds miljø

I forhold til det psykiske arbejdsmiljø, giver medarbejderen følgende udsagn: *"Folk føler, at de har for travlt, fordi man skal rumme så mange forskellige brugere af Caféen."*

Sygefraværet var i 2017 på 2,6 % og fra januar til august 2018 på 6,6 %. Sygefraværet skal også ses i lyset af, at der er to langtidssygemeldte.

## Personaleuddannelse og kompetencer

Der har over den senere tid været flere erfarne medarbejdere, der er gået på efterløn. Den interviewede, som selv er uddannet socialpædagog, har arbejdet i Caféen i 18 år. Hun har valgt at være i 'Team 2', som udgøres af Caféen og Bofælleskab 2 og 3. Medarbejderen oplever imidlertid, at den proces der har fulgt med omstruktureringerne, har gjort borgergruppen meget større, og kontakten til borgeren mere overfladisk. Det har også givet flere forskellige opgaver til medarbejderne og bevirket, at Café aktiviteterne bliver nedprioriteret.

Tilsynet anbefaler, at medarbejderne og den kommende leder får afstemt forventningerne til aktivitetsniveauet og sammen arbejder på at få skabt en samskabende kultur, hvor der også efterlades plads til aktiviteter.

## Kommunikation, omgangstone og pædagogisk tilgang.

Medarbejderen tilkendegiver, at der i Caféen er en anerkendende omgangstone, og at personalet møder borgeren, hvor den pågældende er på gældende tidspunkt.

Caféen laver hvert år et årshjul for årets faste aktiviteter, fx motionsløb, højtidsarrangementer – ligesom der planlægges aktiviteter på månedsbasis. Hver måned udgives Café Avisen, som en gruppe borgere selv er med til at redigere. Her kan borgerne holde sig opdateret med de forskellige arrangementer. Der foreligger ligeledes en menuplan for aftensmaden, der serveres i Caféen en måned frem.

Siden tilsynet i 2016 er Caféen begyndt at holde åben mandag – torsdag og lørdag i stedet for søndag, det har ifølge medarbejderen bevirket en nedgang af borgere, der spiser i Caféen.

Aktiviteterne består primært i, at 30-40 borgere spiser i Caféen om aftenen fraset fredag og søndag. Efter bespisningen er der en mindre gruppe tilbage, som enten spiller ludo eller ser Lykkehjulet.

Tilsynet bemærker: At der ikke foregår nogen aktiviteter, mens tilsynet er på besøg. Der er formiddagskaffe med en mindre gruppe borgere. Til middag er der ligeledes en

mindre gruppe borgere, der spiser sammen. Medarbejderen bevidner om, at der ikke den dag foregår andre aktiviteter end spisning i Caféen.

### **Medicinhåndtering**

Medarbejderen tilkendegiver, at vedkommende intet har med borgernes medicin at gøre.

### **Hygiejnen**

Alle ansatte i Caféen har været på hygiejekursus.

Der er opsat håndspritdispensere ved alle håndvaske samt ved maden, så alle spritter hænder, inden de har med maden at gøre.

Tilsynet bemærker:

At Caféen har en Elite Smiley, og at der er rent og ryddeligt, hvor tilsynet blev vist rundt.

## Interview med to borgere

### Medbestemmelse, selvbestemmelse og retten til eget liv - kommunikation og omgangstone

Borgerne oplever, at der er en god omgangstone i Caféen, hvor de fleste hilser på en, når man kommer ind.

Borgerne oplever at kunne få den støtte og vejledning, de har brug for.

Det er i overvejende grad det samme personale, der er i Caféen.

Den ene borger bruger den rådgivning, hun kan få, til at få styr på hendes pengesager. Hun kommer hver tirsdag i Caféen, hvor hun har fri, her får hun hjælp til banksager. Den støtte har hjulpet borgeren til at få økonomien til at række til hele måneden. Hun kommer ligeledes ca. én gang om måneden til en rådgivningsaften i Caféen, hvor hun også spiser aftensmad i Caféen.

Den anden borger spiser frokost i Caféen hver tirsdag. Selvsamme borger bliver fulgt af et personale/hjemmevejledningen til lægebesøg ved behov. Det er hjælpsomt i forhold til at kunne huske alle de informationer, der bliver givet i forbindelse med lægekonsultationen.

Begge borgere fremhæver, at de har stor glæde af at kunne dele oplevelser, glæder og bekymringer med personalet i Caféen.

Begge borgere finder stor tryghed i, at personalet i Caféen kan bistå dem med at økonomisere med deres penge, så der er penge til hele måneden. Borgerne oplever på ingen måde, at der er formynderi ind over fra personalets side. De forklarer, at de selv har valgt en budgetordning, hvor de får en fuldmagt med til banken, når de skal hæve penge.

Begge borgere kan rigtig godt lide maden i Caféen, som de beskriver som værende varieret og altid med en salat el. grøntsager som tilbehør. Maden er sund og god.

Køkkenet udsender en månedsplan, så man i god tid kan se, hvad der serveres.

Der er ture ud af huset én gang om måneden, hvor der for en uge siden var en bustur til Blåvand. Hver mandag er der tur til svømmehallen.

Begge borgere oplever at blive set, hørt og forstået.

#### Det er tilsynets vurdering:

At borgerne på Caféen bliver mødt med anerkendelse, og at de bliver set og respekteret samt talt til i en ordentlig omgangstone.

Det er ligeledes tilsynets indtryk, at borgerne har indflydelse på de daglige aktiviteter, og

at de oplever en øget livskvalitet ved at være en del af de daglige aktiviteter.

De fysiske rammer: Café Himmelblå har skiftet navn til Caféen og er siden tilsynet i 2016 blevet moderniseret med nye møbler og gardiner samt har fået malet væggene i lyse farver.