

 <b>Sundhed &amp; Omsorg</b>	<b>Anmeldt Tilsyn</b>  <b>Pædagogisk vejlederteam og Bostøtte</b> <b>(Kommunal leverandør, pædagogisk støtte i eget hjem, SEL § 85)</b>		
<b>Vurdering</b>	<b>Godkendt med anmærkning</b>		
<b>Tilsyns dato</b>	10. december		
<b>Tilsynskonsulent</b>	Charlotte Enig Sørensen		
<b>Ansvarlig for Opfølgning</b>	<b>Afdelingsleder</b> Lone Haugaard	<b>Centerleder</b> Henning Iversen	<b>Afdelingschef</b> Per Petersen

### Formål

Det lovpligtige tilsyn er tilrettelagt og gennemført jævnfør Aabenraa Kommunes Tilsynspolitik 2014. Formålet med tilsynet er at kontrollere, at leverandøren lever op til de kvalitetsstandarder for den leverede hjælp og støtte, som kommunalbestyrelsen har besluttet jævnfør loven, og at hjælpen leveres med en faglig forsvarlig kvalitet

### Tilsynsmetode

Det lovpligtige uanmeldte tilsyn blev afviklet med interview og samtale med afdelingsleder, tre medarbejdere og tre borgere. To af borgerne mødte op på kontoret på Bjerggade. Interviewet af den tredje borger blev afviklet i borgerens eget hjem. Samtalerne blev afviklet i en dialogbaseret kontekst med udgangspunkt i spørgeskema med uddybning af relevante områder.

### Generel info/Fysiske rammer

Det pædagogiske vejlederteam og Bostøtte har eksisteret siden 1. januar 2014 og som er en sammenlægning af flere afdelinger. Enhederne der er samlet til en enhed har tidligere fungeret som to selvstændige enheder af pædagogisk støtte i eget hjem samt et botilbud. Botilbuddet er beliggende i Stubbæk, som også har borgere tilknyttet som får støtte i eget hjem samt bostøtte tilbuddet som har base på Bjerggade i Aabenraa by.

Pædagogisk vejlederteam og Bostøtte yder støtte og vejledning til i alt 244 psykisk sårbare voksne. Borgerne der modtager støtte og vejledning får primært visiteret til ydelsespakke 2 eller 3. Det betyder at borgerne i gennemsnit modtager 1-2 besøg af 1-1 ½ times varighed i ugen. På kontoret på Bjerggade forefindes flere kontorpladser medarbejderne deles om. Medarbejderne har derudover hver især fået udleveret en arbejdsmobil og bærbar PC. På den måde kan medarbejderne når de kører rundt til borgerne dokumenterer i borgerjournalerne. Medarbejderne har også mulighed for at arbejde hjemmefra.

Udover afdelingslederens og medarbejdernes kontorer forefindes der på 2. sal et større mødelokale, to samtalerum og flere mindre køkkennicher. Samtalerummene bliver bl.a. anvendt til borgersamtaler og NADA<sup>1</sup>. Derudover tilbydes forskellige gruppesamtaler, hvor også køkkenfaciliteterne anvendes. Pædagogisk vejlederteam og Bostøtte er organiseret i Socialpsykiatrien med Henning Iversen som centerleder og Lone Haugaard som afdelingsleder.

<sup>1</sup> NADA – National Acupuncture Detoxification Association

Øreakupunktur – som bliver brugt flere steder i lokal- og socialpsykiatrien som støtte til den egentlige behandling. Reduktion af uro, ængstelse og søvnbesvær er blandt effekterne.

## Kvalitetstemaer

Tilsynet blev afviklet med udgangspunkt i følgende kvalitetstemaer jf. *Tilsynspolitik 2014; Selvstændighed og Relationer, Metoder og Dokumentation, Tryghed og Medbestemmelse samt Ledelse og Kompetencer.*

Resultaterne af kvalitetstemaerne kan læses herunder:

### 1. Selvstændighed og Relationer

#### 1.1 Indsatserne understøtter borgernes selvstændighed og indflydelse på eget liv

Borgerne oplyser, hvordan de er med til at beslutte hvilken støtte og vejledning de har brug for i forhold til at mestre eget liv. Borgerne oplyser, at de sammen med deres kontaktperson, som flere af borgerne har kendt igennem flere år, aftaler hvordan støtten skal planlægges i forhold til tidspunkt samt ugedag som tilpasses så vidt det er muligt i forhold til den enkelte borgers øvrige aftaler og ønsker.

#### 1.2 Indsatsen støtter op om borgerne i sociale relationer

Støtten til borgerne tager udgangspunkt i borgernes nærmiljø og netværk. De borgere der magter og ønsker det, opfordres til at benytte de tre væresteder der er placeret henholdsvis i Bov, Tinglev og Aabenraa. Støtte til at komme på værestederne anvendes til borgerne der kunne have gavn af at danne nye relationer og skabe et socialt netværk.

Pædagogisk vejlederteam og Bostøtte arrangerer flere forskellige gruppe tilbud både på Bjerggade i Aabenraa og i Stubbæk. Her samles en mindre grupper af borgere (5-6) omkring forskellige emner. Emnerne relaterer sig til vejledning i forhold sund livsstil; motion, kost og angst.

De interviewede borgere og er tilfredse med den støtte de får igennem Pædagogiske vejlederteam og Bostøtte. Enkelte borgere ønsker det var muligt, at tilbuddet kunne være endnu mere fleksibelt i forhold til tidspunkter og ugedage, så det var muligt med kort varsel at ændre dato og tidspunkt. Dette kan ikke altid lade sig gøre. Typisk er den enkelte medarbejder kontaktpædagog for 10-14 borgere og derfor er det ikke altid muligt at lave nye aftaler med kort frist.

### 2. Metoder og dokumentation

#### 2.1 Tilbuddet arbejder systematisk med faglige tilgange og metoder og leverer den hjælp borgerne har brug for jf. gældende kvalitetsstandarder og evt. indgået aftaler.

Borgerne tilknyttede en fast kontaktpædagog. Afdelingsleder oplyser at de prøver at matche borgere og medarbejdere i forhold til hvilke kompetencer den enkelte medarbejder har hvilke udfordringer borgeren har.

Ved ferie og sygdom tilbydes borgerne, i det omfang det skønnes nødvendigt at få et besøg af en anden medarbejder. Dette tilbud er der kun få borgeren der tager imod.

Mange af borgerne der er tilknyttet Pædagogisk vejlederteam og Bostøtte modtager 1-2 besøg i ugen. Kun enkelte borgere har faste aftaler, eller aftales det fra gang til gang hvor og hvornår besøget skal ligge og hvad det skal indeholde. Enkelte borgere møder op på kontoret på Bjerggade i Aabenraa, hvorfra de modtager den støtte og vejledning de har brug for.

Afdelingsleder oplyser, at borgeren modtager hjælp jf. den funktionsvurdering de har modtaget fra myndighedsafdelingen i forbindelse med borgerens visitering til støtten.

Afdelingslederen oplyser endvidere at støtten og hjælpen til borgerne evalueres løbende, ca. hver 3-6. måned og ca. 1 gang årligt afholdes statusmøde med borger, kontaktpædagog og sagsbehandler fra myndighedsafdelingen.

Pædagogiskvejlederteam og Bostøtte tilbyder forskellige kursusforløb for borgerne, som en del af tilbuddet. Hovedteamet er sundhed. Der tilbydes bl.a. et forløb omkring sund kost, angstgrupper og motionsgruppe.

Derudover tilpasses støtten den enkelte borgeres behov for hjælp og gradueres løbende i forhold til borgernes udvikling.

Foruden ovennævnte tilgang og borgergruppe har Pædagogiskvejlederteam og Bostøtte også et samarbejde med Jobcentret, hvor de tilbyder psykisk sårbare borgere et Mentorforløb i forhold til borgerens jobparathed.

2.2 Leverandøren arbejder systematisk med dokumentation efter gældende retningslinjer Den elektroniske journalføring føres i Care og anvendes dagligt.

Afdelingsleder oplyser at de er overgået fra BB-journal til Care i september 2014.

Afdelingsleder oplyser at medarbejderen ud fra den faglige funktionsvurdering de modtager fra myndighedsafdelingen udarbejder konkrete resultatmål, hvor medarbejderen ugentligt skal dokumentere handlinger og løbende evaluerer på disse. Afdelingslederen oplyser, at de har besluttet af medarbejderen mindst en gang ugentligt skal dokumentere handlinger og evaluerer på disse.

Både de overordnede indsatsmål og de konkrete resultatmål er aftalt med den enkelte borger i forbindelse med de årlige statusmøder og reguleres løbende i forhold til borgernes behov.

Tilsynskonsulenten fik på tilsynsdagen på de tre interviewede borgere udleveret en måloversigt (udtræk fra Care), hvor det fremgik hvilke retningsgivende mål og indsatsmål der arbejdes med ved den enkelte borger.

Tilsynskonsulenten har herefter kontrolleret dokumentationen i Care på de tre borgere.

På to af borgerne er der oprettet indsatsplaner svarende til den faglige vurdering og måloversigt. Der er beskrevet handlinger på to af borgerne, men disse er ikke blevet evalueret siden henholdsvis 17. november og 1. december. På den tredje borger er der oprettet indsatsplaner svarende til den faglige vurdering og måloversigt. Men på ingen af indsatserne er der dokumenteret handlinger. Indsatserne er oprettet 30. oktober.

Tilsynskonsulenten vurderer på baggrund af gennemgang af dokumentationen og samtalerne med medarbejderen, at den borgerrettede dokumentation ikke er svarende til det der er truffet beslutning om.

### **Anmærkning**

- At der løbende dokumenteres handlinger og evalueres på disse i henhold til de interne aftaler og i forhold til at sikre at støtten til borgerne svarer til de målrettede indsats der er beskrevet i den faglige vurdering og måloversigten.

2.3 Sammen med borgerne understøtter indsatsen borgernes trivsel og evne til at mestre eget liv

Borgerne oplyser, at de trives med den hjælp og støtte de modtager. De oplever at hjælpen er fleksibel og at de har indflydelse på hvordan støtten tilrettelægges i forhold til deres behov.

### **3. Tryghed & Medbestemmelse**

3.1 Leverandørerne forebygger og håndterer magtanvendelser efter gældende retningslinjer

Både medarbejdere og afdelingsleder oplyser at de ikke på noget tidspunkt har været udsat for at skulle anvende magt. Medarbejderen er bekendt med at der forefindes magtanvendelsesregler og at de kan fremsøges på medarbejderportalen.

3.2 Leverandøren understøtter borgernes mentale og fysiske sundhed

Borgerne oplyser at trives og at kunne få hjælp og støtte i forhold til sund kost, motion m.m. Borgerne opfordres til at benytte de tre væresteder og hvis de har brug for det støtter medarbejderne borgerne i at komme afsted.

### 3.3 Lægemiddelhåndtering

Afdelingsleder oplyser at de ikke støtter borgerne i forhold til lægemiddelhåndtering. Har borgerne brug for hjælp til dette henvises de til hjemmesygeplejerskerne. Enkelte borgere har brug for råd og vejledning og støtte i forhold til at få bestilt medicinen på apoteket, hentet det på apoteket, huskes på at tage medicinen og evt. støtte om henvendelse til egen læge og/eller hjemmesygeplejerskerne hvis der problemer med medicinen.

## **4. Ledelse & Kompetencer**

### 4.1 Indsatsen daglige drift varetages af en kompetent ledelse.

Der er i Pædagogisk vejlederteam og Bostøtte ansat 31 medarbejdere. Heraf er der 5 Social- og Sundhedsassistenter, 19 pædagoger, 1 afspændingspædagog, 1 skolelære med erfaring indenfor området, 2 pædagogisk assistenter og 1 social rådgiver. Her udover er der afdelingslederen og 1 administrativ medarbejder.

Afdelingslederen som er uddannet pædagog og har været leder af tilbuddet de sidste 7 år.

Tilbuddet har udviklet sig igennem de sidste år og er nu sammensat af flere enheder.

Sammenlægningen af de forskellige enheder skete i efteråret 2013 og sammenlægning af de forskellige personalegrupper har været en proces de har arbejdet med igennem det seneste år.

Afdelingslederen oplever at det har været en udfordring, at samle de forskellige enheder under en afdeling som både har krævet omstilling for hende men også fra medarbejderne.

Afdelingslederen oplyser, at de er kommet godt igennem processen om end det har været hårdt.

Lederen har fokus på medarbejderens trivsel og i der en struktureret tilgang til sparrings- og supervision af medarbejderne. Der er både interne sparringsmøder, teamsupervisionsmøder, Personalemøder, og supervision med ekstern konsulent.

Foruden den faglige trivsel har afdelingslederen også fokus på den sociale trivsel. Her i december måned samles de hver morgen i personalerummet omkring en pakkekalender. De har for ganske nyligt afholdt julefrokost, hvor 28 ud af de 31 medarbejdere havde tilmeldt sig.

Derudover har afdelingslederen benyttet sig af sundhedsordningen og den samlede medarbejdergruppe har fået et tilbud omkring løbecoach, hvor flere af medarbejderne inklusiv afdelingslederen løber sammen.

Afdelingsleder har afholdt MUS samtaler henover foråret og sommeren.

Medarbejderen oplever en meget engageret leder som er tilgængelig i det omfang de har behov for. Medarbejderen oplever en leder som både formår at være i øjenhøjde og som tager hånd om det enkelte menneske og samtidig tager sig af de ledelse beslutninger og der skal tages.

Hverken medarbejdere eller afdelingsleder oplever et højt sygefravær. Sygefraværet har været højere i starten af processen omkring sammenlægningen af de forskellige enheder.

Sygefraværet opleves ikke som højt. Det har ikke været muligt at få det procentvise gennemsnit for sygefraværet. Tilsynskonsulenten har modtaget en oversigt over sygefraværet opgjort i timer. Det gennemsnitlige sygefravær har været på 295 timer pr. måned i perioden 1.1 til 31. oktober.

Afdelingsleder følger op på sygefraværet efter gældende retningslinjer. Afdelingsleder har fokus på at sygemeldte medarbejdere hurtigt kommer tilbage med tilknytning til arbejdspladsen.

### 4.2 Medarbejderne besidder relevante kompetencer der matcher borgernes behov og tilbuddets metoder.

Der er fokus på medarbejdergruppens samlede kompetenceprofil.

Samtlige medarbejdere er i løbet af 2014 blevet tilbudt en coachuddannelse. Flere er dog sprunget fra. Afdelingslederen oplever at sammenlægningen har fyldt meget og derfor har det været svært også at skulle rumme et uddannelses forløb.

Medarbejdere oplever gode muligheder for kompetenceudvikling og der er stor fokus på sparing og supervision måde medarbejderne imellem men også med ekstern konsulent.

Enkelte medarbejdere har været på kursus i den rehabiliterende tilgang resten skal på kursus i løbet af 2015.