

# Tilsynsrapport

## Bostøtte dag og døgn – Hjernecenter Syd

---



**22. november 2021**

---

**Aabenraa Kommune**  
**Kira Jessen**

---

## Indholdsfortegnelse

Formål.....	3
Tilsynsmetode og score.....	3
Generel info.....	4
Opfølgning fra sidste tilsyn.....	5
Kvalitetstema.....	5
Trivsel og værdighed.....	5
Sundhed og rehabilitering.....	6
Dokumentation.....	7
Ledelse og kompetencer.....	8
Inddragelse af pårørende.....	9
Tilsynets konklusion.....	10
Godkendt med anbefaling og/eller anmærkning.....	11

---

## Formål

Det lovpligtige tilsyn er tilrettelagt og gennemført jf. Tilsyns-politikken 2021.

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.dk – gælder §103 og §104 og Plejehjemoversigten.dk- gælder kun plejehjem

Fokus på hvordan erfaringerne med Covid-19 er omsat i læring og forandring.

Særligt fokus på atypiske borgere.

Fokus på, hvordan der arbejdes med rehabilitering og profylakse i forhold til KRAM faktorer.

Gennemførte medicinaudits.

Fokus på specialisering og samarbejde med eksterne faggrupper.

## Tilsynsmetode og score

Det lovpligtige anmeldte tilsyn blev afviklet med interview og samtale med leder, og 2 medarbejdere, der også fungerer som superbrugere i hverdagen. Herudover har tilsynsførende besøgt 2 udvalgte borgere, én fra Bostøtte dag og én fra Bostøtte døgn. Der er talt med 2 pårørende (telefonisk).

Samtalerne blev afviklet i en dialogbaseret kontekst med udgangspunkt i et spørgeskema/spørgeguide med uddybning af relevante områder.

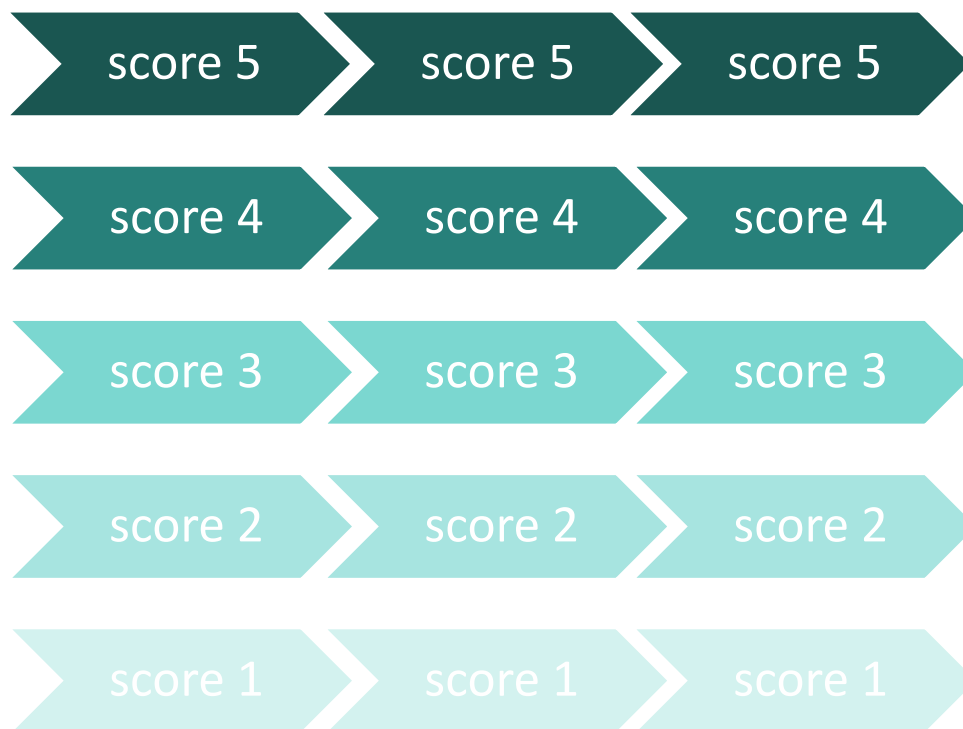
Tilsynene kan være aflagt gennem flere besøg, og på forskellige tidspunkter af døgnet og ugen afhængig af hvad der har været muligt og relevant. I Bostøtten dag var det besøg i dagvagten og Bostøtte døgn var det besøg i aftenvagten. Spørgeskema ift. praktiske oplysninger udsendt til leder inden tilsynet ca. 3 uger før tilsynet.

Tilsynet er anmeldt. Det er et her og nu billede af Bostøtten. Tilsynet baserer sig på stikprøver samt data fra Nexus, hvor 9 borgere er administrativt screenet før tilsynet.

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

Score

For hvert kvalitets tema, der undersøges under tilsynet, opnår tilbuddet en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste. Således fremgår det af figuren under hvert tema og tilsynets konklusion, i hvor høj grad tilbuddet opfylder indikatorerne for hvert tema. Figurens farve og score tal således udtryk for kvaliteten på de valgte temaer og indikatorer. Jo mørkere farver og høje score, jo bedre kvalitet.



### Generel info

Under tilsynsperioden har Bostøtte dag under Hjernecenter Syd: 50 borgere tilknyttet og Bostøtte døgn: 8 borgere tilknyttet.

Aktuelt er der af medarbejdere:

2 social- og sundhedsassistenter,

1 social- og sundhedshjælper,

7 pædagoger,

1 pædagogisk assistent,

2 ufaglærte,

1 administrativ. Koordinator udfører det adm. arbejde.

Daglig leder er uddannet pædagog og har diplom i ledelse.

Vejledende serviceniveau for §85 støtte samt ansøgningskema er tilgængelig på Aabenraa kommunes hjemmeside.

### Opfølgning fra sidste tilsyn

Der er ingen tilsynsrapport fra distriktet.

---

## Kvalitetstema

Tilsynet tager afsæt i kvalitetstemaerne i Tilsynspolitikken 2021, som er:

Trivsel & Værdighed, Sundhed og Rehabilitering, Dokumentation, Ledelse & Kompetencer, Tilbudsportalen (gælder kun § 103 og §104) og Plejehjemsoversigten (gælder kun plejehjem), Inddragelse af og samarbejde med pårørende.

## Trivsel og værdighed – Score 5

*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.*

De borgere der får støtte i eget hjem i bostøtte døgn har generelt svært ved at indgå i sociale relationer. For nogens vedkommende fravælger de det og andre ønsker det, men lykkedes meget lidt grundet frontallap skader eller andre psykiske problemstillinger. Der er borgere der er i aktivitetscenter og får deres sociale behov dækket der. Enkelte har ledsagere som tager dem med ud. Derudover er der tilknyttet en klub, hvor der er mulighed for at skabe sociale relationer.

Begge borgere der er talt med under tilsynet føler sig medinddraget. De oplever, at have stor indflydelse på deres egen hverdag og hvad de ønsker støtte til ud fra deres mål. De deltager begge i aktivitetscenteret i nærområdet. Udfordring for den ene borger er, at borgeren er tildelt 15 timers ledsagelse om måneden, men der aktuelt ikke kan skaffes en medarbejder til stillingen. Borgeren har familie der også hjælper med at komme rundt. Støtten anvendes x 1 ugentligt, til små praktiske opgaver i hverdagen, skift af pære etc., holde styr på sin kalender med aftaler og kontakt til omverdenen f.eks. læge, tandlæge, frisør, købe nyt tøj, sko etc. En af de to borgere har oplevet, at blive reduceret i sin hjælp, blandt andet frataget sin indkøbsordning. En pårørende oplever også at der over tid er reduceret i tiden som støtten anvender hos sin pårørende. Begge borgere der er besøgt under tilsynet oplever støttekontaktpersonerne som en god ressource og støtte, også i samarbejdet med sagsbehandler i kommunen og hjemmeplejen. De oplever at støtten er stabil og der sjældent kommer nye medarbejdere. Det ville de heller ikke kunne magte psykisk oplyser de begge.

En borger der er besøgt arbejder ud fra en struktureret ugeplan der er synlig for borgeren i hjemmet. Borger er aktiv med svømning 2 x om ugen. Har haft et langt rehabiliteringsforløb og flyttet fra et døgn dækket bosted til sin egen bolig med støtte. Det er borgeren glad for. Har god kontakt til sin familie, der bor 1 time fra borgeren. Den ene borger savner sociale aktiviteter om aftenen. Borger oplyser derfor oftest at se TV. Medarbejderne fortæller, at der tidligere har været cafe tilbud om aftenen, men at borgerne oftest er trætte om aftenen, da der er mange aktiviteter for dem om dagen.

Den ene borger der er besøgt, inddrages anerkendende i opgaverne under besøget og får med guidning og hjælp støvsuget sin lejlighed. Borger er overvægtig, og fortæller tidligere at have spist pizza meget ofte. Nu har støtten arbejdet med andre mad vaner og borger køber nu færdigretter og minimere sit indtag af pizza. Der arbejdes forebyggende med low araousel og der er udarbejdet risikoprofiler på de borgere hvor det skønnes relevant. Handlestrategier justeres løbende.

---

Der har ikke været anvendt magt det seneste ½ år, men reglerne er kendte og tilgængelige for medarbejderne samt indberetning i Nexus.

Det er tilsynets vurdering, at Bostøtten vægter trivsel og værdighed. Der er sammenhæng mellem det tilsynet oplever, når jeg møder borgere, taler med pårørende, personalet og leder samt de oplysninger, de giver og den måde de fordeler borgerne og opgaverne på. Der vægtes kontaktpersonordning til stor glæde for borgerne.

Der tages individuelle hensyn og fokus på at forebygge ensomhed, hensyn til den målgruppe af borgere distriktet rummer og fokus på mistrivsel. Der vægtes meget tid på den indledende samarbejde og at borger føler sig trygge. Der samarbejdes med pårørende hvor det er relevant og muligt og efter borgers ønske.

Tilsynet vurderer, at borgerne får en hjælp de har behov for og aftalt med sagsbehandler. Borgerne fremstår glade og tilfredse med den hjælp de modtager. Der er stabilitet i medarbejdergruppen fra Støtten.

Der er oplevet både fra en borger og pårørende, at tiden ift. bostøttens tilstedeværelse og aftentilbud er reduceret over tid. Den pårørende oplever, at det kan have en betydning for om hendes pårørende kommer afsted til åbne tilbud, som f.eks. indkøb, eller andre ture ud af huset.



## **Sundhed og Rehabilitering – Score 4**

*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.*

Der arbejdes med den rehabiliterende tilgang i arbejdet med borgeren. Det være sig alt lige fra rengøring, økonomi, egenomsorg og hvor det er muligt. Der er altid øje for hjernetræthed og med fokus på hvad der er hensigtsmæssigt at borgeren bruger ressourcer på.

Der arbejdes med fokus på det dobbelte KRAM, her er medbestemmelse et vigtigt element, da det er borgerens eget hjem og derfor forsøges guidning og vejledning. Borgere der er besøgt under tilsynet er aktiv på nærliggende aktivitetscenter 2 gange om ugen. Derudover modtager den ene vedligeholdende fysioterapi efter en kronisk lidelse. Der har været arbejdet rehabiliterende med den ene borger, både ift. kosten og ift. at leve et så selvstændigt liv som muligt, ved at flytte sig fra et døgntilbud til egen lejlighed.

Borgerne føler sig inddraget. Der er på udvalgte borgere der er screenet og besøgt under tilsynet ikke udfyldt Livshistorie. Dog fremgår oplysningerne på den ene borger under Dokumenter Neurofaglig kompas.

Medarbejderne fortæller det ikke er et fravalg, men ikke noget de arbejder med nuværende. Ift. Bostøtte dag, kan en mulig årsag være, at flere borgere starter deres forløb som et afgrænset §82 forløb og afsluttes indenfor et halvt år eller overgår til §85 støtte.

---

Ift. KRAM faktorer er 2 ud af de 9 udvalgte borgere overvægtige og en har diabetes. Der måles blodtryk på en borger. Der er noteret vægt samt blodtryk på målinger og udfyldt tilstande i fagsystemet. Der er ikke indsat tærskelværdier for målingerne eller oprettet skema ift. hvilke værdier medarbejderne skal handle på.

Der arbejdes med velfærdsteknologi hvor det giver mening. Borgerne har egne telefoner, hvor der bruges kalender til struktur og opkald som støttebesøg samt Nexus Video.

Borger der er besøgt under tilsynet anvender Ipad, og har Apps ift. at fremme sin kommunikation med omverdenen ift. borgers sproglige vanskeligheder efter en blodprop i hjernen.

Alle 9 borgere, der er udvalgt til gennemgang under tilsynet har relevante indsatsmål, der både er udviklende og vedligeholdende. Handlingsanvisninger beskriver på en tilfredsstillende måde, inddragelse af borgerens ressourcer i hverdags aktiviteter. I tilstande fremgår tydeligt om borgers tilstand er vedvarende eller udviklende.

Der er samarbejde på tværs med blandt andet hjemmeplejen, aktivitetscenter, sygeplejen, Oligofreniteam og lokal psykiatrien, hvor det giver mening for borgeren. Der anvendes meget tid fra støttepersonerne til at koordinere forløb for borgerne og deltage i deres samtaler på tværs. Der arbejdes struktureret med indsatsmål og handleskema fra visitationen.

Det er tilsynets vurdering, at der er fokus på anvendelse af tværfaglige ressourcer hvor det er relevant for borgeren. At der arbejdes struktureret med indsatsmål og borgerne er medinddraget.

Ift. sundhed, savnes at værdier som vægt og blodtryk er indsat med tærskelværdier og plan for målingerne, ift. hvad den enkelte medarbejder skal handle på.

Der savnes information omkring borgers Livshistorie på flere af udvalgte borgere. Informationen kan dog fremgå af indscannede dokumenter f.eks. Neurofaglig kompas, som hos 2 ud af de screenede borgere i Bostøtte døgn. Et fokus kunne være relevant ift. kendskab til borgeren ved afløsning af personale og i spidsbelastede situationer, idet Livshistorien kan skabe et overblik over borgerens profil for medarbejderne.



## **Dokumentation – Score 4**

*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.*

Kontaktpersonen GAS score indsatsmålene hver 3. måned og løbende ift. målene med borgerne.

Der arbejdes systematisk med selvevaluering af enhedens dokumentationspraksis. Der anvendes skemaer fra dialognet og praksis ift. hyppighed overholdes.

---

Medicinaudit endnu ikke været udfyldt, men det har leder fokus på nuværende. Der er tilknyttet assistenter, der varetager medicindosering og ansvar for de sundhedsfaglige opgaver.

Alle medarbejdere dokumenterer i Nexus samme dag en hændelse opstår. Stikprøvekontrol viser, at der ved de enkelte borgere er retvisende beskrivelser af fokusområder samt at der kontinuerligt dokumenteres relevante notater. Der relateres observationer til relevante tilstande.

Der er indsatsmål med GAS score, både vedligeholdende og udviklende mål på alle udvalgte borgere under tilsynet. Hos udvalgte borgere mangler opfølgingsdato i Opgaver, men fremgår i indsatsmålet.

Der anvendes kørelister som redskab til at dokumentere aflagte besøg. Kørelisterne er med henvisning til de aktuelle handlingsanvisninger der er relateret til indsatserne. Kørelisterne printes ved hver vagt og personalet koordinere og gennemgår opgaverne sammen hvor det er relevant. På tilsynet vises aktuelle og opdaterede kørelister.

Det er tilsynets vurderet at der er en god systematik i dokumenteringen generelt.

Ift. opfølgning af indsatserne savnes under tilsynet systematik ift. oversigt over kommende opgaver, men det har medarbejderne fokus på og fortæller hvordan de arbejder med opgaven.



## **Ledelse og kompetencer – Score 5**

*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.*

Bostøtten har haft en sygefraværsprocent på under 4 %.

Der afholdes årlige MUS/GRUS samtaler. Der er enighed om, at der er god trivsel.

Medarbejderne føler sig klædt på til målgruppen de arbejder med og der tilbydes løbende kurser efter behov og borgergrupper. Der anvendes interne undervisere ift. bestemte diagnoser. Aktuelt ift. diagnosen Borderline.

Af kvalitetsudviklende tiltag har der været fokus på belastnings psykologi – online undervisning.

Kompetenceudvikling for 2022 med fokus på low arousal og belastningspsykologi. Fokus på at fastholde det lave sygefravær som har været nedadgående siden 2019. Derudover arbejdes med en metodehåndbog som skal implementeres i 2021-2022. Der er udpeget nøglepersoner.

Ledelsen er bekendt med kommunens undervisnings tilbud, og har anvendt disse.



---

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



### Inddragelse af pårørende – Score 5

Der er kontakt med pårørende, hvis borger ønsker dette og i forbindelse med samleverske, der er en del af husstanden. Hvis der samarbejdes er det som oftest telefonisk, sms, møde i hjemmet eller pr. mail.

Der er telefonisk talt med 2 pårørende på tilsynet, der begge føler at den hjælp deres pårørende modtager er svarende til deres behov. De oplever at det er let at komme i kontakt med støttepersonen ved behov herfor. De oplever at det er de samme kontaktpersoner og at hjælpen er stabil. De oplever omsorgsfulde medarbejdere og en god dialog.



### Tilsynets konklusion – Score

På baggrund af interview med borgere, medarbejdere, leder og pårørende samt observationer og stikprøvekontrol af dokumentation, vurderer tilsynet samlet set, at Hjernecenter Syd, Bostøtte dag og døgn lever op til Aabenraa Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau.

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.

Figurens farve og score tal således udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo mørkere farver og høje score, jo bedre kvalitet.

Gennemsnit score for **Hjernecenter Syd, Bostøtte dag og døgn 4,6:**

score 4,6

score 4,6

score 4,6

**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	Tilsynsenheden lægger den godkendte tilsynsrapport på kommunens hjemmeside

**Godkendt med anbefaling og/eller anmærkning**

Hjernecenter Syd, Bostøtte dag og døgn er godkendt med anbefalinger om, at have fokus på dokumentering af Lishistorie, da denne vil kunne skabe et godt overblik over borgers liv og skønnes relevant for den målgruppe af borgere der arbejdes med. Oplysninger kan dog fremgå andre steder, som indscannet dokumentation, f.eks. Neurofaglig kompas, som fremgår af 2 udvalgte screenede borgere i Bostøtte døgn.

Der er kendskab til brugen af "opgaver" i Nexus ift. opfølgning af indsatsmål og der anbefales at det gode arbejde fortsætter, således at dokumentering ift. opfølgninger findes i Nexus.