

2016

# Dagcenter A- huset, Tølløse

Tilsynsrapport

Anmeldt tilsyn



## Tilsyn med Dagcenter og Aktivitetstilbud SEL § 84 og Træningstilbud SEL § 86;

Et årligt anmeldt tilsyn, der med udgangspunkt i ...

- Sidste års tilsyn
- Brugernes og pårørendes udsagn
- Tilsynets observationer/kontrol
- Gældende love; serviceloven og sundhedslov etc.
- Lokale politiske forventninger; kvalitetsstandard etc.

... vurderer de faglige indsatser og om stedet lever op til de generelle krav.

Socialtilsyn Øst er blevet tilkøbt til dette tilsyn.

Bestillerkommune er fortsat ansvarlig for de myndighedsmæssige forpligtelser.

## Indholdsfortegnelse

Generel information .....	4
Den samlede vurdering .....	5
Anbefalinger samlet op fra vurderinger fra de enkelte temaer .....	6
Opfølgning på sidste års tilsyn .....	6
Tema 1: Visitation, afgørelse og information .....	6
Visitation og afgørelse.....	7
Information .....	7
Tema 2: Målgruppe - indsatser .....	7
Indsatser.....	8
Tema 3: Værdighedsparametre og praksis. ....	9
Værdigrundlag .....	10
Kommunikation, medinddragelse og retssikkerhed .....	10
Frivillige .....	11
Understøttelse af borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel.....	11
Tilbuddet forebygger og håndterer magtanvendelser .....	11
Tema 4: Organisation, ledelse og kompetencer.....	12
Ledelse m.v. ....	12
Kompetencer og uddannelse .....	13
Ledelsesmæssige anvisninger og dokumentation .....	14
Tema 5: De fysiske rammer.....	14
Datakilder .....	15
Bilag .....	16
Lovgrundlag for tilsyn ved aktivitets- og beskæftigelsestilbud .....	16

## Generel information

<b>Kontaktoplysninger</b>	Dagcenter A-huset Nytorv 14, 4340 Tølløse
<b>Leder</b>	Dagcenterleder Mette Fink Bentsen
<b>Organisationsform</b>	Kommunalt aktivitets- og træningstilbud.
<b>Målgruppe</b>	<b>Dagcenter og aktivitetstilbud</b>  Borgere kan få tildelt ophold på dagcenter, når de har fysisk eller psykiske funktionsnedsættelser, der betyder der er brug for særlig hjælp og støtte til at klare hverdagen.  Der kan bevilges ophold på et dagcenter, når borger eller ægtefælle/samlever har brug for hjælp og særlig støtte til at klare hverdagen sammen.  <b>Træningstilbud</b>  Der kan tilbydes træning for at vedligeholde færdigheder samt forebygge yderligere tab af færdigheder når: <ul style="list-style-type: none"><li>• Der er gennemført et genoptrænings forløb, og der er behov for at vedligeholde træningsaktiviteter for at fastholde funktionsniveauet.</li><li>• Ved nedsatte færdigheder, der gør at der er behov for at fastholde færdigheder.</li></ul> Ovenstående er uddrag af Holbæk kommunes kvalitetsstandarder for "Dagophold på dagcenter" og "Træning – vedligeholdelse af færdigheder". Marts 2014.
<b>Dato for tilsyn</b>	18. november 2016 interview med daglige leder.  8. december 2016 interview med medarbejdere og borger.
<b>Tilsynskonsulent</b>	Mette Brink og Ditte Andersen

### Opbygning af tilsynsrapporten i de enkelte temaer:

Tilsynsrapporten er opbygget ud fra relevante temaer med hovedoverskrifter. Temaerne er opdelt i underafsnit for at systematisere oplysningerne, der er fremkommet i forbindelse med tilsynsbesøg og sagsbehandling. Den samlede vurdering er udarbejdet på baggrund af oplysninger i underafsnittene.

## Den samlede vurdering

Det er Tilsynets vurdering, at Dagcenter A-huset har et godt fundament, som tager udgangspunkt i, at levere en indsats i henhold til lovens rammer og kommunens gældende kvalitetsstandarder og serviceniveau for hjælp til borgere, der har behov for tilbud jf. Servicelovens §§ 84 og 86.

Det er Tilsynets vurdering, at både leder og medarbejdere sikre en sammenhængende indsats i samarbejde med de øvrige samarbejdspartnere. Der er en kompetent ledelse og ydelserne leveres inden for dagcenterets rammer af en stabil, erfaren og engageret medarbejdergruppe.

Tilsynet kan konkludere, at der foregår hensigtsmæssige processer omkring visitation, afgørelser og den generelle information omkring dagcentret. Indsatser og ydelser leveres med udgangspunkt i kendt ydelseskatalog, understøttet af ledelsesmæssige anvisninger og forventninger. Det er Tilsynets vurdering, at de aktiviteter der som iværksættes i større og mindre grupper imødekommer og giver borgerne meningsfuldhed i den sociale kontekst.

Med udgangspunkt i Holbæk kommunes ældre og værdighedspolitik arbejdes på en etisk og respektfuld måde i samspil mellem borgere og dennes pårørende. Det er Tilsynets vurdering, at daglige leder og medarbejdere agerer inden for de rammer Holbæk kommune har sat og at borgere og pårørende er yderst tilfredse med dagcentertilbuddet.

Ved større traditionsmæssige arrangementer er der samarbejde med det lokale brugerråd under Holbæk kommunes Aktive Centre.

Tilsynets er oplyst, at der er frivillige aktører, og at samarbejde med og indsatsen fra de frivillige fungerer både til glæde for borgerne og medarbejderne i dagcenteret.

Dagcenter A-huset flytter pr. 1. marts 2017 til det nybyggede plejecenter Tysingehave i udkanter af Tølløse by.

Dagcenter A-Huset er en del af fire dagcentre i Holbæk kommune.

## Anbefalinger samlet op fra vurderinger fra de enkelte temaer

**Tema 3:** *Tilsynet anbefaler, at dagcenteret har øget fokus på at inddrage de borgere, der er i stand til at forholde sig til egen dagsrytmeplan og indholdet i en statusbeskrivelse i forbindelse med re-visitering til dagcenterophold, således at borgerens egen vurdering af indsatsen og behov indgår i grundlaget for afgørelsen.*

**Tema 4:** *Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikre at medarbejderne løbende får mulighed for kompetenceudvikling, således at medarbejdernes samlede kvalifikationer målrettet opdateres ud fra ny viden på området.*

## Opfølgning på sidste års tilsyn

Anbefalinger 2015:

**1. Visitation, afgørelse og information; tema 1:**

*Tilsynet anbefaler øget opmærksomhed på dokumentation og aftaler, udveksling af personfølsomme oplysninger og informeret samtykke (om relevant).*

**2. Metode og resultater; tema 3:**

*Tilsynet anbefaler øget opmærksomhed på dokumentation af indsatser omkring demens, herunder udarbejdelse af socialpædagogiske handleplaner.*

Anbefaling 1: Det er Tilsynets vurdering ud fra interview med leder, medarbejder og borgere, at der fokus på at sikre dokumentation af informeret samtykke, samt i udveksling af personfølsomme oplysninger.

Anbefaling 2: Det er oplyst fra leder, at man på dagcenteret ikke benytter funktionen "handleplaner" i journaliseringssystemet. I stedet indskrives i dagrytmeplaner, særlige forhold hos den enkelte borger der skal være opmærksomhed på. Heri kan også fremgå særlige tilgange i samspillet med borgeren der kommer på dagcenteret.

## Tema 1: Visitation, afgørelse og information

Vurdering af tema 1:

Det er Tilsynets vurdering, at visitation af borgere til dagcenter, samt den efterfølgende kontakt og opfølgning foregår i en praksis, hvor både borger og pårørende inddrages på tilfredsstillende vis. Det er endvidere Tilsynets indtryk at borgerne får fremsendt afgørelse og klagevejledning på bevilling, hvor formål med opholdet fremgår.

Tilsynet vurderer, at den information der gives ved opstartssamtale og den videre dialog tilpasses borger og pårørende. Den generelle information om dagcenteret på hjemmeside vurderes at være overordnede og tilstrækkelig. Aktiviteter og tiltag lokalt på dagcenteret udleveres i papirform.

## Visitation og afgørelse

Daglige leder og medarbejder oplyser, at visitation og afgørelse udarbejdes af visitator. Der ses ved stikprøve i det elektroniske journaliseringssystem eksempler på afgørelser hvor det tydeligt fremgår formål for opholdet på dagcenter. Det formodes at der ved fremsendelse af afgørelse også medfølger klagevejledning. De borgere som Tilsynet talte med mente de have fået fremsendt en afgørelse.

Det er et samarbejde mellem daglige leder og medarbejderne hvilke dage den pågældende borger tilbydes, ud fra en skønsmæssig vurdering af hvilke gruppe borgeren tænkes at passe bedst ind. Her er oplysninger fra demenssygeplejerske og hjemmepleje ofte væsentlige. Ved re-visitering/genvurdering af om opholdet skal fortsætte udarbejder medarbejderne en status, som ligger til grund for den videre re-visitering. Medarbejderne oplyser, at der uden statusvurdering kan træffes afgørelse på baggrund af viden og erfaring omkring borgerens udbytte af opholdet. Daglige leder og medarbejdere oplyser samstemmende, at der tages udgangspunkt i visitators beskrevne formål med opholdet i dagcenteret. Der hvor målene er udtømte arbejdes med nye mål som medarbejderne i samråd med borgerne definere.

Leder oplyser, at visitationen i deres vurdering af borgere i nogle tilfælde giver afslag på forkert grundlag.

## Information

I forbindelse med tilsynsbesøget er tilgængeligt internet baseret information omkring dagcentret gennemgået. Dels foreligger kommunens kvalitetsstandard for ophold på dagcenter og vedligeholdende træning og dels en kort beskrivelse af dagcenteret på kommunens hjemmeside.

Ved nye borgere kontakter medarbejderne denne eller dennes pårørende med henblik på en opstarts samtale. Det er forskelligt om dette foregår telefonisk eller ved borgers besøg på dagcenteret. I samtalen oplyses om muligheder og særlige forhold ved at komme på dagcenter. Oplysningerne indarbejdes i dagsrytmeplan for den enkelte borger. (Dagsrytmeplanen beskriver de særlige forhold der skal tages hensyn til hos den enkelte borger).

De kommende borgere i dagcenteret får ved første besøg udleveret en velkomstfolder, som beskriver forholdene og mulighederne der er i dagcenteret.

De pårørende som Tilsynet har talt med fortæller, at de er meget tilfredse med den information der gives dels ved opstart, men også efterfølgende.

## Tema 2: Målgruppe - indsatser

Vurdering af tema 2:

Det er Tilsynets vurdering, at den indsats der leveres og de tilbud der er til borgerne på dagcentret, kan imødekomme målgruppens forskellige interesser. Der er tiltag, som tilgodeser både de kognitive stærke og svage beboere, og medarbejderressourcerne er tilrettet i forhold hertil.

Målgruppen af borgere, som kommer i dagcenteret har betydelige behov for guidning og støtte til at gennemfører aktiviteter grundet følger af demens eller udtalt fysisk funktionsnedsættelse. Nogle borgere har særligt behov for en-til-en støtte.

Borgerne tildeles faste dage på dagcenteret ud fra leder og medarbejderes vurdering af, hvor borger i samspillet med de øvrige borgere bedst vil profitere af at være, samt hvor der er flest medarbejderressourcer tilstede.

## Indsatser

Der foreligger en klar opdeling i indsatserne for ophold i dagcenter og vedligeholdende træning. (Beskrivelserne foreligger i "Dagcenterhåndbog"). Der bevilges dagophold jævnfør § 84 (serviceloven) 2-3 dage om ugen enten hel- eller halvdagsophold. Træning jævnfør servicelovens § 86 foregår en dag om ugen. I lighed med borgernes mål, arbejdes i dagcenteret målrettet med fysiske, psykiske og sociale mål.

Borgere som er visiteret til dagcenter (§ 84, serviceloven) udgør størstedelen af målgruppen. Tilsynet er oplyst af daglige leder og medarbejder, samt konstaterer ved stikprøve i borgerjournaler, at der er dokumentation på overvejelser og praksis for at tilrette et forløb, som i videst muligt omfang honorerer borgernes dagsrytme og behov.

Ved ophold i dagcenteret er der fokus på motion, vedligeholdelse eller styrkelse af færdigheder samt socialt fællesskab. Borgeren fortæller, at dagcenterets muligheder medvirker til socialt samvær og hygge og komme lidt hjemmefra. Borgeren fortæller, der er fin rutine på dagcenteret, og at de aktiviteter der er muligheder for er tilstrækkeligt. Der er ikke energi til meget mere. Det at få lov til bare og sidde og snakke er vigtigt. Men det oplyses også fra pårørende, at medarbejderne ind i mellem er gode til at motivere til, at borgerne prøver andet. De pårørende roser medarbejderne for, at de har en godt overblik over borgernes behov i forhold til ophold i dagcenter.

Både daglige leder og medarbejder fortæller, at borgerne de senere år er blevet dårligere fysisk som psykisk før de visiteres til dagcenter. Et faktum som indebærer et øget behov for hjælp for at kompensere og støtte til fysiske basale behov. Ligeså er der mange borgere, der har behov for guidning og støtte grundet kognitive udfordringer som eksempelvis demens.

Medarbejderne oplyser, at der er et øget behov for, at skærme og have en-til-en kontakt for at understøtte borgerne i at deltage i fællesskabet. Både daglige leder og medarbejder tilkendegiver også, at den demente borger i høj grad profitere af - og spejler sig i fællesskabet med de øvrige borgere i dagcenteret.

### Indsatser for § 84

Der tages udgangspunkt i internt ydelseskatalog, som Tilsynet har fået fremvist. Her fremgår hvilke aktiviteter, der kan tilbydes på dagcenteret. Tilsynet er oplyst om, at aktiviteterne iværksættes af medarbejderne ud fra en vurdering af borgerens ønsker, hvad der er tid til og hvilke borgergruppe, der er til stede den pågældende dag. Afhængigt af borgernes funktionsniveau er der mulighed for forskellige aktiviteter og/eller få sansestimulerende indtryk eksempelvis ved gå- eller køreture i nærmiljøet, socialt samvær, højtlesning og/eller sang, bading etc. Der tilbydes dagligt motion både formiddag og eftermiddag i form af gymnastik, boldspil o.a.

Dagcenteret har åbent alle hverdage. Borgerne er visiteret 1-3 dage om ugen. Ved aflastning af pårørende, har borgerne mulighed for at få bevilget 3 dage ugentlig.

Daglige leder oplyser, at en stor andel af de borgere der kommer på dagcenteret, har fysisk funktionsnedsættelse og benytter rollator eller kørestol. Størstedelen af borgerne er også demente. Daglig leder oplyser, at der er et tæt samarbejde med de chauffører der henter borgerne. Pårørende understøtter oplysningerne og påpeger, at chaufførerne er serviceminded og gode til at motivere ægtefælle til at køre med.



Både medarbejdere og teamleder oplyser, at der er tæt samarbejde med demenssygeplejeske. Der er faste møder omhandlende de demente borgere og deres behov for en specifik indsats. Det er Tilsynets indtryk ud fra interview og dokumentationen, at der arbejdes motiverende og med individuelle hensyn og fleksible tiltag. Pårørende oplyser, at demenssygeplejeske er den koordinerende og gennemgående person i forhold dagcenter, hjemmepleje og andre relevante kommunale instanser.

Daglig leder og medarbejder oplyser, at der overvejende er fokus på sang, gymnastik og socialt samvær. Borgerne kan grundet deres funktionsnedsættelser kun i begrænset omfang varetage kreative aktiviteter, så som håndarbejde. Dagcenteret har egen bus, så der tilbydes lejlighedsvis ture "ud i det blå".

Der forefindes ikke særlige grupper for borgere med demenslidelser i A-Huset. Borgere med demens inddrages på lige fod med de øvrige visiterede borgere. Det er Tilsynets indtryk ud fra oplysninger fra leder og medarbejder, at både den ikke-demente samt den demente borger profiterer af dette fællesskab.

### **Indsatser for § 86**

I samarbejde med Holbæk kommunes træningsenhed, rehabiliteringsterapeuter og hjemmeplejen og ud fra en individuel vurdering, kan borgere tilbydes et tidsbegrænset træningsforløb. I A-huset forefindes træningsrum med diverse træningsmuligheder og – redskaber. Træning tilbydes en dag om ugen på dagcenteret, og foregår dels med fælles opvarmning (hold) og derefter individuel tilrettet træning. Træningsforløbene kan være som følge efter genoptræningsforløb eller efter vurdering fra rehabiliteringsterapeuterne som led i at bibeholde eller forebygge yderligere fysisk funktionstab.

En borger fortæller, at træningen er med til at styrke dennes fysiske formåen. Borgeren har indtryk af, at medarbejder og rehabiliteringsterapeuter arbejder tæt sammen samt at medarbejderen fra dagcenteret til enhver tid kan rette henvendelse ved tvivl. Borgeren beskriver over for Tilsynet et træningsforløb, hvor der er regelmæssig opfølgning/test af funktionsniveau af træningsterapeut, og opfølgningen / test var så udgangspunkt for det videre forløb og re-visitering.

Ved stikprøve i det elektroniske journaliseringssystem kan Tilsynet konstatere, at der ses en sammenhængende indsats mellem genoptræningsplan, vurdering, rehabiliterende indsats og vedligeholdende træning og evaluering.

Tilsynet er orienteret om, at medarbejder som varetager træning i henhold til servicelovens § 86 stk. 2 også varetager træning på andet ældrecenter i kommunen en gang om ugen.

Tilsynet er orienteret om, at medarbejder fra dagcenteret som varetager træning jf. servicelovens § 86 stk. 2 også varetager træning andetsteds i kommunen. Den dag er medarbejderen ikke en del af dagcenterets aktiviteter.

## **Tema 3: Værdighedsparametre og praksis.**

Vurdering af tema 3:

Overordnet er dagcenteret underlagt de generelle vedtagne politikker for Holbæk kommune og er organisatorisk placeret under "Aktiv hele livet".

Ved besøget er det Tilsynets vurdering, at der er en klar eksistens af lokale værdier i praksis i relation til; tilgangen til den enkelte borger, afvikling af aktiviteter, dagsforløb og sparring internt og med relevante samarbejdspartnere, som er i tråd med Holbæk kommunes værdigheds- og ældrepolitik.

Det er Tilsynets opfattelse, at ud fra kommunens generelle beskrivelse af formålet med dagcentrene og Aktiv Centrene samt værdighedspolitikken, at der ydes en sammenhængende indsats, som tager udgangspunkt i en værdig tilgang til borgerne på dagcenteret. Kerneopgaven på dagcenteret er klar for medarbejderne.

Det er Tilsynets vurdering, at borgerne i overvejende grad inddrages i de for dem relevante forhold, ud fra hvad de evner og magter at forholde sig til. Ligeledes at de retssikkerhedsmæssige forhold efterkommes, samt at pårørende inddrages ved behov.

Borgerne tilbydes aktiviteter, som kan medvirke til at skabe trivsel både fysisk, psykisk og socialt. Det er Tilsynets vurdering, at de aktiviteter, der iværksættes i større og mindre grupper imødekommer og giver borgerne meningsfuldhed i den sociale kontekst.

Idet målgruppen de senere år har udviklet sig til i overvejende grad at have udtalte demensproblematikker, er det Tilsynets vurdering, at risikoen for magtanvendelser er større. Tilsynet kan konstatere, at der er viden om forebyggelse af og håndtering ved magtanvendelser.

*Tilsynet anbefaler, at dagcenteret har øget fokus på at inddrage de borgere, der er i stand til at forholde sig til egen dagsrytmeplan og indholdet i en statusbeskrivelse i forbindelse med re-visitering til dagcenterophold, således at borgerens egen vurdering af indsatsen og behov indgår i grundlaget for afgørelsen.*

## Værdigrundlag

På Holbæk kommunes hjemmeside forefindes link til kommunens værdigheds- og ældrepolitik, som beskriver et værdigrundlag, der er udgangspunkt for indsatsen til målgruppen af borger hørende til ældreområdet. Det er Tilsynets indtryk, at i dagcenterets dagcenterhåndbog, hvor også der forefindes beskrivelse af aktiviteter/ydelseskatalog afspejler et værdigrundlag, som er retningsangivende for medarbejderne i forhold til kommunens værdighedspolitik.

Det er daglige leders vurdering, at Værdighedspolitikken og ældrepolitikken ligger i den daglige indsats og der er taget initiativer, fx omkring måltider – som også tilbydes på centreret. Både daglige leder og medarbejder oplyser, at rammerne i ydelseskataloget bliver fulgt.

Generelt oplever både borgere og pårørende, at dagcenteret er et sikkert og trygt tilbud, hvor der er fokus på den samlede indsats – både i dagcenterregi samt i samarbejde med hjemmeplejen og de pårørende.

Daglige leder fortæller, at det grundlæggende i indsatsen er, at borgerne behandles med stor respekt og som et selvstændigt individ. Dette tilkendegiver daglige leder også, at medarbejderne gør, samt at det understøttes af den daglige praksis - uanset om det handler om aktiviteter eller pleje.

Medarbejder oplyser, at udgangspunktet for indsatsen på dagcenteret er, at borgerne oplever en god dag og deltager i aktiviteterne ud fra den enkeltes ønsker og forudsætninger. Ligeså er det væsentligt, at de pårørende føler sig trygge ved ægtefællens ophold i dagcenteret og at medarbejderne med respekt understøtter borgernes forskellige behov under opholdet på en værdig måde. En pårørende beskriver, at ægtefælle er mere "frisk" og glad, når han kommer hjem fra dagcentret.

## Kommunikation, medinddragelse og retssikkerhed

Borgerne tilkendegiver at der er en god dialog og tone på dagcenteret, samt at de og deres pårørende inddrages i det omfang, de ønsker det. Daglige leder og medarbejdere tilkendegiver, at der er opmærksomhed på regler om samtykke. Medarbejderne oplyser

endvidere, at der særligt ved borgere med demens er behov for en tættere kontakt til de pårørende.

På forespørgsel oplyser borgerne, at de kun svagt kan huske, at de har set oplysninger om dem selv / beskrivelser i forbindelse med visitation / re-visitering. De oplyser, de er orienteret om, at medarbejderne årligt udarbejder en status til visitationen, som er afgørende for om de fortsat bevilges dagcenterophold. Den ene borger som Tilsynet talte med oplyste, at denne føler sig velinformeret i egne forhold, men at der ikke er spurgt ind til deres egne kommentarer til det skrevne.

Medarbejderne udtaler på forespørgsel, at borgerne er ikke med til at udarbejde status, men borgerne orienteres om processen, der hvor borgerne er i stand til at forholde sig til oplysningerne. Der arbejdes med dagsrytmeplaner. Medarbejdere og daglige leder oplyser, at disse er et internt arbejdsredskab, som beskriver indsatsen ud fra formålet med opholdet for den enkelte borger. Tilsynet kan konkludere, at det ikke er på alle borgerne udtaget ved stikprøven, at der forefindes årligt opdaterede dagsrytmeplan elektronisk. Det bemærkes, at der i dagsrytmeplaner er beskrivelser, som er retningsangivende for medarbejderne, og som vurderes væsentlige ved nye medarbejdere eller afløsere.

## **Frivillige**

Dagcenteret har samarbejde med det lokale brugerråd, som er en del af De Aktive Centre i Holbæk kommune. Samarbejdet er udelukkende i forbindelse med større arrangementer 3 gange om året, hvor det er brugerrådet der står for planlægning og afholdelse.

Der er tilknyttet få frivillige til dagcenteret. Daglige leder fortæller, at de frivillige bidrager med en anden relation end medarbejderne. De frivillige kan bedre have fokus på aktiviteterne, hvor medarbejderne har det overordnet overblik og skal varetage den plejemæssige del også.

### **Brugerråds aktiviteter:**

Der henvises til beskrivelse i afsnittet ovenfor.

## **Understøttelse af borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel.**

De borgere og pårørende Tilsynet har interviewet tilkendegiver tilfredshed med de muligheder der er for fysisk træning som forebyggende tiltag. Motion er et fast tilbud dagligt til dagcenterets borgere. Både borgere, pårørende, daglige leder og medarbejder understreger, at det sociale samvær er det vigtigste og fremmer trivslen.

Særligt ved borgere bevilget træning jævnfør servicelovens § 86 samt ved borgere med demens er der tæt samarbejde med relevante parter; så som rehabiliteringsterapeuter /træningsterapeuter og demenssygeplejerske, som ses som en koordinerende instans i samarbejde og sammenhæng med hjemmeplejen.

### **Mulighed for spisning på centeret.**

Der er mulighed for at tilkøbe et varmt måltid mad i dagcenterets cafe. Muligheden er valgfri.

Borgerne tilkendegiver tilfredshed med maden. Ønsker man ikke at tilkøbe det varme måltid, kan man indtage medbragt mad i stedet.

## **Tilbuddet forebygger og håndterer magtanvendelser**

Leder oplyser, at der ikke finder magtanvendelse sted på dagcenteret. Ud fra medarbejderens oplysninger tilkendegives det, at der er klarhed på hvorledes registrering, indberetning og

lovgrundlaget er herfor. Det oplyses endvidere, at der er fokus på forebyggelse af magtanvendelse. Medarbejderne oplyser, at den grundlæggende holdning er, at der ikke gøres noget, der er imod borgernes vilje. Særligt i forhold til borgere med demens, kan der være udfordringer, idet borgeren kan have svært ved at forstå meningen med hjælpen. Medarbejderen understreger, at de ikke har stået i situationer, hvor det kunne være nødvendigt at foretage en magtanvendelse.

## Tema 4: Organisation, ledelse og kompetencer

Vurdering af tema 4:

Det er Tilsynets vurdering, at ledelse og medarbejdere er kompetente til at varetage opgaverne på dagcenteret.

Det er Tilsynets indtryk, at fokus på mødestruktur og medarbejderudvikling foregår, men at mulighederne for kompetenceudvikling ikke er vægtet i særlig høj grad. Tilsynet kan konstatere, at medarbejderudviklingssamtaler ikke er afholdt eller prioriteret gennem en årrække hverken på ledelses- eller medarbejderniveau. Medarbejderne oplyser, at de i forbindelse med flytning til de nye plejecenters dagcentertilbud, har været til medarbejdersamtale med den nye centerleder.

Tilsynet kan konkludere, at der foreligger relevante medarbejder instrukser og de følges. Det er Tilsynets opfattelse, at medarbejderne tilstræber at sikre der er dokumenteret i de relevante forskrifter og de findes tilgængelige elektronisk, så samarbejdspartnere har adgang til dagcenterets praksis og dialog. Det er tydeligt for Tilsynet, at der er sammenhæng i den dokumentation der foreligger og ud fra de arbejdsredskaber og procedure der tages udgangspunkt i.

Tilsynet kan endvidere konkludere, at der er et lavt sygefravær på dagcenteret. Det er Tilsynets vurdering, at der er en stabil medarbejdergruppe, som tager ansvar for opgaverne og i dagcenteret som helhed.

*Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikre at medarbejderne løbende får mulighed for kompetenceudvikling, således at medarbejdernes samlede kvalifikationer målrettet opdateres ud fra ny viden på området.*

### Ledelse m.v.

Den daglige ledelse varetages af leder, som også fungerer som daglig leder på 2 andre dagcentre i Holbæk kommune. Daglige leder er uddannet ergoterapeut og har mange års ledelseserfaring med drift af kommunale dagcentre. Daglige leder referer til centerleder på nærliggende plejecenter. Daglige leder understreger der er et godt samarbejde og sparring med den nye centerleder.

Medarbejder understreger, at de er meget "selvkørende" og sparre internt med hinanden i den daglige planlægning. Underforstået kan der godt være en opfattelse af, at der er uformelle ledere i forhold til de opgaver og indsætter der planlægges med borgerne. Men at det i den daglige praksis er nødvendigt, idet den daglige leder har mange funktioner og opgaver spredt ud på de 3 dagcentre, der gør, at medarbejderne ikke ser lederen dagligt. Medarbejder supplere udtalelserne med, at den daglige leder har et godt overblik over borgerne og kender deres udfordringer. Ligeså har daglige leder overblikket i samarbejdet med de frivillige.

Borgerne oplyser, at daglige leder deltager i opgaverne med borgerne i de tilfælde, hvor der er fravær af de faste medarbejdere.

Der arbejdes sammen med de lokale brugerråd under Aktiv Centrene, som også holder til i de byer der har dagcentre. Ligeledes er der samarbejde med kommunens frivillighedskoordinator.

Tilsynet kan konstatere, at der er et forholdsvis lavt sygefravær på dagcenteret. Daglige leder påpeger, der er en stabil medarbejdergruppe. Dog har der været 2 langtidssygemeldinger i 2016. Ud fra oplysningerne er det tydeligt for Tilsynet, at medarbejderne tager ansvar for deres opgaver og dagcenteret som helhed.

#### **Samarbejde - møder m.v.**

Leder orienterer om, at der løbende afholdes morgenmøder og som minimum fast hver 14. dag. Her gennemgås de borgere der er udfordringer med, der drøftes aktiviteter og arrangementer planlægges – herunder kørsel og andre praktiske ting. Den koordinerende indsats er i fokus, og der drøftes refleksioner ud fra hvad den enkelte borger har behov for støtte til. Demenssygeplejersken deltager fast en gang om måneden.

Daglige leder beskriver at medarbejderne er kompetente til at vurdere, hvad den enkelte borger har brug for. Ligeledes er det den daglige leders opfattelse, at medarbejderne er gode til at have fokus på, at borgerne har en god oplevelse ved at være i dagcenteret.

#### **Kompetencer og uddannelse**

Tilsynet kan konstatere ud fra fremsendte medarbejderliste, at medarbejderne har relevante grunduddannelser som Social- og sundhedsassistenter, social- og sundhedshjælper, sygehjælper og beskæftigelsesvejleder. Derforuden har alle medarbejderne lang anciennitet inden for ældreområdet.

Daglige leder oplyser, at der er begrænset med midler / penge i forhold til udvikling af kompetencer. Der er lige nu og i den kommende fremtid fokus på, at medarbejderne skal lære et nyt journaliseringssystem at kende, som implementeres i hele Holbæk kommune fra januar 2017. Der er desuden planlagt førstehjælpskursus i 2017.

Daglige leder tilkendegiver, at der ikke har været gennemført MUS-samtaler (Medarbejder-Udviklings-Samtaler) gennem flere år. Daglige leder orienterer endvidere Tilsynet om, at i HR-regi, Holbæk kommune, er der en proces i gang med udarbejdelse af nyt materiale, som bedre skal kunne matche medarbejdernes tilbud ud fra dagligdagen på dagcenteret. Daglige leder afventer materialet, som skal danne grundlag for den fremtidige praksis.

Leder oplyser, at hun ikke har været til MUS-samtale i mange år.

Medarbejderen oplyser, at der kan være udfordringer omkring borgere med demens, der behøver at blive skærmet fra de øvrige borgere i dagcenteret eller har behov for en-til-en tid. Der er situationer hvor medarbejderne ikke føler sig rustet til at håndtere borgere med demensproblematikker, når også der skal tages hensyn til at de øvrige borgere har brug for opmærksomhed, hjælp og støtte. I samarbejde med bl.a. demenssygeplejerskerne forsøges at kompensere for manglerne. Medarbejderne efterspørger muligheder for opdateret viden særligt på demensområdet. Medarbejder oplyser, at der i 2016 ikke har været kompetenceudviklende tiltag.

På forespørgsel oplyser daglige leder, at der er opmærksomhed på at medarbejdere med pædagogiske kompetencer kan være hensigtsmæssigt supplement til de nuværende kompetencer, set i lyset af at målgruppen i større grad har demensproblematikker. Daglige leder påpeger, at sparring med samarbejdspartnere som demenssygeplejerske og terapeuter er med til at give dagcentermedarbejderne viden, samt sparringsmuligheder i det daglige.

Der arbejdes med kontaktpersons ordning. Tilsynets er oplyst, at denne funktion mest er i forhold til udarbejdelse af dagsrytmeplaner og status for forløbene.

Borgerne fortæller, at medarbejderne agerer kompetente i samspillet med dem. De er stabile og særdeles hjælpsomme.

## **Ledelsesmæssige anvisninger og dokumentation**

Dagcenterhåndbogen, som er udgangspunkt for indsatsen i dagcenteret fremgår beskrivelse af lovgrundlag, ydelseskatalog, procedure for indskrivning af borgere og brug af arbejdsredskaber og dokumentation.

Der arbejdes særligt med dagsrytme planer. Dagsrytmeplanen beskriver de særlige forhold der skal tages hensyn til hos den enkelte borger. Denne udarbejdes ud fra visitators beskrivelse af formål med opholdet samt observationer over et par uger. I samråd med borger planlægges hvilke opgaver og tiltag den enkelte ønsker. Tilsynet kan konstatere ved stikprøve, at der ikke på alle borgere foreligger opdaterede dagsrytmeplaner elektronisk.

Medarbejderne oplyser, at dagsrytmeplanerne tilrettes løbende, og er med til at understøtte og sikre en ensartet tilgang blandt andet ved fravær af de faste medarbejdere. Tilsynet kan konkludere, at de dagsrytmeplaner der er gennemgået fremstår med tydelige anvisninger til medarbejderne hvorledes indsatsen til den enkelte borger bedst fungere. Daglige leder oplyser, at dagsrytmeplanerne er erstatning for handleplaner, idet det opleves at være mere synligt for hjemmeplejen etc.

Ved stikprøve i journaliseringssystem og ved interview med daglige leder og medarbejder er det tydeligt for Tilsynet, at der er løbende dialog mellem eksempelvis demenssygeplejerske og dagcenter. Der dokumenteres så hjemmeplejen har mulighed for også at kunne følge med.

Daglige leder oplyser, at der ud fra kommunens overordnede retningslinjer for medicinadministration er udarbejdet intern retningslinje for medicinadministration for borgere konkret i dagtilbuddet. Ligeledes er alle medarbejdere bekendte med indberetning af utilsigtede hændelser (UTH), som skal indberettes i henhold til gældende regler. Oplysningerne bekræftes af medarbejder, ligeledes at der foreligger retningslinje herpå. Tilsynet erfarer i interview med medarbejder, at der ikke er kendskab til kommunens interne instrukser KVIS (Kvalitetssikring og instrukser) som er tilgængeligt elektronisk og hvor gældende og opdaterede sundhedsfaglige instrukser forefindes.

På forespørgsel oplyser daglige leder og medarbejdere samstemmende, at rammerne i indsatskataloget bliver fulgt.

## **Tema 5: De fysiske rammer**

Vurdering af tema 5:

Det er Tilsynets vurdering, at de fysiske rammer giver dagcenterets borgere muligheder for tiltag både individuelt tilrettelagt eller i fællesskabet. Det er Tilsynets vurdering, at borgerne profiterer af at være i nærmiljøet, hvor også tidligere netværk har sin gang.

Dagcenteret flytter pr. 1. marts 2017 til det ny-opførte plejecenter Tysingehave.

### **Fysiske rammer**

Dagcenteret er beliggende centralt i Tølløse by i tilknytning til ældreboliger. Bygningen som huser dagcenteret, er desuden en del af de Aktive Centre i Holbæk kommune og benyttes

dagligt af lokale brugere (med lokalt brugerråd) hørende under Holbæk kommunes Aktiv Hele Livet.

Både dagcenter borgere og brugere under brugerrådet kan benytte faciliteterne som rummer både motions og aktivitetsrum, hvilerum og cafeareal. Der er handicapvenlige toiletforhold.

Tilsynet er orienteret om, at dagcenteret 1. marts 2017 flytter til nye lokaler i tilknytning til det nyopførte plejecenter Tysingehave.

## Datakilder

- Kommunal tilsynsrapport dateret 17. december 2015.
- Dagcenterhåndbog fremsendt af daglige leder pr. mail den 18. november 2016.
- Oversigt over borgere som er bevilget dagcenter ophold eller vedligeholdende træning. Fremsendt pr. mail fra daglige leder den 14. november.
- Medarbejder liste. Fremsendt pr. mail fra daglige leder den 8. december 2016.

### Baggrundsviden:

- Det kommunale tilsyns fokuspunkter for 2016. Beskrevet i årsrapport 2015, Holbæk kommune, Aktiv Hele Livet.

Holbæk kommunes værdigrundlag i forhold til ældreområdet:

- Holbæk kommunes ældrepolitik- Et ældreliv med udgangspunkt i ressourcer og behov 2011.
- Værdighedspolitik, Holbæk kommune 2016.

Holbæk kommunes kvalitetsstandarder for træning og dagophold på dagcenter, dateret marts 2014.

### **Anvendt tilsynsmetode:**

Gennemgang af elektronisk journal på 2 borgere bevilget ophold jf. Servicelovens § 84, samt 1 borgere bevilget træning efter Servicelovens § 86. Gennemgang foretaget den 20. december 2016.

Der har ved gennemgangen været fokus på sammenhæng mellem visitering, dokumentation i status og dagsrytmeplan samt ved samarbejde med relevante parter.

Interview med daglige leder samt to medarbejdere.

Interview med 1 borgere ved tilsynsbesøget.

Efterfølgende foretaget interview med 1 pårørende til borgere bevilget dagcenter med henblik på aflastning af ægtefælle samt en pårørende til borger der er bevilget træning.

Desuden er foretaget telefoninterview med en borger bevilget træning jævnfør servicelovens § 86, træning.

### Lovgrundlag for tilsyn ved aktivitets- og beskæftigelsestilbud

#### **Bekendtgørelse af lov om social service LBK 1284 af 17/11/2015**

**§ 148 a.** Kommunalbestyrelsen fører generelt driftsorienteret tilsyn med egne tilbud efter denne lov, som ikke er omfattet af § 4 i lov om socialtilsyn, og med private tilbud efter denne lov beliggende i kommunen, som ikke er omfattet af § 4 i lov om socialtilsyn. Det driftsorienterede tilsyn omfatter tilsyn med tilbuddenes personale, bygninger og økonomi.

Stk. 2. Tilsynet efter stk. 1 omfatter dog ikke tilbud, hvor en anden kommunalbestyrelse eller et regionsråd har indgået aftale om anvendelse af samtlige pladser i tilbuddet og om tilsyn.

Stk. 3. Tilsynet efter stk. 1 omfatter ikke plejefamilier og kommunale plejefamilier, jf. § 66, stk. 1, nr. 1 og 2, der er godkendt som konkret egnede efter § 66 a, stk. 1, nr. 2, eller netværksplejefamilier, jf. § 66, stk. 1, nr. 3, og egne værelser m.v., jf. § 66, stk. 1, nr. 4.

Stk. 4. Kommunalbestyrelsen kan delegerer sin kompetence efter denne bestemmelse til socialtilsynet, jf. § 3, stk. 1, nr. 2, i lov om socialtilsyn.

Stk. 5. Social- og indenrigsministeren forhold kan fastsætte nærmere regler om det driftsorienterede tilsyn.

#### **Bekendtgørelse af lov om socialtilsyn LBK nr. 124 af 12/02/2016**

**§ 3.** Socialtilsynet kan udbyde

1) konsulentbistand og undervisning relateret til socialtilsynets tilsynsfaglige, socialfaglige eller sundhedsfaglige viden til en kommune, en region eller et tilbud og

2) udførelse af opgaver efter delegation fra det ansvarlige regionsråd, jf. § 5, stk. 7, i lov om social service, eller fra den ansvarlige kommunalbestyrelse, jf. § 148 a, stk. 4, i lov om social service.

#### **Bekendtgørelse om Tilbudsportalen, BEK nr. 1648 af 15/12/2015**

**§ 3.** Tilbudsportalen indeholder oplysninger om følgende typer af kommunale, regionale og private tilbud, jf. § 14, stk. 1, i lov om social service:

6) Beskyttet beskæftigelse efter § 103 i lov om social service.

7) Aktivitets- og samværstilbud efter § 104 i lov om social service.