

2016

Dagcenter Byparken

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	7
Visitation og afgørelse.....	7
Information	7
Tema 2: Målgruppe - indsatser	8
Indsatser.....	8
Tema 3: Værdighedsparametre og praksis.	10
Værdigrundlag	11
Kommunikation, medinddragelse og retssikkerhed	11
Frivillige	12
Understøttelse af borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel.....	12
Tilbuddet forebygger og håndterer magtanvendelser	13
Tema 4: Organisation, ledelse og kompetencer.....	13
Ledelse m.v.	13
Kompetencer og uddannelse	14
Ledelsesmæssige anvisninger og dokumentation	15
Tema 5: De fysiske rammer.....	16
Datakilder	17
Bilag	18
Lovgrundlag for tilsyn ved aktivitets- og beskæftigelsestilbud	18

Generel information

Kontaktoplysninger	Dagcenter Byparken Parkvej 2, 4450 Svinninge
Leder	Dagcenterleder Mette Fink Bentsen
Organisationsform	Kommunalt aktivitets- og træningstilbud.
Målgruppe	Dagcenter og aktivitetstilbud 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. Træningstilbud Der kan tilbydes træning for at vedligeholde færdigheder samt forebygge yderligere tab af færdigheder når: <ul style="list-style-type: none">• Der er gennemført et genoptrænings forløb, og der er behov for at vedligeholde træningsaktiviteter for at fastholde funktionsniveauet.• Ved nedsatte færdigheder, der gør at der er behov for at fastholde færdigheder. Ovenstående er uddrag af Holbæk kommunes kvalitetsstandarder for "Dagophold på dagcenter" og "Træning – vedligeholdelse af færdigheder". Marts 2014.
Dato for tilsyn	18. november 2016 interview med dagcenterleder 29. november interview med borgere og medarbejder.
Tilsynskonsulent	Mette Brink

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

Dagcenter Byparken er en del af fire dagcentre i Holbæk kommune.

Det er Tilsynets vurdering, at Dagcenter Byparken 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 sikrer en sammenhængende indsats i samarbejde med de øvrige samarbejdspartnere, overvejende kommunale instanser. Der er en kompetent ledelse og medarbejderstab, med lang erfaring inden for dagcenterområdet.

Tilsynet kan konkludere, at der foregår hensigtsmæssige processer omkring visitation, afgørelser og generel information omkring dagcentret. Indsatser og ydelser leveres med udgangspunkt i kendt ydelseskatalog, understøttet af ledelsesmæssige anvisninger og forventninger.

Med udgangspunkt i Holbæk kommunes ældre og værdighedspolitik arbejdes på en etisk og respektfuld måde i samspil mellem borgere og dennes pårørende.

Tilsynet får indtryk af, at der kan være udfordringer i forhold til målgruppen og deres behov for individuelle tiltag. Det er oplyst, at de senere år er borgergruppen blevet tiltagende dårligere både fysisk og psykisk hvilket medfører, at der er et øget behov for en intensiveret indsats blandt andet ved personlig pleje, eller hos borgere med demens, der har øget behov for støtte og guidning til at fungere i samværet med andre. Tilsynet er oplyst, at det i efteråret særligt har været en udfordring grundet en vakant stilling. Det er Tilsynets vurdering, at det kan have haft konsekvenser, dels for den samlede indsats i dagcenteret blandt andet i forhold til at støtte borgerne i at opretholde et socialt fællesskab. Men også i hensyntagen til de borgere, som kan have behov for en individuel opmærksomhed og indsats. Det er ligeledes Tilsynets vurdering, at dette faktum har indflydelse på de aktiviteter der tilbydes på dagcentret, som kun i nogen grad har fundet sted grundet brugernes forskellige artede funktionsnedsættelser og ressourcer. Samtidig med er det dog Tilsynets vurdering, at de aktiviteter som iværksættes imødekommer og giver borgerne meningsfuldhed i den sociale kontekst.

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

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

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. Det indgår ligeledes i vurderingen, at dagcentertilbuddet i Byparken har stor betydning for borgerne, og at de herved kan bibeholde tilknytning til nærmiljøet og de relationer, som har haft betydning også inden borgerne blev visiteret til dagcenter. Det er Tilsynets vurdering, at medarbejderne på dagcenter Byparken og det, at det er en lille enhed gør det nemmere, at tune sig ind på borgernes individuelle behov.

Anbefalinger samlet op fra vurderinger fra de enkelte temaer

Tema 2. *Tilsynet anbefaler, at dagcenteret sikrer, at der er de nødvendige ressourcer til at efterkomme behovet for tættere støtte og guidning og særligt til de borgere, der grundet deres kognitive udfordringer ikke formår selvstændigt at fungere i samspillet med de øvrige borgere på dagcenteret eller ved deltagelse i dagcentres aktiviteter.*

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.*

Tilsynet anbefaler, at medarbejderne tilbydes MUS-samtaler (medarbejder udviklingssamtaler) således at der er ensartede muligheder for medarbejderne i Holbæk kommune og Holbæk kommunes personaleudviklingspolitik håndhæves.

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.

På baggrund af oplysninger fra både medarbejder og leder er det Tilsynets vurdering, at en del af de borgere der visiteres i dag er dårligere både fysisk og psykisk end tidligere. Dette giver dagcenteret og borgerne udfordringer i forhold til samspillet med de øvrige borgere på dagcenteret samt i opnåelse af tryghed ved at være i tilbuddet.

Det er endvidere Tilsynets vurdering, 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 kunne ikke huske hvilke papirer der var fremsendt, men de erindrede at de havde modtaget 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 grundet en vakant stilling, er statusbeskrivelse en af de opgaver, som ikke er muligt at håndhæve entydigt på nuværende tidspunkt. Det oplyses endvidere, at der uden statusvurdering alligevel 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, hvis borger er i stand til at deltage.

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. Medarbejderen tager noter, som indarbejdes i dagsrytmeplan for den enkelte borger. Dagsrytmeplanen beskriver de særlige forhold der skal tages hensyn til hos den enkelte borger. Der foreligger ikke referat af samtalen, men Tilsynet kan ved stikprøve i den elektroniske dokumentation konstatere, at der dokumenteres ved særlige problematikker.

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 dagcenteret, kan imødekomme målgruppens forskellige interesser.

På baggrund af udtalelser fra daglige leder og medarbejdere er det Tilsynets vurdering, at de aktiviteter som fremgår af ydelseskatalog kun i nogen henseender kan praktiseres blandt andet grundet en vakant stilling.

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, som kun i ringe grad kan efterkommes. Denne problematik forsøges minimeret ved, at borgerne tildeles faste dage på dagcenteret ud fra leder og medarbejders vurdering af, hvor borger i samspillet med de øvrige borgere bedst vil profitere af at være, samt hvor der er flest medarbejderressourcer tilstede.

Det er Tilsynets vurdering, at dagcenteret i nogen henseender ikke kan efterkomme borgernes behov for støtte og guidning, uden det har konsekvenser for støtten til de øvrige borgere

Tilsynet anbefaler, at dagcenteret sikrer, at der er de nødvendige ressourcer til at efterkomme behovet for tættere støtte og guidning og særligt til de borgere, der grundet deres kognitive udfordringer ikke formår selvstændigt at fungere i samspillet med de øvrige borgere på dagcenteret eller ved deltagelse i dagcentres aktiviteter.

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 honorer borgernes dagsrytme og behov.

Ved ophold i dagcenteret er der fokus på motion, vedligeholdelse eller styrkelse af færdigheder samt socialt fællesskab. Borgerne fortæller, at de er glade for at komme på dagcenteret. Her ser de andre mennesker og der er et godt sammenhold på "deres respektive hold". En borger fortæller, at tilbuddet om dagcenter både medvirker til at komme ud mellem andre, når ikke man fysisk er i stand til at færdes alene. Samtidig med understøtter det daglige tilbud om motion, at der er mulighed for at styrke fysikken i trygge rammer.

Borgerne fortæller, der er fin rutine på dagcenteret, og at de aktiviteter der er muligheder for er tilstrækkeligt, de har ikke energi til meget mere. Det at få lov til bare og sidde og snakke er vigtigt. Men også at medarbejderne ind i mellem er gode til at motivere til, at borgerne prøver andet. Medarbejderne roses for af borgerne, at de har en godt overblik over deres behov i forhold til ophold i dagcenter, hvilket også påpeges af en pårørende.

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 profiterer og spejler sig i fællesskabet med de øvrige borgere i dagcenteret. De demente borgere har dog særligt behov for den tætte støtte, som bare sjældent er muligt uden det har indflydelse på den øvrige indsats til de andre 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 dagcentret. Det er Tilsynets indtryk, at aktiviteterne iværksættes af medarbejderne ud fra en vurdering af, borger 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-ture i nærmiljøet, socialt samvær, bading etc. Der tilbydes dagligt motion i form af gymnastik, boldspil, højtlesning, sang og kreative sysler.

Dagcenteret har åbent 3 dage om ugen. 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. Der er udelukkende indvisiteret borgere med kontakt til hjemmepleje. Størstedelen af borgerne er også demente. Daglig leder oplyser, at der er et tæt samarbejde med de chauffører der henter borgerne. Medarbejder fortæller supplerende, der har været udfordringer i år i forhold til kørslen af borgerne. Der er skiftet til andet bus-selskab, hvor kontinuitet i kørsel og chauffører ikke har fungeret efter hensigten. Dog oplyser en pårørende, at chaufførerne er serviceminded og gode til at motivere ægtefælle til at køre med. Daglige leder oplyser i høringsvaret, at der er sket fremskridt i forhold kontinuitet etc.

Der forefindes ikke særlige grupper for borgere med demenslidelser i Byparken. 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, men at det i nogen situationer har den modsatte effekt, særligt når ikke der er medarbejderressourcer til at tilgodese den enkeltes behov for støtte/hjælp. Daglige leder og medarbejder oplyser, at der nogle dage er 2 medarbejdere til rådighed for borgerne i dagcenteret. Flere af borgerne har behov for hjælp af 2 personer blandt andet til toiletbesøg. Dette indebærer at resten af borgerne i dagcenteret sidder alene i lokalerne. En borger påpeger, at der er et sammenhold, hvor man har tolerance for hinandens kognitive udfordringer. Borgeren fortæller videre, at konfliktoptrappende situationer opstår når medarbejderne ikke er tilstede grundet andre borgere, der har behov for hjælp af 2 personer til liftning etc. I disse situationer oplever borgerne Tilsynet talte med, at være magtesløse og det skaber i nogen henseender utryghed hos nogle dagcenterborgere. Tilsynet er oplyst om, at forholdene er således grundet vakant stilling, samt en medarbejder der er under oplæring som superbruger til det nye journaliseringssystem Nexus, som skal implementeres på Ældreområdet.

Daglige leder 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.

Daglig leder og medarbejder oplyser der overvejende er fokus på sang, gymnastik quizzer og socialt samvær. Borgerne kan grundet deres funktionsnedsættelser kun i begrænset omfang varetage kreative aktiviteter, så som håndarbejde. Borgerne fortæller, at de engang imellem maler, laver julepynt eller bager. Der er oplæsning og gymnastik. Dagcenter i Byparken har egen bus til rådighed, så indimellem køres en ture.

Særligt for ophold på Dagcenter Byparken er, at der er mulighed for at borgere der har behov for det kan hvile liggende. Ellers er der mulighed for hvil i hvilestole.

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 Byparken 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 borgerens fysiske formåen. Borgeren har indtryk af, at medarbejder og træningsterapeuter arbejder tæt sammen og medarbejderen fra dagcenteret til enhver tid kan rette henvendelse ved tvivl. Medarbejderen fra dagcenteret oplyser, at træningsterapeuterne understøtter medarbejderen og guider denne i forhold til mål fra træningsenheden i relation til træning jf. servicelovens § 86 og i tilknytning til borgernes individuelle mål for træningsforløbet. Ligeledes hentes inspiration og sparring med kollega på Dagcenter Rosenvænget, Mørkøv

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 fra dagcenteret som varetager træning jf. servicelovens § 86 stk. 2 også varetager træning andetsteds i kommunen. Den dag er medarbejderen ikke en del af dagcenteret 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 til dels klart 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.

I samspil med frivillige tilstræbes at tilbyde borgerne aktiviteter, som kan medvirke til at skabe trivsel både fysisk, psykisk og socialt.

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 der bevilges dagcenter. 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, hvilket understøttes af medarbejderudsagn.

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, 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. Borgerne føler sig velinformeret i deres 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 dagsrytmeplan på 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. Brugerrådet understøtter også med økonomiske midler til transport i forbindelse med arrangementerne, så så mange som muligt af borgerne fra dagcenteret også har mulighed for at deltage, selvom det ikke der den dag de normalt er i dagcenter. Medarbejderne fra dagcenteret er ved disse arrangementer udelukkende tilstede for at understøtte dagcenterborgerne.

Der er tilknyttet fast 3 frivillige til dagcenteret i Byparken. Disse 3 kommer på faste dage, så medarbejderne kan planlægge aktiviteter, som kræver ekstra ressourcer som de frivillige kan understøtte. 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. Eksempelvis ved toiletbesøg. I relation til leders oplysninger supplerer medarbejderen, at de frivillige ikke skal tage ansvar for at dagcenteret fungerer eller skal magte tunge borgere alene.

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 partere; 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 dagtiden i Byparkens 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 er lovgrundlaget herfor. Det oplyses endvidere, at der er fokus på forebyggelse af magtanvendelse. Den grundlæggende holdning, fortæller medarbejderen 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. Tilsynet er orienteret om, at blandt andet en vakant stilling har haft indflydelse på de samlede ressourcer på dagcenteret. Det er Tilsynets vurdering, at det kan have haft konsekvenser for målgruppens individuelle behov, som det i nogen henseender dermed ikke har kunnet honoreres optimalt.

Det er Tilsynets indtryk, at fokus på mødestruktur og medarbejderudvikling foregår, men at mulighederne for kompetenceudvikling ikke vægtes. Tilsynet kan konstatere, at medarbejderudviklingssamtaler ikke er afholdt eller prioriteret gennem en årrække hverken på ledelses- eller medarbejderniveau.

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.

Tilsynet anbefaler, at medarbejderne tilbydes MUS-samtaler (medarbejder udviklingssamtaler) således at der er ensartede muligheder for medarbejderne i Holbæk kommune og Holbæk kommunes personaleudviklingspolitik håndhæves.

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. Tilsynet kan konstatere, at kendskab til daglige leders kompetencer, for borgerne ukendt. Borgerne tilkendegiver, at de ikke finder oplysningen væsentlige i forhold til deres ophold i dagcenteret.

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 indsatser 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 supplerer 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. Daglige leder oplyser, at det har præget området noget, at der i efteråret har været en vakant stilling.

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

Tilsynet kan konstatere, at der er et forholdsvis lavt sygefravær på dagcenteret. Daglige leder påpeger, der er en stabil medarbejdergruppe. Det tydeligt at medarbejderne tager ansvar for deres opgaver og dagcenteret som helhed.

Tilsynet er orienteret om, at en medarbejder en dag om ugen fungere som medarbejder på Dagcenter Rosenvænget, Mørkøv. Desuden hjælpes der på tværs af de 2 centre ved sygdom eller andet fravær.

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.

Medarbejderen giver udtryk for, at de faglige drøftelser har været mangelfulde gennem det seneste år, dels på grund af medarbejdernes samlede ressourcer og på grund af daglige leders fravær grundet af andre opgaver. 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.

Fælles personalemøder på tværs af dagcentre i Svinninge og Mørkøv afholdes ca. 1 gang om året.

Kompetencer og uddannelse

Tilsynet kan konstatere ud fra fremsendte medarbejderliste, at medarbejderne har relevante grunduddannelser som Social- og sundhedsassistenter. 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 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.

Daglige leder påpeger, at sparring med samarbejdspartnere som demenssygeplejerske og terapeuter er med til at give dagcentermedarbejderne viden, samt sparringsmuligheder i det daglige. Medarbejder oplyser, at der har været inspirationsdage i kommunens træningsenhed, hvor de fra dagcenteret har deltaget. Der har desuden været kursus i erindringsdans i 2015.

Medarbejderen oplyser, at der er udfordringer omkring borgere med demens, der behøver at blive skærmet fra de øvrige borgere i dagcenteret eller har behov for en-til-en tid, på baggrund af den normering der er (med en vakant stilling). Ud fra konkret eksempel, beskrives dette. 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.

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.

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 samspejlet med dem. De er stabile og særdeles hjælpsomme. Borgerne fremhæver særligt, at medarbejderne har flair for, at gennemskue hvis en borger har det dårligt, og dennes lades ikke alene. Eventuelt iværksættes ekstra tilsyn ved hjemmepleje, når borgerne er hjemme i eget hjem.

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 dagcenteret aktiviteter. Særligt efterspørges kompetenceudvikling i forhold til træningsmetoder til de borgere som er bevilget træning.

Daglige leder oplyser i hørings svar, at der foruden de ovennævnte medarbejdere også er blevet ansat en social- og sundhedshjælper i fleksjob 8 timer om ugen. Der foreligger beskrivelse af hvilke opgaver denne medarbejder varetager.

Ledelsesmæssige anvisninger og dokumentation

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

Der arbejdes særligt med dagsrytme planer. Dagsrytmeplanerne 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 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 fungerer. 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, som 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 i overvejende grad efterkommer borgernes behov for samvær og muligheder for meningsskabende aktiviteter. Det er Tilsynets vurdering, at medarbejderne skaber rammer for at dagcenterets borgere har muligheder for tiltag både individuelt tilrettelagt og i fællesskabet.

Det er Tilsynets vurdering, at borgerne profiterer af at være i nærmiljøet, hvor også tidligere netværk kommer.

Fysiske rammer

Dagcenteret har gennem mange år været en del af Byparkens ældrecenter med tilhørende boliger. Byparken rummer stort fælles aktivitetsrum i forbindelse med indgang til ældrecenteret. Derfor er cafe, køkken og spiselokale i adskilt fra fællesrummet. Der forefindes træningslokale, som også benyttes af privatpraktiserende fysioterapeuter, som har base i samme bygning. Der er flisebelagt atriumgård, med petanquebane. Atriumgård benyttes så snart vejret tillader det. Turer rundt i området kan foregå på offentlige stier og veje. Der forefindes handicapvenlige toiletforhold.

Både medarbejder og borgere oplyser samstemmende, at de fysiske rammer fungerer, men det ikke er muligt at adskille hvis borgerne ønsker at sidde uforstyrret i mindre grupper. Daglige leder oplyser i hørings svar, at der er grupperum til rådighed med plads til ca. 8, som kan benyttes ved behov for mindre forhold.

Der gøres opmærksom på, at der benyttes træningsfaciliteter blandt andet på 2 andre ældrecentre i kommune. Dels på Tusecenteret hvor borgere der er bevilget træning i henhold til servicelovens § 86 kan komme. Ligeledes tilbydes gymnastik på Mårsøcenteret en gang om ugen for borgere bevilget dagcenter jf. servicelovens § 84. En medarbejder fra Dagcenter Byparken forestår denne træning. Disse 2 steder er ikke besigtiget.

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.
- Orientering om sygefravær, sammenlagt med Dagcenter Byparken, Svinninge. Fremsendt pr. mail fra daglige leder den 14. november.
- Medarbejder liste. Fremsendt pr. mail fra daglige leder den 14. november.

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.

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 en medarbejder. Interviewene er foretaget enkeltvis. Interview med 2 borgere ved tilsynsbesøget-

Efterfølgende foretaget interview med 1 pårørende til borgere bevilget dagcenter med henblik på aflastning af ægtefælle.

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

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.

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.