

## TILSYNSRAPPORT

### *Uanmeldt tilsyn Boformen Toftehøj, Jammerbugt Kommune*

*Tirsdag den 22. november 2011 fra kl. 15.00*

#### **Indledning**

Vi har på vegne af Jammerbugt Kommune aflagt tilsynsbesøg på Boformen Toftehøj. Formålet med tilsynet generelt er at påse, at man efterlever de aftaler, der er indgået med beboerne. Det skal tilstræbes, at indsatsen samlet set bidrager til at give den enkelte en selvstændig tilværelse og mulighed for livsudfoldelse, samt at indsatsen leveres på en ordentlig måde.

Ved dette tilsyn har vi særligt sat fokus på den helhedsorienterede indsats, herunder mere konkret sammenhængen i den samlede individuelle indsats og pårørendesamarbejdet. Et aspekt af dette er også beboernes og brugernes indflydelse på de beslutninger, der vedrører den enkelte.

Desuden har vi fulgt op på forslag og anbefalinger fra tidligere tilsynsbesøg.

Endvidere har vi generelt dannet os et indtryk af atmosfæren og generelt og konkret vurderet forholdene, indsatsen og metoderne samt gennemgået forskelligt skriftligt materiale vedrørende både driften i almindelighed og indsatsen for udvalgte beboere.

Konklusionerne vedrørende dette besøg fremgår af afsnittet *Hovedkonklusioner*. Herefter følger afsnittet *lagttagelser og anbefalinger*, hvor vi uddyber, hvad der har ført til konklusionerne, og hvor vi eventuelt også fremsætter forslag og anbefalinger til justering af fremgangsmåder m.v.

I afsnittet *Formål og fremgangsmåde* beskrives grundlaget for tilsynet, og hvordan tilsynsbesøget er blevet afviklet.

#### **Hovedkonklusioner**

- Det er vores vurdering, at beboerne hører til den beskrevne målgruppe. Dette vurderes på baggrund af samtaler med beboerne, medarbejderne og ledelsen samt en gennemgang af den skriftlige dokumentation
- beboerne er pr. 1.oktober 2010 indflyttet i helt nye rammer, som fremstår lyse og venlige. Beboerne giver udtryk for stor tilfredshed med deres lejligheder og inden- og udendørsfaciliteterne
- medarbejderne møder beboerne med anerkendelse og en imødekommende tilgang, udtrykker beboerne. Det er også vores vurdering
- ledelsen oplyser, at der har været afholdt en "Sundhedsuge" med fokus på ernæring og motion. Beboerne har deltaget aktivt. Vi vurderer, at det er tiltag som er meget relevante for målgruppen
- ledelse og medarbejdere har i 2011 udarbejdet 5 servicemål og handlingsplaner knyttet dertil. Ved tilsynets start er personalemødet netop afsluttet, og det er besluttet at aftalestyringen fortsætter i 2012 med nye servicemål. Den form for medinddragelse er med til at skabe medejerskab til glæde og gavn for beboere og medarbejdere

- vi vurderer, at medarbejdergruppen med den brede faglige sammensætning, herunder fx ernærings- social- og sundhedsassistenter, ergoterapeut samt socialrådgiver er med til at skabe optimale betingelser for arbejdet med og omkring den enkelte beboer
- medarbejderne oplever, at der er høj grad af selvstændighed i deres daglige arbejdstilrettelæggelse og finder det positivt, at ledelsen viser dem denne tillid. Det er vores vurdering at medarbejderne er i besiddelse af de rette kompetencer for imødekommelse af beboernes behov
- medarbejderne giver udtryk for, at der er et velfungerende tværfagligt samarbejde. Der hersker en god ånd, og medarbejderne tager sig af hinanden. De oplever, at der er en åben dialog med ledelsen, men også uklarhed om rollefordelingen. Til dette oplyser ledelsen, at det er et bevidst valg med det formål at skabe en helhedsforståelse for den samlede opgaveløsning og for at udnytte de forskellige kompetencer og forudsætninger, der er i ledelsesgruppen. Erfaringer fra lignende tilbud viser dog, at en tydelig opgave- og ansvarsfordeling forenkler arbejdsgange og giver tryk i medarbejdergruppen
- her kan opstå situationer, hvor der er behov for at anvende magt, men alle medarbejdere arbejder forebyggende og kender reglerne for området.

## **lagttagelser og anbefalinger**

### *Opfølgning fra foregående tilsynsbesøg*

Opfølgning vil fremgå under punktet *Medarbejderforhold og faglige forudsætninger*.

### *Målgruppe*

Toftehøj er et tilbud for voksne mennesker. Aldersgruppen er i øjeblikket fra 35 til 82 år. Der er i øjeblikket 2 ledige lejligheder.

Målgruppen er mennesker med behov, der udspringer af alvorlige sindslidelser, og som der har behov for tryk og en omfattende støtte til at kunne klare sig i hverdagen.

### *Boligforhold og fysiske rammer*

De fysiske rammer er nye og særdeles velegnede til formålet. Her er lyse og indbydende rammer til sociale aktiviteter. Beboerne udtrykker tilfredshed med lejlighedens størrelse og indretning. Af faciliteter kan nævnes sansehøve, springvand, gårdhaver med grill og pavillon til rygere. Faciliteter, der skærper sanserne uanset årstid. Beboerne oplyser, at springvandet har en dejlig beroligende indvirkning på deres sindsstemning.

Motionsrummet er udstyret med tidssvarende fitnessmaskiner. Lokalets størrelse danner baggrund for holdtræning fx aerobic, almindelig gymnastik. Vi får oplyst, at motionsrummet benyttes aktivt af beboerne. Det oplyses, at medarbejderne må benytte tilbuddet i arbejdstiden, når dette er muligt eller uden for arbejdstid

Hyggekrogen, der indeholder træningskøkken, danner baggrund for cafedrift en gang om ugen. Cafeen betjenes af beboerne og medvirker til at skabe socialt samvær. Beboerne har mulighed for at låne Hyggekrogen til lejligheder, hvor deres egen bolig er for lille.

I en af dagligstuerne forefindes der pc til brug af stedets beboere. I forbindelse med køkkenfaciliteterne er der spisestue med muligheder for at grupperinger af forskellig størrelse set ud fra det aktuelle behov. Vi overværer aktiviteter i det kreative værksted, hvor flere beboere deltager aktivt og andre sidder med i periferien. Vi oplever, at medarbejderne er meget opmærksomme på beboerne, som de ankommer til fællesrummet og spørger interesseret ind til, hvorvidt de ønsker at deltage eller ej.

### *De pædagogiske og omsorgsmæssige forhold*

Beboerne giver udtryk for tilfredshed med stedet. Beboerne oplever, at de bliver medinddraget i beslutninger og har haft stor medindflydelse i forbindelse med flytningen til nye rammer. Beboerne har indrettet deres lejligheder meget individuelt, hvilket viser respekt og forståelse.

Beboerne giver udtryk for og indtryk af, at de modtager den hjælp og støtte som i øjeblikket er aktuelt. Det er også vores vurdering set ud fra de døgnrytmeplaner, som vi gennemgår.

Den enkelte beboer og kontaktpersonen udarbejder i fællesskab en ugeplan, der er med til at skabe tryghed og forudsigelighed og sikrer derved struktur i beboerens hverdag. Medarbejdere oplyser, at konflikter formindskes eller fuldstændig undgås på denne måde.

Der afholdes for nogle beboere netværksmøder med familien, hvor aftaler indgås mellem beboer, pårørende og medarbejdere. Vi får oplyst, at dette er medvirkende til at skabe en god og rolig hverdag for beboeren.

Vi vurderer, at sundhedsugen som netop har været afholdt er et positivt tiltag. En faglig konsulent fra Sundheds afdeling, ernæringsassistenter, ergoterapeut og social- og sundhedsassistenter er fremkommet med deres faglighed i forhold til temaet, for at forsøge at ændre på beboernes kost- og motionsvaner. Beboerne har været aktive i ugen, og 16 beboere har deltaget på morgen gåturen. Dette tiltag vil fortsætte, dog senere på formiddagen for på den måde eventuelt at kunne nå flere beboere.

Det er vores indtryk, at medarbejderne er meget bevidste om beboernes selvbestemmelsesret og medindflydelse og om implementeringen i dagligdagen, herunder inddragelse i madlavning.

Vi får oplyst, at der fremadrettet skal arrangeres flere gruppeaktiviteter, fx cykelture.

Medarbejderne oplyser, at der er nedsat en arbejdsgruppe til udarbejdelse af procedure og materiale vedrørende ind- og udflytning fra Toftehøj, dette vil sikre den enkelte beboer optimalt i disse processer.

### *Medarbejderforhold og faglige forudsætninger*

Medarbejderne giver udtryk for tilfredshed med deres arbejdsplads og de udfordringer, der er i dagligdagen. Medarbejderne giver udtryk for, at de selvstændigt kan handle og planlægge deres daglige gøremål efter beboernes behov. Her er et godt tværfagligt samarbejde, hvilket afspejles i de indbyrdes faglige og personlige kompetencer.

Det er vores vurdering, at den brede faglige medarbejdersammensætning er med til at skabe nogle vilkår for den enkelte beboer, som sikrer en helhedsorienteret indsats.

Det er vores indtryk, at medarbejderne er meget bevidste om beboernes selvbestemmelsesret og medindflydelse og om implementeringen i dagligdagen, herunder inddragelse i madlavning.

Medarbejderne giver udtryk for, at ny viden erhvervet på kognitivt grundkursus og kursus om Recovery tilgangen har givet gode og brugbare redskaber til at anvendes i praksis. Beboerne deltog også i kursus vedrørende Recovery-tilgangen.

Medarbejderne oplyser, at der er nedsat en arbejdsgruppe til udarbejdelse af procedure og materiale vedrørende ind- og udflytning fra Toftehøj, dette vil sikre den enkelte beboer optimalt i disse processer.

Vi får oplyst, at der er indgået aftale med ny supervisor, hvilket vi har erfaring med er vigtig, set i forhold til de udfordringer, som medarbejderne stilles overfor i hverdagen.

Der har været afholdt MUS for alle medarbejdere, hvor der gives udtryk for arbejdsglæde og tilfredshed.

Medarbejderne oplyser, at der er indgået en aftale om, at der altid er kendte medarbejdere på arbejde og brug af vikarer er reduceret. Vikar dækning varetages af fast personale i den udstrækning som det er muligt. Vi vurderer det som positivt, da det sikrer beboerne den optimale hjælp og medvirker til at skabe ro og struktur i deres hverdag.

Det er vores vurdering, at medarbejderne er i besiddelse af rette kompetencer, er imødekommende og anerkendende i deres tilgang til beboerne.

#### *Den skriftlige dokumentation*

Et It-system er under implementering, og der er fastsat en deadline 1. februar 2012.

Der er nedsat en arbejdsgruppe, der har til opgave, at få alle medarbejdere undervist i brugen af It-omsorgssystemet Unic Liv. Ledelsen har modtaget positive tilkendegivelser i brugen af systemet Vi vil følge implementeringen.

#### *Magtanvendelse*

Der anvendes i øjeblikket alarm i form af dørmåtte, regler er overholdt.

Medarbejderne giver udtryk for kendskab til og overholdelse af regler og indberetningspligt. Punkter der løbende bliver evalueret i medarbejdergruppen.

#### *Medicinhåndtering*

Tilsynet omfatter ikke de læge- og sundhedsfaglige aspekter, herunder medicinhåndtering, som er underlagt tilsyn fra embedslægeinstitutionen, jævnfør Lov om embedslægeinstitutioner m.v. § 6a. Jammerbugt Kommune fører selv tilsyn med medicinhåndteringen.

Vi vil på trods heraf selvfølgelig reagere, hvis vi på dette eller andre områder udenfor det direkte tilsynsfelt konstaterer åbenlyst uhensigtsmæssige forhold.

#### *Opfølgning til det kommende tilsynsbesøg*

- Der er intet yderligere til opfølgning

##### *Formål og fremgangsmåde*

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 har kommunalbestyrelsen pligt til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses.

Formålet med tilsynet er at påse, at beboerne får den hjælp, de har ret til og krav på ud fra det kommunale serviceniveau, der er fastsat i kvalitetsstandarderne. Samtidig vurderes atmosfæren og den måde, hvorpå hjælpen ydes.

Som grundlag for vurderingerne og konklusionerne anvender vi Service- og Retssikkerhedslovens bestemmelser og tilknyttede vejledninger. Herudover anvender vi de gældende kvalitetsstandarder og foreliggende skriftlige materiale samt erfaringer og god praksis på området.

Vi har fået en rundvisning og har efter individuel aftale talt med flere beboere. Vi har endvidere inddraget repræsentanter blandt det personale, der var på arbejde samt ledelsen.

Beboernes kropssprog, atmosfæren på stedet og gennemgangen af den skriftlige dokumentation, der beskriver samarbejdet med beboerne, indgår endvidere i grundlaget for vores vurderinger.

Vi har forud for afgivelsen af denne rapport diskuteret resultaterne af tilsynsbesøget med ledelsen på stedet.

Aalborg, den 6. december 2011

**REVAS APS**  
**AF 1/2 2004**

Aase Møller

Henning Jacobsen