

Tilsynsrapport for varslet tilsyn på Stefanshjemmet

Juli 2013

Oplysninger om tilbuddet

Tilbuddets navn	Stefanshjemmet
Tilbudstype og form	Stefanshjemmet er et selvejende bo-, samværs- og aktivitetstilbud der har driftsoverenskomst med Aarhus Kommune. Beboerne bor i toværelses lejligheder og modtager støtte i henhold til paragraf 83 og 85 i lov om Social Service. Samvær og aktivitetstilbuddet drives i henhold til paragraf 103 i samme lov.
Adresse	Carl Niensens Vej 2, 8000 Aarhus C
Telefonnummer	87 33 19 00
Leder	Forstander Bente Andersen
Web adresse	www.stefanshjemmet.dk
E – mail adresse	bnd@aarhus.dk stefanshjemmet@stefanshjemmet.dk
Antal pladser	Stefanshjemmet er opdelt i 4 boafdelinger med i alt 44 pladser, der fordeler sig således: Havglimt 1.sal(HG1) med 10 pladser, Havglimt 2. Sal(HG2) med 10 pladser, Strandvejen stuen(St.st) med 12 pladser, og Strandvejen 1.sal(ST1) 12 pladser, samt et aktivitetscenter med 63 pladser.

Oplysninger vedrørende det aktuelle tilsyn

Tidspunktet for tilsynets start og afslutning

Torsdag den 2.maj 2013 kl. 9.15 – 15.30 og fredag den 3.maj 2013 kl. 9.00 – 12.30.

Hvornår og hvordan er tilsynet varslet

Tilsynet er efter forudgående telefonisk aftale med forstander Bente Andersen, varslet overfor samme ved brev af 14.marts 2013.

Deltagere i tilsynet

Under besigtigelsen deltager såvel brugere, beboere, pårørende, medarbejdere og mellemledere ved de enkelte afdelinger.

Ved tilsynsmødet deltager: Fysioterapeut Lasse Levinsen Uth afdeling Strandvejen stuen, afdelingsleder Kirsten Quist afdeling Strandvejen stuen og aktivitetscentret, afdelingsleder Ghita Hinrichs afdeling Stuen 1., social og sundhedsassistent Bettina Steffensen afdeling HG 2., afdelingsleder Søren Kristensen afdeling HG 1. og 2.; ergoterapeut Jannie Lund HG1, forstander Bente Andersen, psykomotorisk terapeut Helle Nygaard afdeling Strandvejen 1. og aktivitetscentret, tilsynsførende Finn Katberg og Kirsten Andersen.

Ved dialogmødet med pårørende deltager: En forælder til beboer.

Fra tilsynet deltager Finn Katberg og Kirsten Andersen

Tilbuddets brugergruppe

Voksne med erhvervet hjerneskade og fysiske handicaps, som har behov for pædagogisk støtte samt betydelig pleje og omsorg i hverdagen.

Materiale der har indgået i forberedelserne

- Oplysninger om tilbuddet på Tilbudsportalen
- Oplysninger om Stefanshjemmet fra tilbuddets hjemmeside
- Tilsynsrapporter fra varslet tilsyn den 17.januar 2011 og fra uanmeldt tilsyn den 3.februar 2012
- Stefanshjemmets blad Anemonen fra marts 2013
- Referater fra MED – udvalgsmøder 13.marts 2013 og 27.februar 2013
- Referater fra personalemøder: Aktivitetscenter 25.februar 2013, administration 1.sal 6.marts 2013, St.1 27.marts.2013, HG2 6.marts 2013, HG1 13. februar 2013
- Referat fra beboermøder: St.st. 18. februar 2013, HG2 2.februar 2013, HG1 7.december 2012, St1 23.maj 2012
- Kopi af handleplan fra en beboer fra hver afdeling.

På hvilken måde er det muligt at opleve tilbuddets liv og samspil

Det er muligt at opleve tilbuddets liv og samspil i morgen og formiddagstimerne, hvor beboerne er i gang med at spise morgenmad eller opholder sig ude på terrassen eller i opholdsrum på afdelingerne. Herudover er der samtale med to beboere i deres lejligheder.

Tilsynet er i dialog med personale og afdelingsledere og oplever personalets arbejde med at yde omsorg og støtte beboerne og personalets dialoger med beboerne og med hinanden.

Har der i den forbindelse været kontakt og samtale med brugerne

Tilsynet er i dialog med fem beboere og blev inviteret ind i to beboernes lejligheder, hvor de fortæller om opholdet og hverdagen på Stefanshjemmet.

Ved samtaler med beboerne er det tilsynets oplevelse, at beboerne er tilfredse med at bo på Stefanshjemmet. Enkelte beboere nævner at personalet har travlt, men at de oplever at de gør deres bedste. En beboer giver udtryk for, at han får de cigaretter han ønsker sig og det funge-

rer godt for ham; en fortæller, at han er utilfreds med at personalet bruger gummihandsker – det gør ondt og han vil hellere have de ikke havde handsker på.

En kvinde fortæller tilsynet om sin historie, om det store hus hun kom fra og om den store hjælp hun får fra sin pårørende.

En beboer som tilsynet taler med under frokosten er glad for at være på Stefanshjemmet og at han i modsætning til de andre beboere ikke spiser i aktivitetstilbuddet, men spiser på afdelingen, da det er det han har det bedst med. Han er glad for den mad der serveres – han oplever at han har indflydelse på hvilken mad der serveres og på indretning og blomster på afdelingen. En beboer som tilsynet taler med i haven siger. "Alt det sjove er væk – personalet har ikke tid til det mere – det savner jeg meget".

Modtagere af denne rapport

Tilsynsenheden sender rapporten til forstander Bente Andersen, der sikrer at rapporten er til rådighed for brugere og medarbejdere. Efter anmodning vil forstanderen udlevere rapporten til pårørende. Tilsynet anbefaler, at rapporten drøftes på kommende brugerrådsmøder, beboermøder, personalemøder, MED udvalgmøder og bestyrelsesmøder.

Tilsynsrapporten bliver fremsendt til direktør Erik Kaastrup – Hansen og til sekretariatschef Lotte Lyhne samt til søjlechef Carsten Wulff.

Herudover er rapporten tilgængelig på Aarhus kommunes hjemmeside

www.aarhuskommune.dk/tilsyn

Pædagogik, omsorg og pleje.

Mål for arbejdet

Tilbuddet skriver på deres hjemmeside:

"De mennesker, der modtager Stefanshjemmets tilbud har behov for livslang støtte til at leve "det hele liv", udvikle kompetencer og livskvalitet, samt få hverdagen til at hænge sammen og give mening".

Målet for beboernes ophold er meget individuelt og beskrives i delhandleplaner, grundlæggende fokuserer målene på at yde omsorg og pleje, og støtte og kompenserer den enkelte beboer således at livskvalitet, selvforvaltning og medbestemmelse bringes i fokus.

For de fleste beboere er opholdet på Stefanshjemmet af længere varighed og mange lever hele deres liv her.

For enkelte beboere er opholdet på Stefanshjemmet midlertidigt og del af et rehabiliteringsforløb.

Pædagogiske og omsorgsmæssige prioriteringer og praksis

Strandvejen 1.sal har 12 pladser, her er Tilsynet i dialog med afdelingslederen der orienterer om at otte beboere er tilknyttet aktivitetscentret, hvor de blandt andet kan vælge mellem køkken aktiviteter, kreativt værksted og sansestimulation. En beboer får et særligt tilrettelagt beskæftigelsestilbud på afdelingen.

Afdelingslederen er optaget af de opgaver der ligger i at få et forholdsvist nyt respirationsteam omkring en enkelt beboer til at fungere rent personalemæssigt – et team der har sin egen afdelingsleder, men har fysisk placering på Strandvejen 1.sal. Endvidere er der aktuelt i afdelin-

gen en beboer i rehabilitering – som giver både personale og ledelse nye spændende udfordringer, det ikke er så ofte at Stefanshjemmet modtager rehabiliteringsopgaver.

Slutteligt orienterer afdelingslederen om, at det er en stor udfordring at få ressourceomlægningen implementeret og prioritere opgaverne.

På afdeling Strandvejen 1.sal er Tilsynet i dialog med en beboer i dennes lejlighed – beboeren taler om sin tilværelse på Stefanshjemmet og om den støtte og omsorg hun modtager.

Havglimt 1.sal har 10 pladser og Havglimt 2.sal har 10 pladser, her er tilsynet i dialog med afdelingslederen for begge afdelinger og medarbejdere fra begge afdelinger, alle beboerne på afdeling Havglimt 1.sal er ude af huset i aktivitetscenter, på besøg hos pårørende og en er på bytur med sin ledsager.

På afdeling Havglimt 2.sal er en beboer på afdelingen og flere kommer til imens de tilsynsførende spiser frokost med beboere og medarbejdere i spisekøkkenet.

Afdelingslederen orienterer om at der er stor forskel på bevillinger til beboerne fra de enkelte kommuner, en beboer kan få en loftslift en anden kan ikke, selv om begge har lige meget behov for hjælpemidlet. Afdelingslederen oplyser, der gives for mange afslag til beboerne på ansøgninger til hjælpemidler. Afdelingslederen orienterer endvidere om at hver enkelt beboer har en metodemappe – se venligst under sprogbrug og omgangsformer.

Medarbejderen orienterer om at ingen beboer over 65 får tilbudt beskæftigelse, disse beboere betegnes som pensionister – det er op til den enkelte afdeling at finde aktiviteter til de beboere der er pensionister.

Tilsynet orienteres om, at der er meget lidt tid til at lave "det sjove" sammen med beboerne – tid til at tage på ture, deltage i festugen, i festival og rejser. Hvis beboeren ønsker at komme på ferie er det altid sammen med deres pårørende, eller de må betale personale for at deltage. Tilsynet taler med en beboer der fortæller om sin hverdag på Stefanshjemmet.

Strandvejen stuen har 12 pladser, her starter tilsynsbesøget i dialog med en sengeliggende beboer, som har bedt om at tale med tilsynskonsulenterne.

Beboeren er glad for sin lejlighed og fortæller om sin hverdag og de vanskeligheder han oplever i opholdet på Stefanshjemmet.

Afdelingslederen orientere om afdelingen og om at beboerne har et kaldeapparat, som de kan bruge når de er i deres lejligheder og har behov for hjælp og støtte. En udenlandsk beboer der ikke taler dansk, har man på afdelingen bestræbt sig meget på at forstå, og da der ikke er bevillinger til tolk, har beboerens broder været behjælpelig som tolk.

Hjælp til selvhjælp er meget sparsom og næsten væk, fortæller afdelingslederen. Beboerne får hjælp her og nu og det giver kompetence tab i længden, for eksempel er der ikke tid til at lade en beboer selv klæde sig på, det tager for lang tid i forhold til de tilstedeværende ressourcer – hjælpen her og nu er at klæde beboeren på.

Afdelingslederen slutter af med at fortælle om at det er en vigtig kompetence hos medarbejderne, at de kan arbejde meget tæt på beboerne og indleve sig de vilkår, som er den enkelte beboers vilkår og herudaf give den støtte og omsorg som er påkrævet.

Tilsynsenheden har i 2013 særlig fokus på, hvordan tilbuddet balancerer mellem det at støtte og kompensere og det at udfordre og udvikle, så brugernes ressourcer sættes i spil.

De svar de tilsynsførende får på hvordan medarbejdere og ledelse håndterer denne udfordring er meget enslydende.

Selvforvaltningsprincippet er en målsat del af medarbejdernes overvejelser i deres pædagogiske praksis, og det forsøges gennemført i samværet med beboerne. Vejlederfunktionen er vigtig, så beboerne kan prøve selv at udføre forskellige opgaver som for eksempel at gå i banken, hæve penge og selv sætte kaffe over.

På tilsynsmødet udtaler medarbejderne med enslydende stemmer, at de bestræber sig på i den daglige praksis at møde beboerne som de er, som et andet menneske anerkendende og bekræftende.

Tilbuddet arbejder efter sociologen Aron Antoniwskis teorier om mestringsprincipper og oplevelse af sammenhæng.

Medarbejderne oplyser ligeledes samstemmende, at der er ingen eller kun meget lidt tid til øjenkontakt og reelle pædagogiske interventioner.

Målsætning for arbejdet som det beskrives på hjemmesiden og omtales på tilsynsmødet er, at bringe livskvalitet, selvforvaltning og medbestemmelse i fokus.

Eksempler fra dialog med medarbejderne:

- En beboer som reelt kan barbere sig selv, bliver barberet af medarbejderen, da der ikke er tid til at medarbejderen kan assistere og herved støtte og kompensere under barberingen – det tager for lang tid og den tid er ikke til stede.
- En beboer der med støtte reelt kan udføre sit eget morgentoilette – bliver vasket i sengen, da der ikke er tid til at yde den behøvede støtte i det tempo, som beboeren er i stand til at varetage opgaven i.

Tilsynet vurderer at selvforvaltningen og livskvalitet forringes i disse to situationer, idet den enkelte beboers mestring af simple hverdagsfunktioner sættes ud af spil – da de ikke vedligeholdes.

Medarbejderne udtaler at de oplever at der er tale om et reelt kompetence tab hos flere beboere.

Fra at have pædagogiske mål og innovativ tilgang til beboeren, er der i disse tilfælde tale om en ren plejemæssig tilgang. Hvilket er i modsætning til Stefanshjemmets mål for deres møde med beboerne.

Ledere og medarbejdere der deltager i dialogmødet har følgende synspunkter til dette års tilsynsmaet:

- Stefanshjemmet terapeuter må kun udføre vedligeholdende træning, det er en udfordring at holde funktionsniveauet
- Tid til guidning er vanskeligt, så beboeren selv kan en funktion
- Mål i handleplanen reduceres, da tiden ikke er der
- Handleplanen kan være for optimistisk i forhold til virkeligheden, begrænsninger for hvad der kan nås i hverdagen
- Der overkompenseres, da det er det hurtigste
- Der er ikke tid til at unytte fagligheden
- Vejleder beboeren til hvad de selv kan, f.eks. kører i banken og hæve penge, selv sætte kaffe over

Hverdagens aktiviteter, internt og eksternt

De beboere som ønsker det har mulighed for at deltage i aktivitetscentret tilbud. Her mødes beboerne individuelt og man forsøger at tilgodese den enkeltes behov og ønsker. For nogle boere er det at sidde i sin kørestol et par timer blandt andre mennesker aktivitet nok – andre er et spil ludo en god aktivitet, ligesom tilbud om motion og træning også finder sted. I aktivitetscentret arbejdes der blandt andet med sansemotorisk træning, fysioterapi og motion og der er mulighed for at deltage i hobbyaktiviteter for eksempel smykkeværksted.

På en afdeling holder en beboer fugle og fisk og er i samarbejde med medarbejderne godt beskæftiget med pasning af disse.

Beboere der er fyldt 65 år får ikke automatisk et aktivitetstilbud. Fra januar 2013 får alle pensionister på Stefanshjemmet tilbudt et samværstilbud tre gange om ugen tirsdag, torsdag og fredag. Tilbuddet består af cafemøde, psykomotorisk træning og forskellige aktiviteter – de forskellige afdelinger står på skift for personaledækning af samværstilbuddet

Under tilsynsbesøget kommer en beboer tilbage fra en bytur med sin ledsager. De fleste beboere har bevilget en ledsager 15 timer om måneden – som de kan bruge til by og biografture og til selvvalgte aktiviteter uden for Stefanshjemmet.

Sprogbrug og omgangsformer

De tilsynsførende oplever meget respektfuld og omsorgsfuld omgangsform mellem personale og beboere. En stor del af beboeren har mistet sproget og har derfor meget vanskeligt ved at udtrykke deres behov og ønsker. Dette stiller store krav til medarbejderne og kræver kendskab til og indlevelse i den enkelte beboer.

Medarbejderne oplyser, at de bruger pårørendes forståelse og indsigt, når de skal forstå beboernes behov og ønsker, og de bruger, at prøve sig frem og se hvilken reaktion den enkelte beboer udtrykker. Alle beboere har en metodemappe, der blandt andet beskriver risikovurdering, døgnplan, forflytningsliste og den måde som er bedst at møde beboeren på. Det er kontaktpersonens opgave at opdaterer metodemappen, således at alle såvel medarbejdere som pårørende kan følge med og gøre det rigtige i mødet med beboeren.

De samtaler og dialoger som tilsynet oplever mellem medarbejdere og beboere er respektfulde og med stor hensynstagen til den enkelte beboers forståelsesniveau og indeholdt meget omsorg og varme.

Magtanvendelser og indgreb i selvbestemmelsesretten

Dette punkt er ikke diskuteret med falder ind under andre punkter – hvor selvbestemmelse er i fokus.

Stefanshjemmet har ikke haft magtanvendelser siden seneste varslede tilsynsbesøg.

Samarbejde med pårørende

Generelt er der et godt samarbejde med pårørende på alle afdelinger på Stefanshjemmet. Tilsynet orienteres om, at på en afdeling har personalet igennem flere år arrangeret pårørendeaftner – dette rækker ressourcerne ikke længere til, og derfor har de pårørende overtaget afholdelsen, de inviterer, laver mad og rydder op efter maden. Disse arrangementer afholdes 2 –

3 gange om året. På samme afdeling orienterer afdelingslederen om, at flere pårørende oplever stedet og personalet som en del af deres familie – de bliver bundet til stedet på en positiv måde. For nogle pårørende er det meget hårdt og smertefuldt at opleve, at deres kære forandre sig efter en traumatisk oplevelse eller når en sygdom udvikler sig. – Her giver flere pårørende personalet lov til at trøste og indtage rollen som dem, man kan læse af til og give slip i følelserne overfor, når der er behov og det er særligt vanskeligt at være pårørende.

Mortensaften er en særlig dag på Stefanshjemmet – her samles pårørende, beboere, medarbejdere og ledelse om at tilberede og lave en god og hyggelig fest.

En afdeling har et særligt udfordrende samarbejde med en pårørende, som er særlig omsorgsfuld overfor sin pårørende og meget insisterende på at Stefanshjemmet arbejde altid kan blive bedre og til større gavn for beboeren.

Stefanshjemmet er vedvarende i dialog med denne pårørende og forsøger at spejle det, der faktisk går godt med den aktuelle beboer.

Klager over tilbuddet

Stefanshjemmet har den 27.februar modtaget en klage fra en utilfreds pårørende. Henvendelsen er en af en række. Klagen omhandler bekymring over pasning af en beboer, medarbejderens ageren og længde af vagter, bekymring om hvorvidt personalet er uddannet til at lægge sonde, personaleudskiftning og kontinuitet.

Om klagen oplyser forstander at den aktuelle beboers indflytning på Stefanshjemmet var dårlig planlagt – ledelse og personale var ikke i tilstrækkelig grad informeret om den kommende beboers tilstand fra det tilbud han tidligere havde opholdt sig. Bland andet var medarbejdere og ledelse ikke informeret om at den kommende beboer havde stort besvær med at trække vejret.

Der var ikke klare aftaler om oplæring af medarbejdere og ansvaret for denne oplæring – og først senere i forløbet blev der aftalt døgnovervågning og et fast team.

Forstanderen er opmærksom på at den pårørendes klage er berettiget og indeholder meget stor omsorg og bekymring for beboeren.

Forstanderen har haft kontinuerlige samtale, både telefonisk og reelle møder med den pårørende, og det er aftalt at den pårørende deltager i første del af teamets personalemøde. Der er således skabt rum og mulighed for, at den pårørende kan orientere medarbejderne og dele sine bekymringer med medarbejderne fra teamet, og at der løbende kan justeres på omsorg og pleje.

Der har været stor udskiftning i teamet – men det ser bedre ud nu – teamet får løbende supervision, oplyser lederen.

Tilsynet vurderer at klagen er korrekt håndteret og at problemfeltet er skabt i visitationsfasen. På seneste tilsynsbesøg anbefalende Tilsynsenheden at der skete en forventningsafstemning i forhold til hvad beboerne og deres pårørende kunne forvente af tilbuddet – dette oplyser forstanderen løbene sker – dog opstår der situationer, hvor episoderne må gennemgås med pårørende og i den proces gentages forventningsafstemningen.

I en konkret samtale med en pårørende oplyste denne at hans datter havde fået afslag på taleundervisning. Begrundelse for afslaget var den pårørende ikke enig i, han var blevet orienteret, men hans forventninger var ikke afstemt – han forventede mere.

Tilsynet har modtaget henvendelser fra en pårørende der kommer en gang om måneden og besøger sin mand, hun finder det bekymrende ofte at møde nye ansigter og hun giver udtryk for, at hun er glad for at hendes mand er så dårlig, så han ikke kan mærke at han kun får den absolut nødvendigste pasning og pleje. Hun finder det endvidere bekymrende at der kun er to medarbejdere til at tage ni beboere op om morgenen. Hun giver udtryk for at medarbejderne gør deres bedste og arbejder meget hård, men sparerunden har haft for store konsekvenser for beboerne og de medarbejdere der passer hendes mand.

Tilsynet har orienteret tilbuddet om henvendelsen på tilsynsmødet – den pårørende ønskede ikke at dette blev betragtet som en klage men som en orientering.

En pårørende har henvendt sig til tilsynet og beskriver blandt andet problemer i visitationsfasen, vanskeligheder i indkøringen og i forståelsen af hendes pårørende og skærmelse overfor særlige problemstilling og behov hos beboeren.

Denne henvendelse er videregivet til handicapafdelingen til videre behandling og opfølgning i forhold til den pårørende.

Tilsynet vurderer at klagen er korrekt håndteret på Stefanshjemmet.

Eksternt samarbejde

Dette tema er ikke undersøgt på tilsynsbesøget.

Sundhed, sygdom, medicinering og hygiejne

Beboerne har mulighed for at modtage vederlagsfri fysioterapi og kan bruge mobil fysioterapeut efter eget valg.

Stefanshjemmets medarbejdere er meget åbne overfor anvendelse af velfærdsteknologi, de kan se at beboerne blive mere selvhjulpne eller i stand til selvforvaltning. Stefanshjemmet har på nuværende tidspunkt tre spiserobotter. Her er medarbejderne opmærksomme på, at det skal være beboeren der styrer robotten og ikke omvendt.

Intensionen på Stefanshjemmet er, at flere robotter kan frigive hænder til andet arbejde. Der er opmærksomhed på, at velfærdsteknologi kræver en vis selvhjulpnehed og omtanke hos beboerne for at være til reel støtte og for at kompensere for beboerens handicap.

Ledelsen orienterer om, at man arbejder på at kunne gøre brug af telemedicin. Som eksempel nævnes, at man fotograferer et sår, sender det til en ekspert og får en tilbagemelding på en behandling – som herefter kan udføres af det sundhedsfaglige personale.

Udvalgte medarbejderne løser flere sundhedsfaglige opgaver, som de er specialuddannet til. Blandt andet skiftes stomi på beboere, skifte og benytte sug og sonder og skifte kateter. Stefanshjemmets ledelse har stillet spørgsmål til hvad den enkelte medarbejder må og hvilken træning/uddannelse det kræver, at udfører de forskellige opgaver. Til dette spørgsmål er der givet mange svar fra forskellige instanser – som ikke har medvirket til at skabe klarhed for ledelse og medarbejdere.

En medarbejder har indhentet særlige tilladelser fra beboernes egne læger, så hun er i stand til at udfører de forskellige opgaver. Men mange medarbejdere oplever at de kommer i klemme, hvis de ikke er sundhedsfagligt uddannet.

Tilsynet anbefaler at ledelsen tager kontakt til Sundhedsstyrelsen for at få helt klare svar på spørgsmålene.

Brugerøkonomi

De fleste beboere har en udefrakommende værge eller pårørende der varetager deres økonomi. Tilbuddet har klare instrukser for omgang med beboerens konti, NEM-id koder og Dankort. En afdelingsleder fortæller at hun opbevarer beboerens Dankort i pengeskabet – hvilket ikke er tilladt ifølge tilbuddets instruks – hun havde misforstået instruks og det ville hun straks lave om på.

Brugerindflydelse

De fleste beboere har tilbud om ledsagerordning 15 timer om måneden – det forhandles med betalingskommunen i hvert tilfælde. Ledsagerordning er vigtig for beboerens trivsel og selvbestemmelse – det betyder, at de har mulighed for at komme ud til arrangementer og mulighed for at komme på indkøb og selv have indflydelse på valg af indkøb.

Medarbejderne er for det meste administratorer af ledsagerordningen – de ansætter ledsagere og laver regnskab om timeforbrug.

En beboer fortæller, at han er med i beboerrådet og at han oplever, at der er god mulighed for medbestemmelse, hvis man ønsker og har overskud til medbestemmelse.

På hver afdeling afholdes der beboermøder med en fast dagsorden, her kan beboeren tage emner op der vedkommer afdelingen og beboerens samvær og trivsel. På beboermødet orienteres beboeren om, hvad der sker og besluttes på brugerrådsmødet. Hver afdelings beboere har en repræsentant i brugerrådet.

Brugerrådet er beboernes officielle talerør. Forstanderen fortæller, at brugerrådet tages alvorligt. Som eksempel fortæller forstanderen, at Stefanshjemmet har 90 års jubilæum, og at der i den anledning skal holdes en fest. Brugerrådet er blevet spurgt om hvad de kunne ønske sig. De er ikke underlagt nogen restriktion. Festen kunne f.eks. være på Varna. Brugerrådet ønskede at der blev afholdt en grillfest på Stefanshjemmets plæne. Og sådan bliver det.

Ved hver enkelt beboer afholdes et brugerinterview i forbindelse med udfærdigelse af del - handleplanen. Hos de beboere der ikke har noget sprog, forsøger medarbejderne at tolke ud fra den pågældende beboers reaktioner. Medarbejderen er meget opmærksomme på den rolle de har i udfærdigelsen af delhandleplan og statusskrivelse. Det er således ikke kontaktpersonen der gennemfører interviewet med beboeren, idet kontaktpersonen er for indforstået i beboerens udfordringer, problemstillinger og udtryksmåde og kan komme til at tillægge beboeren svar som allerede er kendte i relationen – en anden medarbejder for eksempel afdelingslederen kan derfor lave interviewet mere neutralt.

Tilbuddets organisatoriske, fysiske og personalemæssige forhold og rammer

Struktur

Stefanshjemmet er en selvejende institution med overenskomst med Aarhus Kommune. Bestyrelsen er organisationens øverste ledelse, den daglige ledelsen udføres af en forstander, en afdelingsleder/stedfortræder for forstander og 3 afdelingsledere.

Aktivitetscenteret ledes af afdelingslederen fra Strandvejen Stuen.

To afdelinger har forholdsvis nye afdelingsledere, som ved tilsynet har været ansat i fire måneder.

Aktuelt arbejder bestyrelsen med Stefanshjemmets tilknytning til Aarhus Kommune eller til Regionen – forstanderen giver udtryk for der på nuværende tidspunkt er usikkerhed om fremtiden og at det fylder meget i tilbuddets hverdag.

I dette spørgsmål indgår beslutning om hvorvidt plejen skal fylde eller om det er rehabilitering der skal sættes på.

Samarbejde og kommunikation

Medarbejderne benytter "Bosted" når der føres dagbog og laves handleplaner. Beboerne har deres egne kalendere som er ens med medarbejdernes, og som sørger for at både medarbejdere og de beboere der er i stand til det kan holde sig ajour med, hvilke aktiviteter og aftaler den enkelte beboer skal deltage i. Denne kalendersynkronisering er en del af Stefanshjemmets dokumentationsmateriale.

Tilsynet har gennemlæst 5 statusskrivelser og delhandleplaner med beboerinterviewe – disse skrivelser er udarbejdet i et respektfuldt sprog og fagligt fremstår rapporterne grundige og velskrevne.

Arbejdsplanlægning

Alle medarbejdere er bostøtte medarbejdere fra 06.30 til 10.00 – hvorefter de følges med beboerne til aktivitetscentret og arbejder som aktivitetsmedarbejdere.

Når aktivitetscentret lukker har medarbejderne fri og eller følger beboerne tilbage til afdelingerne, hvor nye medarbejdere er mødt ind.

Alle afdelinger tilses af to vågne nattevagter – der er således to nattevagter til fire afdelinger.

Når der er sygdom blandt medarbejderne kan der indkaldes en vikar, men for det meste forsøger medarbejderen at dække hinanden ind for ad denne vej at undgå for mange forskellige personaleskift for beboerne.

Fysiske rammer

Stefanshjemmet ligger meget smukt lige ud til Aarhus bugten. Stefanshjemmet som består af flere bygninger er omgivet af en smuk anlagt have med terrasser med haveborde, grillpladser og kroge hvor der kan findes læ.

Beboerens lejligheder er ejet af boligselskabet Stefanshjemmet og lejes af beboerne efter lejelevens bestemmelser. Lejlighederne har adgang til fællesrum og fælles køkken. Alle beboere har eget bad, sove og opholdsrum og et lille tekøkken.

Køkken og fællesrummene er indrettede, så de er kørestolsvenlige og så der er muligt at komme omkring med gangstativer og andre hjælpemidler
Opholdsrummene er hyggelige og hjemligt indrettet med for eksempel akvarium, sofagrube og behagelig stole. Flere opholdsrum har en udskiftelig billedvæg med foto af de enkelte beboere. Fotoerne benyttes som udgangspunkt for at fortælle historier om den enkelte beboers oplevelser på Stefanshjemmet og fra de ture beboeren deltager i.

Arbejds miljø

I samtale med personalet og fra referat fra MED – udvalgsmøde fremgår det, at der er gennemført en arbejdsklimaundersøgelse på Stefanshjemmet, hvor der er givet 3 røde punkter, som man er i gang med at lave handleplaner for at udbedre. Endvidere fremgår det af undersøgelsen at 11 ud af 56 personer føler sig moppet på arbejdspladsen. Dette undre man sig over og vil igangsætte en uddybende undersøgelse.

Medarbejderen er løbende på forflytningskurser, minimum hvert andet år skal disse kurser fornyes.

Arbejdsforhold

På Stefanshjemmet er der ansat ergoterapeuter, social og sundhedsassistenter, omsorgsmehjælpere, social og sundhedshjælpere og husassistenter, socialpædagoger, fysioterapeuter og psykomotorisk terapeut.

Stefanshjemmets arbejdsmiljøgruppe har ud fra arbejdsklimamålingen valgt at uddybe det psykiske arbejdsmiljø i form af en spørgeskemaundersøgelse. Gruppen vil ligeledes uddybe forhold omkring mobning og medindflydelse på arbejdsplanlægning.

I forhold til medindflydelse vil Stefanshjemmet undersøge om et IT - planlægningsprogram kan opfylde ønsket om selvplanlægning af arbejdstiden.

Arbejds miljøgruppen planlægger en temadag om arbejdsmiljø i samarbejde med Videnscenter for Arbejds miljø

Arbejds miljørepræsentant oplyser at arbejdsplanen giver problemer på grund af langtidssygemeldinger. Der påvirker arbejdsmiljøet, spørgsmålet er hele tiden, er der nok medarbejdere på en vagt? Der indkaldes vikarer ved sygemelding, og det betyder at der lægges et større ansvar på de fastansatte, da de f.eks. skal sikre at alle beboere nu har fået deres medicin.

En medarbejder oplever at grundplanen ikke hænger sammen. Der har været stor udskiftning af ledere, det har givet en del fodfejl og forvirring. Der er for få mennesker til at passe mange beboere, denne medarbejder passer ti beboere dagligt med sygeplejefaglige opgaver, opgaver der vanskeligt kan nås, samtidig med at basisopgaver skal udføres. Der er kun ansat halvanden assistent til de mange sygeplejeopgaver, arbejdsopgaverne er for eksempel at ringe til praktiserende læge om forskellige forhold, blandt andet i forhold til medicinregulering, sonde skift, pleje af sår, og det kan ligeledes være opgaver på en anden afdeling, hvor der ikke er personale der er sygeplejefaglige opgaver, som de halvanden stilling skal dække.

En anden medarbejder oplever at der er for mange opgaver, og at der er ikke mere at give af. De mange opgaver betyder, at der skal tages stilling til, hvad skal gøres, hvad kan gøres og endelig hvad bør gøres. Denne medarbejder oplever, at det er de basale opgaver, som beboer hygiejne og påklædning der prioriteres.

En tredje medarbejder oplever at det er vigtigt at få dagligdagen til at fungere, og hun er opmærksom på de små fremskridt, et smil, en beboer der kan gå lidt længere end i går. Hun har en oplevelse af at fagligheden ikke bliver udnyttet fuldt ud. Selvforvaltning for beboerne er der ikke tid til, det samme i forhold til medbestemmelse. Hjælpeprincippet går frem for princippet om hjælp til selvhjælp.

Forstanderen udtaler det handler om Recovery – vi skal komme os, det er hårdt at bygge op, og så efterfølgende være med til at bryde ned ved besparelser. Hun oplever at medarbejderne går ned med stress. Der er mange gode tiltag på Stefanshjemmet. Der er beskrevet hvad der tilbydes på Stefanshjemmet. Fokus på fagligheden, hvilket oftes betyder, at praktiske opgaver prioriteres, og sociale og følelsesmæssig behov nedprioriteres. Rammerne er givne og spørgsmålet er hvorledes de så udfyldes.

Fastholdelse og rekruttering af nye medarbejdere

Tilsynsenheden er kontaktet af en pårørende, der fandt det bekymrende ofte at møde nye medarbejdere.

Forstander fortæller, at der ikke har været en stor udskiftning af medarbejdere de sidste år, men i 2007 og 2008 har 80 medarbejder forladt Stefanshjemmet. I 2012 har der været tre nyansættelser. Stefanshjemmet er et uddannelsessted, så der vil være en udskiftning blandt elever og studerende. Der er nedlagt 26 stillinger, som er sket uden afskedigelser. De betyder, at der er sket en omrokering af medarbejdere, hvilket af den pårørende kan opleves som nye ansigter.

Ledelsens vurdering på nuværende tidspunkt, at der ikke er stor udskiftning i personalegruppen.

Personaleudvikling og uddannelse

To etager står lige for at skulle på fælles personaledage til Knudshule ved Ry, hvor der skal arbejdes med samarbejde og samkøring af ressourcer.

Stefanshjemmet har valgt at tilbyde undervisning i neuropædagogik for hjerneskadede til seks medarbejdere fordelt på to hold.

Desuden tilbydes alle medarbejdere et førstehjælpskursus.

Afdelingsleder deltager i diplomuddannelse i ledelse.

Der er etableret et internt kursusforløb i psykiatri. Her har man en underviser, som har viden om psykiatri i forhold til den målgruppe der er på Stefanshjemmet.

Endvidere er der undervisning af medarbejderne i "Jeg støttende samtaler" – et værktøj der anerkender og opgraderede beboernes egenforståelse og selvværd.

Der er etableret flere netværk blandt medarbejderne med hver deres faglige fokus. Hvert netværk har til opgave at holde sig ajour indenfor deres faglige felt. Der er afsat to gange to en halv time årligt, hvor netværket kan fordybe sig fagligt og de skal så efterfølgende undervise kollegaer på Stefanshjemmet i den nye viden.

Ledelsen på Stefanshjemmet har plan om, at alle medarbejdere skal have lavet en kompetenceprofil. Ud fra profilerne skal der så tegnes et billede af, om medarbejderne samlet set har de nødvendige kompetencer for at kunne løse opgaverne i forhold til beboernes behov. Lederen vil anvende dette til at tilbyde relevant uddannelse af medarbejderne og for at skabe rum for en meningsfuld arbejdsfordeling.

Aktuelt er Stefanshjemmets ledelse opmærksomme på, at der skal være balance i hvor meget uddannelse der kan og skal sættes i gang – det er nødvendigt og vigtigt med uddannelse, men man skal også kunne nå at implementerer det, samtidige med at hverdagens faglige og praktiske opgaver skal løses.

Øvrige emner som tilbuddet og Tilsynet ønsker fremført

Få dage efter tilsynsbesøget afvikles et større motorløb i Aarhus – Tilsynet orienteres om at dette varer tre dage og er til stor chikane for en del af beboerne. Bilerne kører med stor fart lige forbi Stefanshjemmet og flere beboere bliver påvirkede og stressede af støjen.

Igangværende eller planlagte udviklingstiltag

Bestyrelse, ledelse og medarbejdere er på tilsynstidspunktet optaget af hvilken myndighed man skal have overenskomst med i fremtiden og hvilken målgruppe og opgave løsning man skal prioritere – der er tale om at lægge mere vægt på rehabilitering end man aktuelt gør i dag – hvor omsorgsopgaver fylder mest.

Tilsynets samlede vurdering

Stefanshjemmet er en stor og kompleks virksomhed der løser vanskelige opgaver med meget udsatte og sårbare beboere.

Tilbuddet fremstår som veldrevet, med stor faglighed og fokus på det enkelte menneske, men hvor pleje og praktisk hjælp i stor udstrækning har afløst pleje og omsorg.

Målet for beboernes ophold er meget individuelt og beskrives i delhandleplaner, grundlæggende fokuserer målene på at yde omsorg og pleje, og støtte og kompenserer den enkelte beboer således at livskvalitet, selvforvaltning og medbestemmelse bringes i fokus.

For de fleste beboere er opholdet på Stefanshjemmet af længere varighed og mange lever hele deres liv her.

Delhandleplaner danner grundlag for den indsats, der ydes overfor den enkelte beboer – med udgangspunkt i beboerinterview og beboerens eget ønske og behov. De beboere der ikke kan udtrykke sig verbalt forsøgs forstået via pårørendes indsigt og via tolkninger på den enkelte beboers kropslige og lyd-mæssige reaktioner.

Beboerne som tilsynet er i kontakt med giver udtryk for at være tilfredse med tilbuddet.

Grundlæggende er samarbejdet med pårørende tilfredsstillende, og til glæde for alle parter beboere, pårørende og medarbejdere. De henvendelser som tilsynet har fået såvel telefonisk som skriftligt, afspejler et lille udsnit af pårørendes oplevelser af tilbuddet.

Stefanshjemmet har været underlagt store besparelser, som har påvirket de ansatte og som blandt andet har udfordret fagligheden og organisationens målsætning og beskrivelse af sig selv.

Medarbejdere og ledelse og få pårørende giver udtryk for, at der savnes tid og kompetencer til at opfylde målsætningen, således at selvforvaltning, selvbestemmelse og livskvalitet fremmes hos den enkelte beboer.

Medarbejderne oplever et stort pres, da deres ambitioner om at fastholde en høj faglighed og tilgodese den enkelte beboer optimalt – ikke hænger sammen med de tilstedeværende ressourcer.

Medarbejderen taler om kompetencetab hos den enkelte beboer og selvforvaltning er i stor udstrækning afløst af praktisk hjælp – for at spare tid og nå de opgaver som er grundlæggende nødvendige i hverdagen.

Det er tilsynets vurdering at ledelse og medarbejdere har en stor udfordring i at leve op til den målsætning der er formuleret for Stefanshjemmet. Vurderingen er ligeledes, at nedskæringerne har betydet at praktisk hjælp og pleje har afløst omsorg og pleje, hvor sidstnævnte indeholder mulighed for at understøtte selvforvaltning, medbestemmelse og dermed den enkelte beboers livskvalitet. Der er således vurderingen med udgangspunkt i ledelse og medarbejders og pårørendes udtalelser, at der er sket en reel forringelse i det tilbud som den enkelte beboer modtager, og at der i visse tilfælde er tale om at manglende tid til at understøtte selvforvaltning og selvbestemmelse betyder kompetencetab hos den enkelte beboer.

I forbindelse med dette varslede tilsyn har Tilsynsenheden ikke fundet anledning til at give påbud eller henstillinger, men har følgende anbefaling:

Udvalgte medarbejderne løser flere sundhedsfaglige opgaver, som de er specialuddannet til. Med der er også medarbejdere der ikke er uddannet til at løse disse opgaver. Blandt andet skifte stomi på beboere, skifte og benytte sug og sonder og skifte kateter. Stefanshjemmets ledelse har stillet spørgsmål til hvad den enkelte medarbejder må og hvilken træning/uddannelse det kræver, at udfører de forskellige sundhedsfaglige opgaver. Til dette spørgsmål er der givet mange svar fra forskellige instanser – som ikke har medvirket til at skabe klarhed for ledelse og medarbejdere.

En medarbejder har indhentet særlige tilladelser fra beboernes egne læger, så hun er i stand til at udfører de forskellige opgaver. Men mange medarbejdere oplever at de kommer i klemme, hvis de ikke er sundhedsfagligt uddannet.

Tilsynet anbefaler at ledelsen tager kontakt til Sundhedsstyrelsen for at få helt klare svar på spørgsmålene.

