



**Herning**  
Kommune

# Årsrapport Kommunalt Tilsyn

## 2014 Sundhed og Ældre

Tilsynsenheden

Afdelingsleder Pia Strandbygaard  
Tilsynsførende Mia Mortensen  
Tilsynsførende Hanne Vesterbæk Fogdal  
Tilsynsførende Joan Dahl Nørgaard

## Indledning

Tilsynsenheden har på vegne af kommunalbestyrelsen ført tilsyn plejecentre i Herning Kommune. Årsrapportering retter sig derfor mod Socialudvalget i Herning kommune. Afrapporteringen indeholder en overordnet gennemgang af tilsynets vurderinger, på de områder, der er omfattet af tilsynsforpligtigheden. Tilsynet har i 2014 besøgt 16 ud af de 17 plejecentre, desuden inkluderer de 16 tilsyn også tilsyn med de to friplejehjem i kommunen (Friplejehjemmet Ørnhøj og Friplejehjemmet Højbo). Fuglsangsø Centeret er nystartet og vil først modtage tilsyn i 2015.

Rapporten indeholder en konklusion, der har til formål, at beskrive det tilsynet ser, som værende fælles udfordringer på tværs af tilbuddene.

## Lovgrundlaget

*Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, § 15 og § 16 (kommunens pligt til, at føre tilsyn med egne tilbud)*

*Serviceovens kapitel 26, godkendelse, opfølgning og tilsyn*

*Herunder § 151 omkring de specifikke krav til kommunens pligt til at føre tilsyn med plejeboliger*

## Beskrivelse af metode

Tilsynet foregår som uanmeldt besøg, hvor tilgangen er interview med enkelt personer eller gruppe interview og observation. Tilsynet har talt med borgere, personale og ledelse i det omfang det har været muligt. Da tilsynet er uanmeldt, jf. lovgivningen på området, har det på enkelte tilbud ikke været muligt at få et interview med ledere og eller personale, og her er spørgsmålene blevet besvaret skriftligt.

## Særlige udfordringer ved tilsyn 2014

Tilsynsenheden har i 2014 deltaget i et pilot projekt med KMD, om et it system til brug for tilsyn. It systemet skulle have givet en større kvalitet og mulighed for statistik end tidligere. Desværre var der alvorlige fejl og mangler ved systemet, som bevirkede at data fra tilsynene, blev slettet uden mulighed for at finde dem.

Derfor er der flere tilsyn der har måtte genskabes på baggrund af hukommelse og skriftlige tilbagemeldinger fra ledere og medarbejdere. Det har desuden bevirket, at der har været en u hensigtsmæssig lang sagsbehandlingstid fra tilsynet, til tilsynsrapporterne kunne komme i høring. Det har ligeledes betydet at det ikke har været muligt at nå at lave tilsyn på daghjemmene. Tilsynene her, er ikke omfattet af SEL § 151, og derfor er der ikke nogen krav om frekvens. Tilsyn med Daghjemmene vil blive gennemført i 1. halvår 2015. Hele processen har været meget utilfredsstillende for både tilsynet og de enkelte tilbud.

## Anmærkninger

KMD tilsyn anvender en anden taksonomi end vi tidligere har anvendt i Herning Kommune, dette kan for nogen opleves som en skærpelse, men som det fremgår af nedenstående skema, er det alene ordene der er anderledes.

Tilsyn 2014	Tilsyn 2008-2013	Vejledning
-------------	------------------	------------

Straks påbud	Straks henstilling	Gives ved observationer, der overtræder lovgivningen, og hvor borgernes sikkerhed eller retssikkerhed er truet.
Påbud	Henstilling	Gives hvis der ikke leves op til lovgivning eller politiske og forvaltningsmæssige krav
Henstilling	Anbefaling	Gives på baggrund af, at der ikke leves op til anerkendte faglige standarder, fremgår ikke direkte af lov eller politikker
Anbefaling	Råd og vejledning	Gives som råd og vejledning på baggrund af tilsynets erfaringer fx. fra andre tilbud

## Temaer i tilsynet 2014

### Selvbestemmelse og medindflydelse

- Borgeren har mulighed for at anvende sin selvbestemmelsesret
- Borgeren har en personalemæssig tilknytning og der er kontinuitet i opgavevaretagelsen
- Borgeren har mulighed for indflydelse på ting af generel karakter
- Borgeren tilbydes hjælp i henhold til omsorgspligten
- Borgeren anerkendes og respekteres

### Retssikkerhed

- Borgeren er gjort bekendt med hvilken hjælp der tilbydes
- Der findes kvalitetsstandarder for den hjælp der tilbydes

### Rehabilitering og aktivitet

- Aktiviteterne understøtter borgerens muligheder for at mestre egen situation
- Aktiviteterne er med til at opretholde/genoprette det funktions- og færdighedsniveau, borgeren har

### Sikkerhed for borgerne

- Ulykker forebygges
- Procedurer og regler vedr. magtanvendelse anvendes
- Borgeren ikke udsættes for vold og krænkende adfærd
- Borgerens økonomi håndteres forsvarligt
- Klager over tilbuddet behandles konstruktivt

## Samlet konklusion

Tilsynet 2013 viste, at borgerne er godt tilfredse ud fra en oplevelsesmæssig/subjektiv betragtning. Tilsynet 2014 har haft fokus på borgerenes rettigheder og sikkerhed set ud fra en lovgivningsmæssig betragtning. Her har det vist sig, at der er flere udfordringer i forhold til at leve op til de krav der stilles fra lovgivningens side.

Konklusionen herunder beskriver tilsynets vurdering på tema niveau, efterfølgende er en grafisk fremstilling af de anmærkninger der er givet. Fig. 1 viser antallet af anmærkninger på de 4 temaer og fig. 2 viser antallet af anmærkninger pr. plejecenter. Fig. 3 viser antallet af anmærkninger pr. deltema.

Generelt for langt hovedparten af alle anmærkninger er, at det handler om manglende dokumentation. I forhold til påbuddene, er det 56 ud af 78 påbud, der handler om manglende eller mangelfuld dokumentation.

### **Dokumentation:**

Den manglende eller mangelfulde dokumentation har primært 3 konsekvenser.

- Borgerne kender ikke deres rettigheder/muligheder, og dermed manglende klage adgang
- Den faglige indsats kan ikke evalueres, og dermed begrænses muligheden for læring og udvikling
- Personalet/Herning kommune, mangler dokumentation i en evt. klagesag

Det er tilsynets opfattelse, at den manglende/mangelfulde dokumentation skyldes manglende overblik over kravene, og manglende faglig kompetence i forhold til at kunne anvende dokumentationsredskaberne i den faglige indsats. Tilsynet har nu gennem flere år givet anmærkninger i forhold til dokumentationen og de fleste steder kan tilsynet konstatere, at der skrives rigtig meget og derfor har de fleste medarbejdere og ledere svært ved at forstå, at det så alligevel ikke er tilstrækkeligt.

Det er ikke længere de tekniske kundskaber der mangler, men det er faglige kundskaber i at kunne anvende dokumentationsredskabet til at identificere og beskrive problemstillinger, bearbejde dem, iværksætte tiltag og evaluere, således at den pleje og omsorg der gives, er begrundet i en faglig professionel refleksion.

### **Selvbestemmelse og medindflydelse**

Tilsynet har kunne konstatere, at der på 11 ud af 16 plejecentre ikke har været dokumentation for om en borger bliver inddraget i de mål, der skal arbejdes med og hvilke tiltag der iværksættes.

Personalet har pligt til, i henhold til omsorgspligten jf. SEL § 82, at tilbyde hjælp til borgere med betydeligt nedsat psykisk funktionsevne og som ikke kan varetage egne interesser, uanset om der foreligger samtykke. Hjælpen kan dog ikke ydes med brug af magt. På den baggrund er det helt afgørende at det dokumenteres at borgeren er hørt, og hvis borgeren ikke selv er i stand til at varetage sine interesser, så skal en værge/pårørende tilknyttes borgeren. Iht. Sundhedsloven § 15 er det således, at ingen behandling kan iværksættes uden patientens samtykke, og kan denne ikke selv give samtykke skal nærmeste pårørende inddrages.

### **Retssikkerhed**

Tilsynet har kunnet konstatere, at borgere i Herning kommune ikke modtager en visitationsafgørelse jf. Servicelovens §§ 88 og 89, efter indflytning på et plejecenter på de tildelte ydelser, ligeledes findes der heller ikke en kvalitetsstandard for plejeboliger. Dette betyder at borgerne på Herning kommunes plejecentre ikke gives mulighed for at klage over de tildelte ydelser.

Der har de sidste år været noget forvirring omkring lovgrundlaget, men det er nu præciseret, at der skal foreligge en afgørelse til beboerne i plejeboligerne, på lige fod med de øvrige visitationer på personlig og praktisk hjælp.

Tilsynsenheden gjorde Sundhed og Ældre opmærksom på dette i juli 2014. Da dette er en ændret praksis der skal indføres, og en ny myndighedsopgave, har Sundhed og Ældre meddelt Tilsynsenheden, at man har iværksat en proces for at få rettet op på manglerne. Dette forventes på plads i begyndelsen af 2015.

### **Rehabilitering og aktivitet**

Rehabilitering er et fokus område både i Herning kommune og nationalt, men tilsynet har kunne konstatere, at der på 11 ud af de 16 plejecentre ikke er en dokumenteret indsats omkring rehabilitering. Af de 16 er der 5 der ikke kan redegøre for, hvilke rehabiliterende indsatser der er iværksat omkring borgerne.

Det er helt afgørende at indsatser omkring rehabilitering dokumenteres, da fremskridt og vedligehold af funktioner kan være meget vanskelige at se, men gennem dokumentation er det muligt at fastslå, hvilke indsatser der gør en forskel, og hvilke indsatser, der kan skabe læring og udvikling både for borgeren og for personalet.

## Sikkerhed for borgerene

Der er givet en del henstillinger omkring sikkerhed for borgerne, og det er primært begrundet i manglende dokumentation af hvordan man arbejder med utilsigtede hændelser, indberetning af magtanvendelser og dokumentation af, hvem der håndterer borgerens økonomi.

Ved utilsigtede hændelser, er det afgørende, at det ikke alene er registreret centralt, men at det også ved den enkelte borger, giver anledning til læring og evt. ændring af praksis for at undgå fejl frem over. Her er der ofte kun en kort registrering i journalen om, at der har været en UTH og derefter ikke yderligere bearbejdning.

Under samtalerne med personalet, har tilsynet kunne konstatere at der foregår magtanvendelser som ikke bliver indberettet, og af de indberettede magtanvendelser er op mod 90% ikke fyldestgørende.

Når en magtanvendelse ikke indberettes, har borgeren og dennes pårørende, ikke mulighed for at forholde sig til magtanvendelsen og evt. klage over anvendelsen af magt.

Det er tilsynets indtryk, at det handler om manglende viden omkring reglerne om magtanvendelse, og manglende viden om procedurerne for indberetning.

Der er givet et straks påbud, dette påbud er givet på baggrund af, at der var opsat et dobbelt dørtryk på en yderdør til et af plejecentrene. Dobbelt dørtryk kan ikke anvendes af alle borgere, og derfor vil nogle borgere være forhindret i frit at gå ud af plejecenteret. Dobbelt dørtryk kan kun etableres i henhold til Magtanvendelses reglerne når der ved en specifik borgeren, kan være en særlig risiko ved at forlade centeret. Dørtrykket blev fjernet umiddelbart efter tilsynet.

## Grafisk konklusion

**Fig. 1 viser det samlede antal anmærkninger givet på tilsyn 2014 inden for de 4 Temaer.**

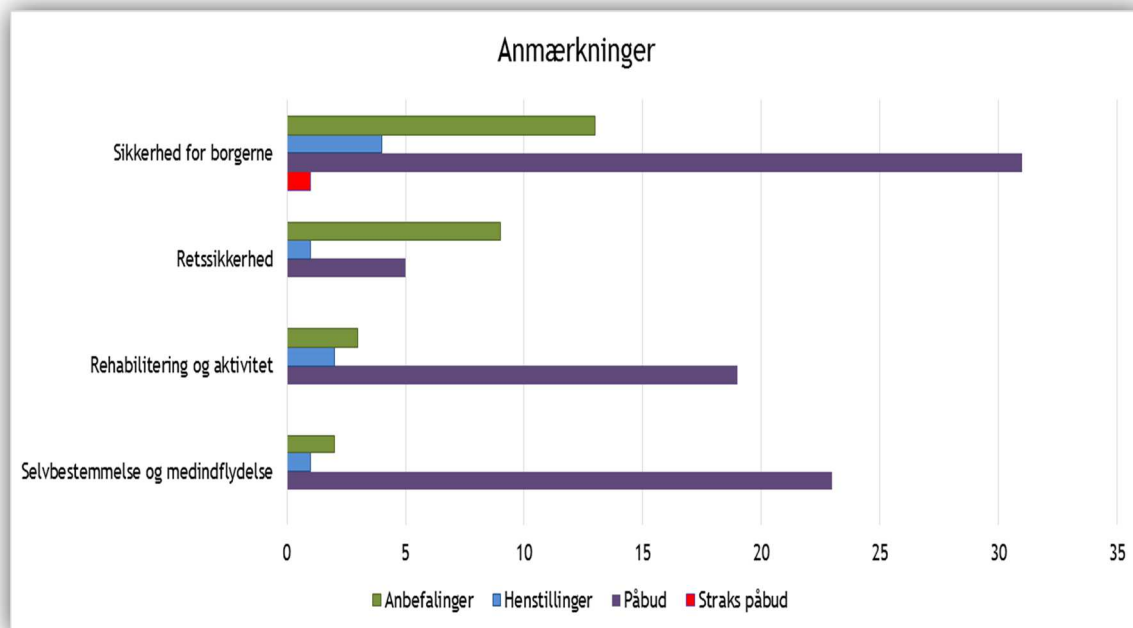


Fig. 2. viser antallet af anmærkninger på de enkelte plejecentre.

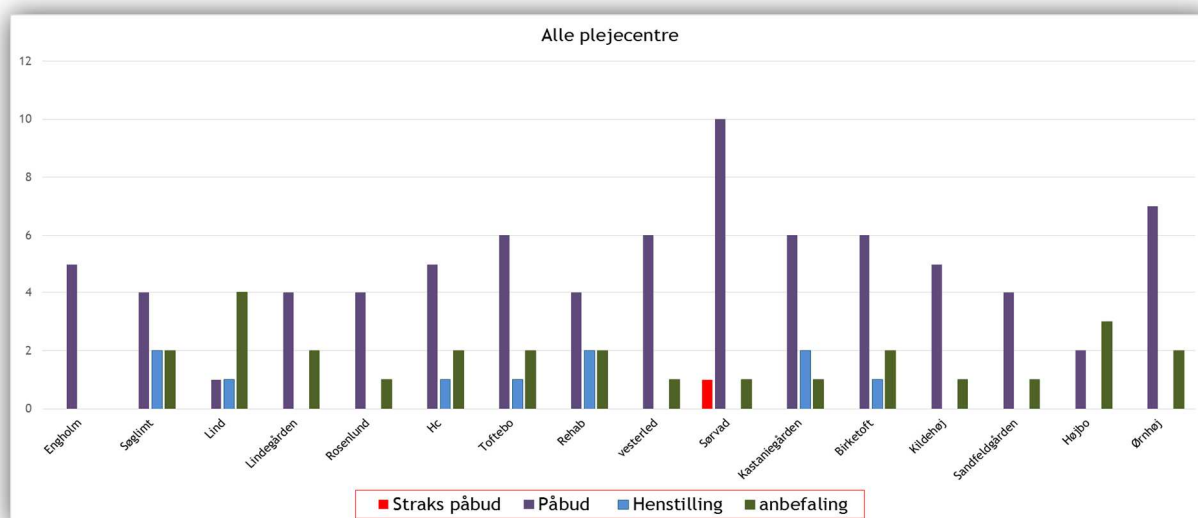


Fig. 3 viser antallet af anmærkninger på del-temaerne

	Straks påbud	Påbud	Henstillinger	Anbefalinger
<b>Selvbestemmelse og medindflydelse</b>	<b>0</b>	<b>23</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
Dokumentation - Selvbestemmelse og medindflydelse		11		1
Dokumentation - Råd og vejledning		3	1	
Dokumentation - information og fravalg		3		
Dokumentation - Sprogbrug			1	
Serviceniveau – personalets kendskab til		1		
Borgernes indflydelse på ting af generel karakter		3		1
Dokumentation - Tilbydes hjælp i henhold til omsorgspligten		2		
<b>Rehabilitering og aktivitet</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Rehabilitering - indsats ift. Borger		5		1
Dokumentation - Sygeplejefaglig status		1		
Dokumentation - Handleplaner		1	1	2
Dokumentation - Pludselig ændring i borgens tilstand		1		
Dokumentation - rehabilitering		11	1	

<b>Retssikkerhed</b>		<b>5</b>	<b>1</b>	<b>9</b>
Dokumentation: Faglig indsats		1		
Dokumentation - Notatpligt i forhold til afgørelser		1		
Dokumentation - Notater				1
Dokumentation - Skriftlig materiale			1	
Personfølsomme oplysninger		1		
Dokumentation – Skriftlig information om ydelser		2		8
<b>Sikkerhed for borgerne</b>	<b>1</b>	<b>31</b>	<b>4</b>	<b>13</b>
Dokumentation - Vold og krænkende adfærd		1		
Dokumentation - Magtanvendelser		2		
Magtanvendelse - Indberetning		6	1	
Skriftlige procedurer - Vold og krænkende adfærd				6
Dokumentation - Utilsigtede hændelser		8		
Dokumentation - UTH		3	2	
Dokumentation - Økonomi		7		1
Magtanvendelse - Faglig viden	1	3	1	2
Skriftlig procedure - Økonomi		1		4