

# Tilsynsrapport

## Den private leverandør Servicenord, Jammerbugt Kommune

### Uanmeldt tilsyn torsdag den 12. april 2018 fra kl. 12.00

Opfølgende besøg fredag den 13. april 2018

#### Formålet med tilsyn

Det overordnede formål er at sikre, at de kommunale opgaver efter SEL §§ 83 og 83a løses i overensstemmelse med de afgørelser, kommunalbestyrelsen har truffet efter disse bestemmelser og i henhold til kommunalbestyrelsens vedtagne kvalitetsstandarder.

Rapporten indledes med et sammendrag, og herefter følger hovedkonklusionerne fra hvert af de 4 temaer, som er ønsket belyst. Grundlaget for konklusionerne uddybes på de følgende sider, og rapporten afsluttes med en kort beskrivelse af, hvordan tilsynet er blevet gennemført.

#### Sammendrag

Som ved det foregående tilsyn udtrykker borgerne tilfredshed med den hjælp, de får og den måde, de får hjælpen på. Det er tilsynets indtryk, at borgerne er velorienterede om den hjælp, de forventer og også får. En konkret situation under tilsynet viser, at der megen opmærksomhed på ændringer i borgerens behov, og ledelsen handler med rettidig omhu. Man kan ligesom det foregående overveje at vurdere, om informationen fra Myndighedsside om det generelle serviceniveau og bevilgede ydelser, klagemuligheder mv. er tilstrækkelig. Siden det seneste tilsyn er der taget flere beslutninger på det organisatoriske og ledelsesmæssige plan. Det er tiltag, som umiddelbart vurderet fremmer kvaliteten af indsatsen i bred og konkret forstand. Det kan fortsat anbefales at lave en handlings- og tidsplan for at fastholde processen. Det er et arbejds punkt at kvalificere dokumentationen og dokumentationsopgaven som helhed.

#### Tema 1 *Konstaterbare forhold om ydelser og levering*

Målet er at afdække, om borgerne får den hjælp, de er bevilget

- Det er som ved det foregående tilsyn hovedindtrykket blandt borgerne, at de får den hjælp og støtte, som de har behov for, og at leverandøren er opmærksom på og handler rettidigt, når der opstår situationer, hvor borgerne har behov for mere hjælp. Borgerne oplever, at de får den hjælp, som leverandøren har sagt, at de kan forvente at få. Det stemmer overens med dagens kørelister. De får også deres forventninger indfriet, når det drejer sig om, hvorvidt medarbejderne kommer på de aftalte tidspunkter og med hensyn til tilgangen til dem.
- Den skriftlige dokumentation, som omhandler indsatsen for borgerne er skrevet i et etisk ordentlige sprog, og døgnrytmeplanerne er blevet mere fyldestgørende siden seneste tilsyn. Det er fortsat et arbejds punkt at gøre dem mere handlingsanvisende.
- Man kan overveje at vurdere, om Myndigheds kommunikation med og information til borgerne er tilstrækkelig.

#### Tema 2 *Tilgange og rehabiliterende indsats*

Målet er, at borgeren skal leve et så selvstændigt liv som overhovedet muligt, og at der er et klart formål med indsatsen, som resulterer i trivsel og udvikling samtidig med, at der arbejdes på at styrke sammenhængen

- Der er opmærksomhed på, at indsatsen skal have et rehabiliterende sigte. Arbejdet med det kan med fordel systematiseres yderligere.

**Tilsynsrapport**  
**Den private leverandør Servicenord, Jammerbugt Kommune**  
**Uanmeldt tilsyn torsdag den 12. april 2018 fra kl. 12.00**  
Opfølgende besøg fredag den 13. april 2018

**Tema 3      Organisation og ledelse**

Det er afgørende for kvaliteten, at ledelsen er kompetent og ansvarlig og kan arbejde strategisk

- Som ved det seneste tilsyn er det tydeligt, at ledelsen arbejder seriøst og ansvarsfuldt
- Der er siden det foregående tilsyn taget relevante initiativer på det ledelsesmæssige og organisatoriske plan. Det er initiativer, som principielt må anses for at fremme kvaliteten i den samlede opgaveløsning.

**Tema 4      Kompetencer**

Det er afgørende for kvaliteten, at medarbejdernes samlede kompetencer modsvarer borgernes behov.

- Her er taget forskellige initiativer til at øge medarbejdernes kompetencer. Det kan som ved det seneste tilsyn anbefales at udarbejde en kompetenceudviklingsplan.

Uddybende kommentarer

**Tema 1**

Det er som ved det foregående tilsyn hovedindtrykket blandt borgerne, at de får den hjælp og støtte, som de har behov for. Den hjælp, som borgeren får, svarer til det, som fremgår af kørelisterne. Det er tilsynets indtryk, at leverandøren er opmærksom på og handler rettidigt, når der opstår situationer, hvor de har behov for mere hjælp. En sådan situation opstod samme dag, som tilsynet fandt sted, og ledelsen tog hånd om det med det samme. Ved gennemgang af kørelisterne kan det konstateres, at borgerne også får den hjælp, de er stillet i udsigt.

Borgerne oplever, at de får den hjælp, som leverandøren har sagt, at de kan forvente at få. Det stemmer overens med dagens kørelistes. De får også deres forventninger indfriet, når det drejer sig om, hvorvidt medarbejderne kommer på de aftalte tidspunkter og med hensyn til tilgangen til dem. En enkelt borger finder dog i en enkelt situation, at kemien med en medarbejder ikke helt var som ønsket. Det følger ledelsen op på. Et par borgere efterlyser hjælp til hovedrengøring. Det følger ledelsen også op på.

Alle borgerne finder det let at få fat i leverandøren, og ingen har oplevet, at de måtte vente forgæves. Hvis borgerne skulle klage over omfang af eller indhold i hjælpen, vil de kontakte leverandøren.

De bevilgede ydelser omsættes til konkrete handlinger i døgnyrmeplanerne. Planerne, som tilsynet har gennemgået, er mere uddybende end ved det foregående tilsyn. I planerne kan det også beskrives, hvad borgerne selv kan bidrage med. Det er et udviklingspunkt at arbejde med dokumentation af, hvad borgerne selv kan, og hvordan de inddrages. Det vil være i tråd med Kommunens værdigrundlag om at sætte borgeren i centrum.

Ingen af de borgere, som tilsynet har besøgt, kan referere til afgørelsesbreve fra Myndigheds side eller besøg af en visitator. Ingen mindes at have set kvalitetsstandarderne for området eller kender til ordningen om fleksibel hjemmehjælp og har derfor ikke benyttet sig af muligheden for at bytte til andre ydelser.

De borgere, der er bevilget nødkald, oplever, at de fungerer efter hensigten.

**Tilsynsrapport**  
**Den private leverandør Servicenord, Jammerbugt Kommune**  
**Uanmeldt tilsyn torsdag den 12. april 2018 fra kl. 12.00**  
Opfølgende besøg fredag den 13. april 2018

Rengøringsniveauet er som forventet set i forhold til kommunens standard for området og borgernes egen standard for rengøring. Borgerne ser velplejede ud, også set i forhold til den enkeltes standard.

Medarbejderne bærer nu beklædning, som leverandøren stiller til rådighed, og de legitimerer sig med bilde, som det fremgår af kravet i kontrakten.

**Tema 2      *Tilgange og rehabiliterende indsats***

For øjeblikket er der ingen borgere tilknyttet projekt "vi bevæger ældre". Gennemgangen af døgnrytmeplaner peger i retning af, at der er et behov for at skabe mere bevidsthed om relevante tilgange til samspillet med borgerne. Ved et foregående tilsyn orienterede lederen om flere vellykkede rehabiliteringsforløb, som også en borger bekræftede.

**Tema 3      *Organisation og ledelse***

Servicenord leverer praktisk og personlig hjælp i dag-, aften og nattetimerne. Begge ledere i Servicenord er også indehavere og deler de ledelsesmæssige opgaver imellem sig. Fire social- og sundhedsassistenter deltager i det administrative arbejde, samtidig med, at de varetager opgaver hos borgerne. Det er dog først indenfor de seneste måneder, at den fjerde stilling er besat, og man er nu i gang med at lave en opgave- og ansvarsfordeling mellem de fire medarbejdere. Det må anses for meget relevant at gøre det.

Leverandøren har kontorfaciliteter i Pandrup, og som noget nyt er der lejet lokaler i Brovst. Den beslutning skal også ses i lyset af en beslutning om at dele organisationen op i 2 mindre lokalområder, henholdsvis et Østområde og et Vestområde. Ordningen er på vej til at blive udmøntet fuldt ud. Formålet er blandt andet at skabe bedre sammenhæng i indsatsen omkring borgerne og minimere køretiden.

Hovedparten af medarbejderne møder på arbejde hjemmefra, mens andre henter biler, som leverandøren stiller til rådighed.

Denne eftermiddag og aften er der planlagt med 3 ruter, henholdsvis 2 i østområdet og 1 i vestområdet. Bemandingen består af 1 social- og sundhedsassistent og 2 social- og sundhedshjælpere. De fire social- og sundhedsassistenter, som deltager i det administrative arbejde, varetager på skift de opgaver, som måtte komme i løbet af natten. Det drejer sig primært om besøg i forbindelse med et nødkald. De 3 medarbejdere, som arbejder denne aften, er alle fastansatte, og bemandingen er som planlagt.

Overlevering af informationer sker både mundtligt og skriftligt. Medarbejderne ringer til hinanden, og det, der skal dokumenteres, fastholdes enten ved at nogle medarbejdere bruger deres tablets, mens andre ringer eller sms'er til de administrative medarbejdere. Siden seneste tilsyn er der indkøbt tablets til brug for dokumentationsopgaven. Det er fortsat et arbejds punkt at gøre det muligt for alle medarbejdere selv at dokumentere. Dels fordi det er med til at sikre, at alle vigtige detaljer fastholdes, og dels fordi det at dokumentere samtidig skaber grundlag for refleksion over egen praksis. Endelig bør man vurdere, om den samlede tid, der anvendes til dokumentationsopgaven i den form, den har nu, er den rette.

Som opfølgning fra tidligere oplyser ledelsen, at man er ved at udarbejde et Introduktionsprogram. Gennemgangen af udkastet viser, at man er opmærksom på vigtigheden af en introduktion til såvel arbejdsopgaverne som til den ønskede tilgang til samarbejdet med borgerne.

**Tilsynsrapport**  
**Den private leverandør Servicenord, Jammerbugt Kommune**  
**Uanmeldt tilsyn torsdag den 12. april 2018 fra kl. 12.00**  
Opfølgende besøg fredag den 13. april 2018

Siden det seneste tilsyn er ledelsen begyndt at holde møder med de medarbejdere, som arbejder om aftenen. Det er primært borgerrelaterede forhold, som drøftes på møderne, som holdes hver 14. dag. I den sammenhæng vil det være nyttigt at beskrive formålet mv med møderne som et led i en forventningsafstemning.

Ledelsen har valgt at investere i en ny hjemmeside, som snart forventes færdig.

**Tema 4      *Kompetencer***

I løbet af efteråret var alle medarbejdere på kursus i Fælles Sprog III, og der er planlagt ekstra undervisning i brug af Nexus. Siden seneste tilsyn er er man påbegyndt at anvende en metode, triagering, til at sikre ekstra opmærksomhed på, om borgerne er dårligere, end de plejer at være, så der kan justeres indsatser og forebygges indlæggelser. Det kan fortsat anbefales at lave en strategi for kompetenceudvikling.

Medarbejderne er glade for deres arbejdsplads og den indflydelse, de har på deres arbejdsdag. De oplever, at ledelsen lytter til dem og anerkender deres indsats.

***Fremgangsmåde***

Ved det uanmeldte tilsyn har tilsynet talt med 3 borgere i deres egne hjem i henholdsvis område øst og område vest. I et enkelt tilfælde var der også en pårørende til stede. Borgerne er blevet udvalgt af tilsynet efter fastlagte kriterier. Ledelsen har forespurgt borgerne, om de ønskede besøg. Besøget blev aflagt samme dag, som borgerne fik hjælp. Flere borgere fik hjælp flere gange i døgnet. Tilsynet har ligeledes talt med enkelte medarbejderrepræsentanter og lederen samt gennemgået dokumentationen, der vedrører indsatsen for flere borgere og den, som vedrører driften. Tilsynet er blevet afviklet over flere besøg for at sikre, at grundlaget for vurderingerne blev så bredt som muligt. Resultaterne er blevet drøftet med den samlede ledelse, som også har haft rapporten til faktuel høring, inden den blev fremsendt til Forvaltningen.

Aase Møller  
5. maj 2018