

Tilsynsrapport
Hjemmeplejen Brovst, Jammerbugt Kommune
Uanmeldt tilsyn tirsdag den 26. september 2017 fra kl. 8.30
Forbesøg tirsdag den 13. juni 2017

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.

Sammendrag

Borgerne og deres pårørende er generelt meget tilfredse med den hjælp, borgerne får, og de oplever sig godt orienteret om, hvad de kan forvente. En enkelt kan referere til den afgørelse, som er truffet af myndighed. Medarbejderne fremtræder engagerede og ansvarsbevidste, og der arbejdes målrettet på at øge det faglige fundament. Lederen fremstår nærværende og tydelig i sin retning i organisationen i et tæt samspil med ruteplanlæggeren. Dele af den skriftlige dokumentation, som omhandler indsatsen for og med borgerne, trænger til at blive opdateret. Et systematisk ledelsestilsyn kan overvejes som redskab til at sikre, at dokumentationskravene efterleves fuldt ud.

Tema 1 *Konstaterbare forhold om ydelser og levering*

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

- Det er vurderingen, at borgerne modtager de ydelser, de er visiteret til, og som de fremgår af bestillingen fra visitationen. Borgerne og deres pårørendes oplever, at borgerne får den hjælp, leverandøren har stillet dem i udsigt, og de fremhæver en helhedsorienteret indsats, hvor hjælpen ydes som aftalt samtidig med, at der opleves fleksibilitet fra leverandørens side. De fremhæver også den gode tone
- En enkelt kan referere til et afgørelsesbrev, men ingen kender til kvalitetsstandarderne for området
- Gennemgangen af dele af den skriftlige dokumentation viser et behov for opdateringer. Det kan anbefales at lave systematiske ledelsestilsyn.

Når en borger har ansøgt visitationen og fået bevilget hjælp, orienteres borgeren skriftligt i et afgørelsesbrev om, at pågældende er tildelt en eller flere ydelsespakker, fx en dagpakke og en aftenpakke, og de får besked om, hvor hyppigt de kan forvente at modtage hjælpen. Ved justeringer begrundet af ændringer af borgerbehovene, meddeler leverandøren borgeren de ændringer, som visitationen har besluttet at foretage. En enkelt pårørende kan referere til et afgørelsesbrev, der som de øvrige, der er gennemgået, er af ældre dato, hvilket vil sige mere end 3 år.

Ved gennemgangen af den elektroniske dokumentation i form af kørelister og borgerkalendere findes der overensstemmelse mellem de bevilgede ydelser og de leverede ydelser.

Ydelsespakkerne omsættes til konkrete handlinger af planlæggeren, hvorefter medarbejderne mere detaljeret beskriver indsatsen i døgnrytmeplaner. Tilsynet har fundet handlingsanvisende og aktuelle døgnrytmeplaner og andre, som trænger til opdatering og til at få et mere fagligt beskrivende indhold.

Borgerne oplever, at de får svar på deres nødkald, og også når de ringer, hvis der opstår et behov for hjælp. Der er ingen, som benytter sig af eller kender til muligheden for fleksibel hjemmehjælp.

Rengøringsniveauet er som forventet set i forhold til kommunens standard for området og borgernes egen standard for rengøring.

Tilsynsrapport
Hjemmeplejen Brovst, Jammerbugt Kommune
Uanmeldt tilsyn tirsdag den 26. september 2017 fra kl. 8.30
Forbesøg tirsdag den 13. juni 2017

På dagen for tilsynet er der 17 kørelister i dagtimerne og 4 i aftentimerne samt 4 i nattetimerne. Der er planlagt fravær i medarbejdergruppen. Det kan tilskrives kursus.

Der er nedbrud i IT-systemet og problemer ved overgangen til Fælles sprog III. Begge situationer har lederen og ruteplanlæggeren forberedt sig på kunne opstå, så det får ingen konsekvenser for den hjælp, som borgerne skal have.

Medarbejderne legitimerer sig med uniform med kommunens logo og navneskilt.

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

- En god struktur i indsatsen omkring og for borgerne skaber grundlag for tryghed og dermed også for udvikling, hvilket man er bevidst om her. Det kan være et udviklingspunkt at arbejde mere målrettet med borgerinddragelse.

En af forudsætninger for et vellykket rehabiliteringsforløb er en fast struktur i det tværfaglige samarbejde, hvilket der arbejdes med her. Lederen fremhæver et godt og fleksibelt samarbejde med terapeuterne. Lederen har tidligere været på heldagskurser i rehabilitering, ligesom der også tidligere blev uddannet nøglepersoner i rehabilitering.

For øjeblikket er der ingen borgere fra Hjemmeplejen Brovst i projektet "vi bevæger ældre", men flere har en klippekortsordning, som bidrager til, at de kan bevare deres færdigheder og dermed selvstændighed. Der refereres om gode resultater fra tidligere forløb.

Det kan være et udviklingspunkt at arbejde mere målrettet med borgerinddragelse, sådan som skabelonen i dokumentationen lægger op til. Det kan også være med til at højne refleksionsniveauet.

Tema 3 *Organisation og ledelse*

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

- Lederen går foran og fremtræder seriøs og tydelig i organisationen i et tæt samarbejde med ruteplanlæggeren
- Selv om der har været en del lederskift på det overordnede plan, er det tilsynets vurdering, at lederen gør det, der skal gøres for at fastholde den ønskede retning.

Hjemmeplejelederen varetager ledelsen af de medarbejdere, der arbejder i dag- og aftentimerne i lokalområdet samt ledelsen af de medarbejdere, der arbejder om natten og som varetager opgaver i hele kommunen.

Selv om der har været en del lederskift på det overordnede plan, er det tilsynets vurdering, at lederen gør det, der skal til for at fastholde den ønskede retning.

Tilsynsrapport
Hjemmeplejen Brovst, Jammerbugt Kommune
Uanmeldt tilsyn tirsdag den 26. september 2017 fra kl. 8.30
Forbesøg tirsdag den 13. juni 2017

Lederen har været ansat gennem en del år, og det samme har de 2 planlæggere, henholdsvis en planlægger og en ruteplanlægger, hvoraf den ene planlægger for de medarbejdere, som arbejder om natten, mens den anden, ruteplanlæggeren, blandt andet står for at tilrettelægge borgerbesøg og skabe sammenhæng mellem borgerbesøgene og medarbejdernes arbejdsplan for både dag- og aftenpersonalet. Sidstnævnte løser også opgaver hos borgerne og er i øvrigt i færd med at færdiggøre en diplomuddannelse i ledelse.

Lederen har afholdt medarbejderudviklingssamtaler, og det er planlagt gruppeudviklingssamtaler i 2018. Resultaterne af samtalerne har som sådan ikke ført til nogle konkrete udviklingstiltag. Samtalerne og andre tilbagevendende tiltag sætter lederen i en form for årshjul for at fastholde processerne.

Man organiserer sig sådan, at social- og sundhedsassistenterne arbejder i nærmere bestemte områder, så det er let for social- og sundhedshjælperne at kontakte dem. Omvendt kan det være en udfordring at lade geografien være styrende, når det vigtigste er, at man hver dag skal søge at sætte det stærkeste hold omkring den enkelte borger, hvis behov kan svinge fra dag til dag.

Lederen er optaget af at sikre den bedst mulige kvalitet i det enkelte borgerforløb. Det udfordrer kontaktpersonssystemet. Det er heller ikke et begreb, som borgerne kender, men de kan referere til bestemte medarbejdere, som kommer i deres hjem. Erfaringer viser, at kontinuitet i indsats og stabilitet i medarbejderfremmøde har betydning for borgernes tryghed og dermed også deres oplevelse af kvalitet i indsatsen.

I den kommende måned forestår en mindre omorganisering, hvor distriktet udvides en lille smule. En mindre gruppe af borgere bliver tilknyttet, og det samme gør 2 medarbejdere. Man har forberedt materiale til de nye borgere, så de blandt andet bliver informeret om, hvem de skal kontakte, hvis der opstår behov herfor.

I nattetimerne er der 4 medarbejdere på arbejde, hvoraf de 2 er social- og sundhedsassistenter. De samarbejder tæt med den sygeplejerske, som også kører ud til borgerne. De 2 social- og sundhedsassistenter søger at organisere sig sådan, at afstanden til borgerne bliver kortest mulig.

Hjemmeplejelederen møder omkring kl. 06.00 hver dag for at have den tætte kontakt til nattevagtsgruppen og de medarbejdere, som arbejder om dagen. Ruteplanlæggerens mødetider tilgodeser de medarbejdere, som arbejder om aftenen, og lederen mødes med dem efter behov.

Medarbejdernes mødetider varierer en smule henover morgenen og om eftermiddagen. Det har man valgt for at sikre, at vigtige informationer overleveres mellem medarbejderne i henholdsvis dag- og aften-timerne.

Som udgangspunkt planlægges der med omkring 8 gruppemøder om året. Det førstkommande møde i oktober har et rent fagligt indhold omkring sygdommen ALS. Det afholdes af en ekstern underviser, og interne samarbejdspartnere, herunder sygeplejen, deltager, så alle tilegner sig den samme viden.

Tendensen er, at borgernes behov ændres hurtigt, og udviklingen går i retningen af, at behovene er mange og ofte meget skiftende. Blandt andet derfor har Myndighed indført nærvistation, som skaber grundlag for hurtige beslutninger om ændrede indsatser. Der er nærvistation samme dag, som tilsynet udføres.

Tilsynsrapport
Hjemmeplejen Brovst, Jammerbugt Kommune
Uanmeldt tilsyn tirsdag den 26. september 2017 fra kl. 8.30
Forbesøg tirsdag den 13. juni 2017

Hjemmeplejen Brovst har til huse på 2. sal i administrationsbygningen. Lokalerne er lyse og imødekommende. Der er frokoststue og mødelokaler samt lokaler til planlæggere og leder.

Tema 4 Kompetencer

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

- Medarbejderne fremtræder engagerede og fagligt bevidste i forhold til opgaverne. De oplever gode muligheder for opkvalificering
- Der arbejdes med at introducere den nye instruktionshåndbog
- Arbejdet med en systematisk kompetenceudvikling relateret til udviklingen i behovene hos borgerne bredt kan være et udviklingspunkt, hvilket der er opmærksomhed på.

Hovedparten af medarbejderne er social- og sundhedshjælpere, og ca. 1/3 er social- og sundhedsassistenter.

Mange medarbejdere har været her i en del år, og oftest fratræder de på grund af alder. Aktuelt er der ledige stillinger for social- og sundhedsassistenter, men det er svært at rekruttere. Man kan overveje om der er nye veje at gå for at tiltrække kompetente medarbejdere. Man anvender samme velkomstpakke, som blev brugt i det daværende Distrikt Syd. Dele af materialet trænger til opdatering. Det oplyses efterfølgende, at der er ved at blive udarbejdet materiale fra centralt hold.

Nogle af medarbejderne har særlige ansvar for opgaver, som vedrører fx hygiejne, fælles medicinkort (FMK), fælles sprog III. Det smidiggør medarbejdernes adgang til at tilegne sig viden og er et godt supplement til det tætte samarbejde, der er med andre kommunale eksperter, hvoraf flere har til huse i samme bygning som Hjemmeplejen Brovst.

Medarbejderne er fortrolige med at bruge tablets, hvilket blandt andet betyder, at de let kan orientere sig om de opgaver, de skal løse, og let kan formidle vigtige informationer videre.

I løbet af efteråret skal alle deltage i kursus om Fælles Sprog III, og på dagen for tilsynet deltager et par stykker på kurset, som skal give dem kendskab til den fælleskommunale metode for dokumentation og udveksling af data på social- og sundhedsområdet. Formålet er at bidrage til sammenhæng, kvalitet og effektivisering i indsatsen rettet mod borgeren.

Herudover skal de medarbejdere, der arbejder om natten, på kursus i temaet: akut nødhjælp til ældre. Man oplever stigende kompleksitet i opgaverne, og der er brug for at øge kvalifikationer.

I løbet af efteråret starter et projekt omkring borgernes ernæringsforhold med fokus på borgere, som har problemer med u hensigtsmæssige vægtændringer og lignende. Det sker i et tæt samspil med Sundhedshuset.

Leverandøren modtager elever i praktik og oplever det udviklende for arbejdspladsen.

Instruktionshåndbogen er netop blevet opdateret i år og lederen, som også er med i arbejdsgruppen omkring håndbogen, arbejder med at sikre, at alle får kendskab til den.

Tilsynsrapport
Hjemmeplejen Brovst, Jammerbugt Kommune
Uanmeldt tilsyn tirsdag den 26. september 2017 fra kl. 8.30
Forbesøg tirsdag den 13. juni 2017

Medarbejderne er glade for deres arbejdsplads og fremhæver det gode kollegiale sammenhold.

Fremgangsmåde

Formålet med forbesøget, som var aftalt på forhånd med hjemmeplejelederen, var at få en rundvisning, hilse på og få en kort orientering om Hjemmeplejen Brovst. Ved det uanmeldte tilsyn har tilsynet talt med 3 borgere i deres eget hjem. De er blevet udvalgt af tilsynet efter fastlagte kriterier. Lederne har spurgt dem, 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 medarbejderrepræsentanter, herunder også planlæggere samt lederen. Herudover har tilsynet gennemgået dokumentationen, der vedrører indsatsen for flere borgere. Resultaterne af tilsynet er drøftet med lederen, som også har haft rapporten til faktuel høring, inden den blev fremsendt til Forvaltningen.

Aase Møller
4. oktober 2017