

Tilsynsrapport
Hjemmeplejen Brovst, Jammerbugt Kommune
Uanmeldt tilsyn mandag den 7. maj 2018 fra kl. 12.30
Opfølgende besøg tirsdag den 8. maj 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 tilsynet i 2017 udtrykker borgerne megen tilfredshed med den hjælp, de får, og den måde, de får hjælpen på. Oplevelsen af tilfredshed svinger dog en lille smule, når der inddrages vikarer i opgaveløsningen. Borgerne oplever samlet set et meget godt samarbejde med leverandøren, hvilket giver dem tryghed i hverdagen. Ingen af borgerne kan referere til afgørelsesbreve eller kvalitetsstandarder, så man kan overveje at vurdere, om informationen fra Myndighed om det generelle serviceniveau og bevilgede ydelser, klagemuligheder mv. er tilstrækkelig. Medarbejderne fremtræder engagerede og ansvarsbevidste. Som ved det foregående tilsyn er der et behov for at sikre, at der er tilstrækkelige og opdaterede oplysninger i døgnrytmeplanerne, fordi ajourførte planer er en af forudsætningerne for en kvalificeret opgaveløsning. Det bliver særligt vigtigt, når der som her inddrages vikarer i opgaveløsningen. I det skriftlige arbejde kan også der fortsat arbejdes med fokus på borgerinddragelse. Begge dele følger ledelsen op på. Det kan fortsat være et udviklingspunkt at lade borgerbehovene være styrende for en målrettet kompetenceudvikling i bred forstand.

Tema 1 Konstaterbare forhold om ydelser og levering

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

- De borgere, som tilsynet besøger, oplever, at de får den hjælp og støtte, som de er stillet i udsigt af leverandøren, hvilket også stemmer overens med dagens kørelister. Det generelle indtryk blandt borgerne er, at de er tilfredse, og at de får hjælp på det tidspunkt, de forventer det af nogle medarbejdere, som behandler dem med respekt
- Beskrivelserne i døgnrytmeplanerne, som omhandler indsatsen for borgerne, er skrevet i et etisk ordentligt sprog, men der er som ved det foregående tilsyn et behov for at sikre, at de er opdaterede, blandt andet fordi de danner grundlag for en ensartet udførelse af hjælpen.
- 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

- Det er et arbejds punkt at forholde sig til og beskrive, hvordan og hvorfor borgerne inddrages i de opgaver, som medarbejderne løser i samspillet med borgerne.

Tilsynsrapport
Hjemmeplejen Brovst, Jammerbugt Kommune
Unmeldt tilsyn mandag den 7. maj 2018 fra kl. 12.30
Opfølgende besøg tirsdag den 8. maj 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 lederen arbejder seriøst og med stort engagement for at skabe kvalitet i opgaveløsningen og udvikle organisationen og tilbuddene til borgerne
- Der arbejdes med tilpasse de faglige kompetencer i eftermiddags- og aftentimerne.

Tema 4 *Kompetencer*

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

- Flere medarbejdere har været på relevante kurser, og arbejdet med et med en mere systematisk kompetenceudvikling relateret til udviklingen i borgerbehovene bredt set er stadigvæk et udviklingspunkt. Ansvar for det ligger på det et overordnet ledelsesniveau.

Uddybende kommentarer

Tema 1

Borgerne, som er blevet inddraget ved tilsynet, er tilfredse med og nogle også meget tilfredse med den hjælp, de får. Borgernes oplevelse af den hjælp, de får, er, at den svarer til det, som de er stillet i udsigt. Det svarer også til det, der fremgår af kørelisterne. Det er et gennemgående udsagn, at det kan være en udfordring for borgerne, når der inddrages vikarer, fordi borgerne i de situationer oplever, at de selv skal hjælpe medarbejderne til rette.

De borgere, som får hjælp flere gange i løbet af døgnet, møder en del medarbejdere, men borgerne oplever på trods heraf, at der er sammenhæng i hverdagen. De fremhæver også, at de bliver behandlet med respekt.

Hvis borgerne skal have kontakt med leverandøren, bruger de enten deres nødkald eller telefonen. De borgere, der er bevilget nødkald, har den oplevelse, at de hurtigt får hjælp, hvis de bruger nødkaldet.

Borgerne er bevilget ydelser, som omsættes til konkrete handlinger af planlæggeren, hvorefter medarbejderne mere detaljeret beskriver indsatsen i en døgnrytmeplan. De døgnrytmeplaner, som tilsynet har gennemgået, har en varierende kvalitet fra at være handlingsanvisende og opdaterede og til ikke fuldt ud at være ajourførte. Døgnrytmeplanerne er et arbejdsredskab for medarbejderne og bruges også som dokumentation for de behov, som borgerne har. Derfor er det et opmærksomhedspunkt at sikre, at de fuldt ud beskriver den hjælp, der gives hele døgnet. Det kan anbefales at systematisere ledelsestilsynet på dokumentationen og bruge dokumentationen som redskab til refleksion over egen praksis. Dette følger ledelsen op på.

Ingen af de borgere, som tilsynet har talt med, kan referere til afgørelsesbreve fra Myndighed. En enkelt fortæller dog om et besøg for længe siden. Ingen har hørt om Kommunens kvalitetsstandarder for området, og en enkelt borger får efterfølgende en kvalitetsstandard udleveret fra leverandøren. Hvis borgerne ville klage, vil de kontakte leverandøren. Ingen har benyttet sig af muligheden for fleksibel hjemmehjælp, som de ikke erindrer at have hørt om. Til gengæld ved alle, at de kan skifte leverandør.

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.

Tilsynsrapport
Hjemmeplejen Brovst, Jammerbugt Kommune
Unmeldt tilsyn mandag den 7. maj 2018 fra kl. 12.30
Opfølgende besøg tirsdag den 8. maj 2018

Medarbejderne bærer påklædning, hvor Kommunes logo og deres navn fremgår. Man kan fortsat overveje, om man skal lade sig legitimere med billede.

Tema 2 *Tilgange og rehabiliterende indsats*

Ved et foregående tilsyn var der ingen borgere tilknyttet projektet "vi bevæger ældre". En enkelt af de borgere, som tilsynet har besøgt, er lige startet et forløb, men det er for tidligt allerede nu at sige noget om resultatet. Gennemgangen af døgnrytmeplaner viser, at det er et opmærksomhedspunkt at forholde sig til og beskrive, hvad borgerne selv kan bidrage med i opgaveløsningen. Det kan være med til at skabe refleksion over egen praksis.

Tema 3 *Organisation og ledelse*

Hjemmeplejelederen varetager ledelsen af de medarbejdere, der arbejder i dag- og aftentimerne i lokalområdet, og er også leder for de medarbejdere, som arbejder om natten. Der er 2 planlæggere, hvoraf en primært varetager planlægningen for de medarbejdere, som arbejder om natten og én, som varetager planlægningen for de øvrige.

Lederen deltager i ledersparring med områdelederen, der er den nærmeste overordnede. Det sker som udgangspunkt 2 timer hver måned. Her drøftes de udfordringer og dilemmaer, som lederen måtte stå i. Der er ledermøder hver 14. dag. Der er som sådan ikke lagt andre strategier for lederudvikling eller kompetenceudvikling. Det varetages på det overordnede lederniveau, hvor ansvaret for lokalrådets uddannelsesbudget også ligger, oplyser lederen.

Sidste efterår var der en mindre ændring af lokalområderne, hvilket betød, at antallet af borgerbesøg øgedes en smule, og det samme gjorde antallet af medarbejdere. Den proces er fuldt ud faldet på plads.

Denne eftermiddag og aften planlægges der med 6 kørelister/ruter. Det betyder, at der er 6 medarbejdere på arbejde, hvoraf de 5 møder kl. 15.30 og en kl. 16.00. Tidspunktet for hvornår arbejdsdagen afsluttes varierer for de 6, og to af medarbejderne er på arbejde til kl. 24.00.

To medarbejdere afslutter deres arbejdsdag kl. 15.30. Overleveringen af de informationer, der skal skabe kontinuitet i borgerforløbene, sker stort set kun elektronisk, men medarbejderne møder i god tid for at kunne snakke med deres dagvagtskolleger om, hvorvidt der er særlige hensyn hos nogle af borgerne. Det vidner om, at de føler ansvar for deres arbejde.

De medarbejdere, som arbejder om natten, møder kl. 23.15, hvor de koordinerer opgaverne for hele kommunen. De har siden seneste tilsyn været på efteruddannelse for bedre at kunne varetage de akutte situationer, som måtte opstå i løbet af natten.

Der afholdes 4 møder om året for samtlige medarbejdere. Senest har der været afholdt et møde i april måned. Her er det især driftsmæssige forhold, som drøftes. De medarbejdere, som arbejder om aftenen, efterlyser møder med ledelsen. Det følger lederen op på og oplyser i øvrigt, at man fortsat prioriterer, når det drejer sig om borgerrelaterede forhold, at de involverede parter mødes på tværs af organisationen. Her har man erfaring for ad den vej at nå gode resultater. Den ordning må anses for meget relevant.

To af de 6 medarbejdere, som er på arbejde denne aften, er vikarer og fra et eksternt vikarbureau. Lederen oplyser, at årsagen til fraværet skyldes sygdom. De to vikarer er uddannede social- og sundhedsassistenter,

Tilsynsrapport
Hjemmeplejen Brovst, Jammerbugt Kommune
Uanmeldt tilsyn mandag den 7. maj 2018 fra kl. 12.30
Opfølgende besøg tirsdag den 8. maj 2018

og den ene af dem har ofte været på arbejde her, og kender derfor flere borgere rigtig godt og også de medarbejdere, som er på arbejde. Vikarerne oplever sig sikre i brugen af det-IT-system, som anvendes i Kommunen. Vikarerne får desuden udleveret kørelister i papirform, hvorimod de fastansatte medarbejdere udelukkende anvender deres tablets, som de er meget fortrolige med at bruge.

På grund af øgede og mere komplekse borgerbehov ansættes flere social- og sundhedsassistenter. Det betyder blandt andet, at der altid som minimum er 2 social- og sundhedsassistenter på arbejde i aften-timerne.

Hjemmeplejen har mødelokaler og dokumentationsrum på 2. sal i administrationsbygningen i Brovst.

Tema 4 *Kompetencer*

Medarbejderne fremtræder ansvarsbevidste i forhold til opgaveløsningen.

I løbet af efteråret var alle medarbejdere på kursus i Fælles Sprog III, og der arbejdes på at få det implementeret fuldt ud. Social- og sundhedsassistenterne skal i 2018 endvidere løbende deltage i akutuddannelse for assistenter.

Der er ifølge lederen ikke planlagt yderligere undervisning i 2018. Det kan anbefales at lave en strategi for kompetenceudvikling, som relaterer sig til de behov, som er kendetegnende for målgruppen, og som også fokuserer på tilgangen til de borgere.

Fremgangsmåde

Ved det uanmeldte tilsyn har tilsynet talt med 3 borgere i deres egne hjem. De er blevet udvalgt af tilsynet efter fastlagte kriterier. Hjemmeplejelederen 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 hjemmeplejelederen, som også har haft rapporten til faktuel høring, inden den blev fremsendt til Forvaltningen.

Aase Møller
11. maj 2018