

**Tilsynsrapport**  
**Hjemmeplejen Aabybro, Jammerbugt Kommune**  
**Uanmeldt tilsyn fredag den 11. maj 2018 fra kl. 12.30**  
Opfølgende besøg mandag den 28. 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 det foregående tilsyn udtrykker borgerne megen tilfredshed med den hjælp, de får, og den måde, de får hjælpen på. De oplever sig fra leverandørens side velinformerede om, hvilken hjælp de kan forvente, og oplever kvalitet i den måde, opgaverne løses på, og generelt ved de også, i hvilket tidsrum den leveres. Dokumentationen i form af døgnrytmeplaner er handlingsanvisende. Det kan forsat være et udviklingspunkt at lade borgerbehovene være styrende for en målrettet kompetenceudvikling i bred forstand. 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.

**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, giver udtryk for, at de får den hjælp og støtte, de har behov for, og som de er stillet i udsigt af leverandøren, hvilket også stemmer overens med dagens kørelister. Borgerens oplevelse af, om de får hjælpen på det tidspunkt, de er stillet i udsigt, varierer lidt, men alle ved, hvor de skal ringe hen, hvis medarbejderne udebliver, hvilket ingen har oplevet
- De oplever som udgangspunkt, at medarbejderne er velinformerede om, hvordan de skal løse opgaven, uanset hvem der gør det. De oplever også en respektfuld tone
- Beskrivelserne i døgnrytmeplanerne, som omhandler indsatsen for borgerne, er skrevet i et etisk ordentligt sprog, og generelt er de opdaterede og 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

- Flere forhold bekræfter, at fokus på borgerens ressourcer kan skabe gode resultater.

**Tilsynsrapport**  
**Hjemmeplejen Aabybro, Jammerbugt Kommune**  
**Uanmeldt tilsyn fredag den 11. maj 2018 fra kl. 12.30**  
Opfølgende besøg mandag den 28. 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 tilbuddene til borgerne godt støttet af planlæggerne. Lederen arbejder desuden på at udvikle sine lederegenskaber. Det bør have den overordnede ledelses beva-genhed
- arbejdet med en mere systematisk kompetenceudvikling relateret til udviklingen i borgerbehovene bredt set er stadigvæk et udviklingspunkt. Ansvar for det ligger ifølge det oplyste på det overord-nede ledelsesniveau.

**Tema 4      Kompetencer**

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

- Flere medarbejdere har været på relevante kurser og anser deres muligheder for deltagelse i kurser som gode. Man kan fra ledelsens side overveje at vurdere, om forventningerne til den enkelte og den samlede retning kan gøres mere tydelige.

Uddybende kommentarer

**Tema 1**

De borgere, som tilsynet besøger, giver udtryk for, at de får den hjælp og støtte, de har behov for, og som de er stillet i udsigt af leverandøren, hvilket også stemmer overens med dagens kørelister. Borgerens oplevelse af, om de får hjælpen på det tidspunkt, de er stillet i udsigt, varierer lidt, men alle ved, hvor de skal ringe hen, hvis medarbejderne udebliver, hvilket ingen dog har oplevet.

De oplever som udgangspunkt, at medarbejderne er velinformerede om, hvordan de skal løse opgaven, uan-set hvem der gør det. 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 indsatsen. De fremhæver også, at de bliver behandlet med respekt.

Borgerne er bevilget ydelser, som omsættes til konkrete handlinger af planlæggeren, hvorefter medarbej-derne mere detaljeret beskriver indsatsen i en døgnrytmeplan. Beskrivelserne i døgnrytmeplanerne, som omhandler indsatsen for borgerne, er skrevet i et etisk ordentligt sprog, og generelt er de opdaterede og handlingsanvisende, hvilket er en af forudsætningerne for en kvalificeret indsats. Det er også vigtigt her, fordi der inddrages vikarer i opgaveløsningen.

Man kan overveje at vurdere, om Myndigheds kommunikation med og information til borgerne er tilstræk-kelig. Ingen af de borgere, som tilsynet har talt med, kan referere til afgørelsesbreve fra Myndighed. Ingen har hørt om Kommunens kvalitetsstandarder for området, og en enkelt borger får efterfølgende en kvalitets-standard udleveret fra leverandøren. Hvis borgerne ville klage, vil de kontakte leverandøren. Ingen har hørt om og derfor heller ikke benyttet sig af muligheden for fleksibel hjemmehjælp. Alle borgerne er klar over, at de kan skifte leverandør.

De borgere, som er bevilget nødkald, har den oplevelse, at de hurtigt får hjælp, hvis de bruger nødkaldet.

**Tilsynsrapport**  
**Hjemmeplejen Aabybro, Jammerbugt Kommune**  
**Uanmeldt tilsyn fredag den 11. maj 2018 fra kl. 12.30**  
Opfølgende besøg mandag den 28. maj 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 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 dette tilsyn er der ingen borgere tilknyttet projektet "Vi Bevæger Ældre". En af de borgere, som tilsynet besøger, har med gode resultater deltaget i genoptræningsforløb. Forløbet førte med sig, at borgeren nu modtager hjælp hver 14. dag mod tidligere hver dag, hvilket borgeren oplever meget tilfredsstillende. Et par andre borgere benytter dagcentre og har klippekortsordning.

Om VBÆ-teamet oplyser lederen, og der stiles mod den ordning, at arbejdsgangene ved visitationen forenkles, og at der i hvert hjemmeplejeområde ansættes en medarbejder, som får ansvaret for borgere i VBÆ-forløb. Ordningen med nyansættelser er dog stillet i bero, oplyser lederen.

Gennemgangen af døgnrytmeplaner viser, at medarbejderne har et godt fokus på at udrede og beskrive, hvad borgerne selv kan bidrage med.

**Tema 3      *Organisation og ledelse***

Hjemmeplejelederen varetager ledelsen af de medarbejdere, der arbejder i dag- og aftentimerne i lokalområdet. Ved det seneste besøg var der lige blevet ansat en planlægger mere, så der samlet set er to planlæggere. Planlæggeopgaven går blandt andet ud på at tilrettelægge ruter/kørelister for medarbejderne, så der skabes mest mulig kvalitet og kontinuitet i opgaveløsningen. Lokalområdet er opdelt i 2 mindre enheder, og en planlægger er tilknyttet hvert lokalområde. Der er som udgangspunkt altid en planlægger på arbejde alle ugens dage. Det betyder, at arbejdsdagen starter med mere ro og overblik end tidligere på samtlige af ugens dage. Det kommer i sidste ende borgerne til gode.

Lederen deltager i ledersparring med områdelederen, der er den nærmeste overordnede. Det sker som udgangspunkt 1 time hver måned. Her drøftes de udfordringer og dilemmaer, som lederen måtte stå i. Der er som sådan ikke lagt andre strategier for lederudvikling eller kompetenceudvikling. Det varetages på det overordnede lederniveau, hvor ansvaret for lokalområdets uddannelsesbudget også ligger. Lederen har netop fået afslag på en ansøgning om deltagelse i et netværk for ledere med personaleansvar.

En ekstern undersøgelse af hjemmeplejeområdet er netop afsluttet. Resultatet gav blandt andet anledning til flere anbefalinger om justeringer i organisationen, hvilket man også er i færd med.

Sidste efterår var der en mindre ændring af lokalområdet, hvilket betød, at antallet af borgerbesøg blev reduceret en smule, mens antallet af medarbejdere blev fastholdt. Det har medført mere stabilitet i planlægningen, og efter enkelte efterfølgende småjusteringer er den proces nu 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 3 møder kl. 15.00, én kl. 15.30 og to kl. 16.00. Tidspunktet for, hvornår arbejdsdagen afsluttes, varierer, men to af medarbejderne er altid på arbejde til kl. 24.00. 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

**Tilsynsrapport**  
**Hjemmeplejen Aabybro, Jammerbugt Kommune**  
**Uanmeldt tilsyn fredag den 11. maj 2018 fra kl. 12.30**  
Opfølgende besøg mandag den 28. maj 2018

af borgerne. Det vidner om, at de føler ansvar for deres arbejde. To af de 6 medarbejdere, som er på arbejde denne aften, er vikarer, fra et eksternt vikarbureau, men har tidligere været inddraget i opgaveløsningen her. Fraværet kan ikke tilskrives arbejdspladsen. Medarbejdernes uddannelsesmæssige baggrund fordeler sig således, at der er 2 social- og sundhedsassistenter og 4 social- og sundhedshjælpere.

Siden det seneste tilsynsbesøg har man justeret arbejdstidsplanlægningen, hvilket fører med sig, at medarbejderne arbejder sammen med flere af deres kolleger og dermed ikke arbejder med så faste makkerpar. Erfaringsmæssigt er en sådan organisering med til at sikre, at der ikke udvikler sig u hensigtsmæssige kulturer i organisationen samtidig med, at det kan være med til at kvalificere indsatsen.

Både lederen og den planlægger, som er ansvarlig for planlægningen om aftenen, mødes med medarbejderne mindst 1 gang om ugen. Ad den vej er der muligheder for at drøfte såvel faglige som organisatoriske forhold. Det må anses for en god løsning, der kan være med til at sikre, at den ønskede faglige retning fastholdes.

Hjemmeplejen har møde- og dokumentationslokaler i Aabybro. Siden seneste tilsyn har man ændret lidt på indretningen for at skabe mere ro til samtaler og dokumentation.

#### **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. De medarbejdere, som tilsynet har talt med, oplever, at de har gode muligheder for at komme på kursus, som lederen også opfordrer dem til, både når der kommer relevante kursustilbud og ved medarbejderudviklingssamtaler. Det er dog deres indtryk, at det ikke er så ofte, at de benytter sig af de muligheder, de har. Det kan overvejes at vurdere, om der er behov for at støtte medarbejderne til at træffe beslutning om deltagelse og gøre udviklingsretningen mere tydelig.

Der er ifølge lederen ikke planlagt 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 borgerne.

#### **Fremgangsmåde**

Ved det uanmeldte tilsyn har tilsynet talt med 3 borgere i deres egne hjem. De er blevet udvalgt af tilsynet efter fastlagte kriterier. Planlæggeren 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 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. Ved det opfølgende besøg var hjemmeplejelederen til stede, og her blev resultaterne af tilsynet også drøftet. Lederen har haft rapporten til faktuel høring, inden den blev fremsendt til Forvaltningen.

Aase Møller  
31. maj 2018