

Tilsynsrapport

Hjemmeplejen Fjerritslev Øst, Jammerbugt Kommune

Unmeldt tilsyn torsdag den 31. maj 2018 fra kl. 13.30

Opfølgende besøg onsdag den 6. juni 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

Borgerne er meget tilfredse med den støtte og hjælp, de får, og også med den tilgang, som medarbejderne har til dem, og den måde, de løser opgaven på. Leverandøren har informeret dem om, hvilken hjælp, de kan forvente, og det er deres generelle oplevelse, at deres forventninger bliver indfriet af nogle opmærksomme og fleksible medarbejdere. Ingen af borgerne mener, at de er hverken i år eller tidligere er blevet informeret om det aktuelle serviceniveau. Den skriftlige dokumentation i form af døgnrytmeplaner er handlingsanvisende for medarbejdernes samspil med borgerne og er skrevet i et etisk ordentligt sprog. Ledelsen, som målrettet har arbejdet på at forbedre sit lederskab, har blandt andet sit fokus rettet mod at sikre en god trivsel og fælles forståelse for den ønskede kultur. Det er forsat et udviklingspunkt at lade borgerbehovene være styrende for en mere målrettet kompetenceudvikling.

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, er meget tilfredse med den hjælp og støtte, de får, og de oplever, at såvel omfang som indhold og leveringstidspunkt svarer til det, de er stillet i udsigt af leverandøren. De oplever sig også behandlet ordentligt og med respekt af omsorgsfulde medarbejdere
- Den skriftlige dokumentation, som omhandler indsatsen for borgerne, er skrevet i et etisk ordentlige sprog. Døgnrytmeplanerne, som beskriver indsatsen for og sammen med borgerne, er handlingsanvisende og danner et godt grundlag for en ensartet udførelse af hjælpen
- Man kan overveje at vurdere, om Myndigheds information til borgerne om serviceniveau er tilstrækkeligt.

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

- Man arbejder på at skabe mere bevidsthed om tilgange og målrettede indsatser, blandt andet gennem en ny mødestruktur. Det er vigtigt at sikre, at alle i organisationen får en fælles forståelse.

Tilsynsrapport
Hjemmeplejen Fjerritslev Øst, Jammerbugt Kommune
Uanmeldt tilsyn torsdag den 31. maj 2018 fra kl. 13.30
Opfølgende besøg onsdag den 6. juni 2018

Tema 3 Organisation og ledelse

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

- Lederen arbejder målrettet på at udvikle sit lederskab og arbejder med på at udvikle organisationen og dermed tilbuddene til borgerne. Det kan anbefales at skriftliggøre strategien og påtænkte handlinger for at fastholde retningen.

Tema 4 Kompetencer

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

- De medarbejdere, som denne eftermiddag er på arbejde, lever op til kvalitetsstandardens krav til faglige kompetencer
- Arbejdet med en mere systematisk kompetencetilpasning relateret til udviklingen i behovene hos borgerne er stadigvæk et udviklingspunkt.

Uddybende kommentarer

Tema 1

De borgere, som tilsynet besøger, er meget tilfredse med den hjælp og støtte, de får, og de oplever, at såvel omfang som indhold og leveringstidspunkt svarer til det, de er stillet i udsigt af leverandøren. De oplever sig også behandlet ordentligt og med respekt af omsorgsfulde medarbejdere.

Borgerne får den hjælp, som visitatoren meddeler leverandøren, at borgerne skal have, hvilket stemmer overens med dagens kørelister. Hvis borgerne skulle klage over omfang eller indhold, vil de kontakte leverandøren.

Borgerne oplever megen fleksibilitet i forhold til indfrielse af deres behov for hjælp, ligesom de oplever kontinuitet i indsatsen. Kontinuiteten forudsætter blandt andet et godt samarbejde mellem medarbejderne, hvilket der således er tale om her. Det er principielt set med til at skabe tryghed. De borgere, som får hjælp flere gange i løbet af døgnet, møder selvsagt en del medarbejdere, men de oplever ikke, at det forringer kvaliteten. Endvidere fremhæver borgerne en ordentlig og omsorgsfuld omgangstone fra medarbejdernes side.

Borgerne oplever, at det er let at få kontakt til hjemmeplejen. De borgere, som har nødkald, oplever, at det giver dem tryghed, og de oplever også, at de hurtigt får hjælp, hvis der opstår et akut behov.

De bevilgede ydelser omsættes til konkrete handlinger af planlæggeren, hvorefter medarbejderne mere detaljeret beskriver indsatsen i en døgnrytmeplan. Her lægges vægt på at beskrive det, som borgerne kan gøre selv, og det som medarbejderen skal støtte borgerne i samt hvilken tilgang, der skal bruges i samspillet med borgerne. Dette er i tråd med de overordnede målsætninger for området. Det kan være et arbejds punkt at strukturere døgnrytmeplanerne, så der skabes mere overblik. Det kan også anbefales at bruge dokumentationen som redskab til refleksion over egen praksis.

Borgerne har aldrig oplevet at skulle vente på medarbejderne og fremhæver en god kontakt med planlæggeren.

Tilsynsrapport

Hjemmeplejen Fjerritslev Øst, Jammerbugt Kommune

Uanmeldt tilsyn torsdag den 31. maj 2018 fra kl. 13.30

Opfølgende besøg onsdag den 6. juni 2018

Ingen borgere kan referere til afgørelsesbreve fra Myndigheds side. Et par borgere oplyser, at visitatoren har besøgt dem inden for de seneste par år. Ingen af borgerne kender til kvalitetsstandarderne for området eller til ordningen om fleksibel hjemmehjælp og har derfor ikke benyttet sig af muligheden for at bytte til andre ydelser. En borger efterlyser kvalitetsstandard, og leverandøren udleverer den efter tilsynet.

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

Det er tydeligt, at medarbejderne er fortrolige med at bruge tablets, som gør det let for dem at holde sig orienteret samt justere og dokumentere ændringer i borgerens tilstand mv.

Af medarbejdernes beklædning fremgår Kommunes logo og medarbejderens navn. Man kan fortsat overveje, om medarbejderne skal lade sig legitimere med billede.

Tema 2 Tilgange og rehabiliterende indsats

En enkelt borger i området er tilknyttet projekt "vi bevæger ældre" (VBÆ). Lederen oplyser, at det centralt fra er besluttet igen at sætte mere fokus på rehabilitering, og derfor deltager VBÆ-teamet fremover ved triageringsmøder. Det er planen, at det skal ske hver 14. dag. I den proces er det vigtigt at sikre, at alle medarbejdere får en mulighed for at få forståelse for den valgte tilgang og derfor også de medarbejdere, der som udgangspunkt primært arbejder om aftenen.

Gennemgangen af døgnrytmeplaner viser, at medarbejderne er bevidste om at forholde sig til og beskrive, hvad borgerne selv kan bidrage med i opgaveløsningen, og de arbejder som sådan ikke "for" men "sammen med" borgerne.

Tema 3 Organisation og ledelse

Hjemmeplejelederen varetager ledelsen af de medarbejdere, der arbejder i dag- og aftentimerne i lokalområdet. De medarbejdere, der arbejder om natten, refererer til en anden leder.

Lederen har som planlagt i starten af 2018 afsluttet en diplomuddannelse i ledelse og har som udgangspunkt mulighed for ledersparring med nærmeste leder ca. hver 14. dag. Her drøftes primært dilemmaer i den daglige drift. Der er ikke lagt strategier for videre lederudvikling.

Lederen oplyser, at der med hensyn til udvikling af organisationen afventes tilbagemeldinger fra en analyse af området, som er foretaget af en ekstern partner. Lederen håber på den baggrund, at normeringen fuldt ud bliver tilpasset opgaverne og dermed også giver øgede muligheder for at udøve reel ledelse.

Denne eftermiddag og aften planlægges der med 4 køreliste/ruter. Det betyder, at der er 4 medarbejdere på arbejde, hvoraf den ene, som også er den eneste social- og sundhedsassistent, møder kl. 15.00, og de øvrige, som er social- og sundhedshjælpere, møder kl. 15.30. En af medarbejderne er en intern vikar, som inddrages indtil en social- og sundhedsassistent tiltræder senere på sommeren. I løbet af sommeren udvikles området med endnu en køreliste. Der skyldes, at antallet af sommerferiegæster stiger væsentligt.

Lederen oplyser, at det bliver sværere og sværere at rekruttere kvalificeret arbejdskraft. Et af tiltagene for at fastholde medarbejdere er blandt andet at skabe en mere tydelig balance mellem de indbyrdes forvent-

Tilsynsrapport

Hjemmeplejen Fjerritslev Øst, Jammerbugt Kommune

Uanmeldt tilsyn torsdag den 31. maj 2018 fra kl. 13.30

Opfølgende besøg onsdag den 6. juni 2018

ninger i aftenvagtsgruppen og mellem medarbejderne og ledelsen. Ledelsen oplyser, at et af arbejdsplanterne også bliver at skabe mere bevidsthed hos medarbejderne om deres ansvar og deres muligheder for løsning af opgaver, der indirekte knytter sig til borgerbesøgene.

Der planlægges som udgangspunkt ikke med et behov for en mundtlig overlevering af informationer mellem dag- og aftenpersonalet, men flere medarbejdere møder på arbejde i god tid før, at arbejdsdagen begynder. Overleveringen foregår derfor både mundligt og elektronisk. Det kan anses som et udtryk for, at medarbejderne føler et ansvar for deres arbejde.

Medarbejderne mødes med medarbejderne fra Hjemmepleje Fjerritslev Vest kl. 15.30. Formålet med det er at afdække, om der evt. er brug for, at nogle medarbejdere skal hjælpe i Vest eller omvendt. Planlægningen er dog som udgangspunkt altid på plads, inden medarbejdernes arbejdstid begynder.

Et par gange om ugen mødes lederen med de medarbejdere, som er på arbejde. Her drøftes praktiske forhold og gives informationer. Hertil kommer 2 årlige møder for de medarbejdere, som arbejder om aftenen, indholdet i møderne er både borger- og medarbejderrelateret.

Hjemmeplejen Fjerritslev Øst har lokaler i et tidligere plejehjem. Siden sidst er der blevet ryddet op flere steder, også på opslagstavler. Man havde overvejet at indrette et dokumentationsrum, men arbejder nu i retning af, at der dokumenteres mest muligt ude ved og sammen med borgerne. Ad den vej forsøger man så også at ændre til mere forenklede arbejdsgange.

Tema 4 Kompetencer

De medarbejdere, som denne eftermiddag er på arbejde, lever op til kvalitetsstandardens krav til faglige kompetencer.

Lederen oplyser, at alle social- og sundhedsassistenter skal på akutuddannelse. Der er ikke planlagt yderligere undervisning i 2018. Det kan anbefales at lave en strategi for kompetenceudvikling og samarbejde, som relaterer sig til de behov, som er kendetegnende for målgruppen. Det er blandt andet borgerbehov, der udspringer af for stort forbrug af blandt andet alkohol og psykisk sygdom.

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 døgnnet. Tilsynet har ligeledes talt med enkelte medarbejderrepræsentanter og lederen samt gennemgået dokumentation, der vedrører indsatsen for flere borgere og driften i al almindelighed. 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
6. juni 2018