

# Tilsynsrapport

## Hjemmeplejen Fjerritslev Vest, Jammerbugt Kommune

### Uanmeldt tilsyn mandag den 18. juni 2018 fra kl. 12.30

Opfølgende besøg torsdag den 21. 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**

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. Medarbejderne fremtræder fagligt bevidste og er godt støttet af lederen. Dokumentationen i form af døgnrytmeplaner er generelt handlingsanvisende, men der kan arbejdes med fokus på borgerens ressourcer. 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 er blevet inddraget ved tilsynet, er generelt meget tilfredse med den hjælp, de får. Hjælpen i sin helhed dækker ifølge deres udsagn deres behov, og det er deres oplevelse, at den også har det omfang og det indhold, som de har fået oplyst af leverandøren, at de kan forvente
- Generelt er det også borgernes oplevelse, at de bliver talt til i en ordentlig tone
- Beskrivelserne i døgnrytmeplanerne, som omhandler indsatsen for borgerne, er skrevet i et etisk ordentligt sprog, og planerne er opdaterede. Det er et udviklingspunkt at gøre dem mere handlingsanvisende og beskrive tilgangen til opgaven
- Man kan overveje at vurdere, om Myndigheds kommunikation med og information til borgerne om bevilgede ydelser mv. 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 medarbejderne har fokus på borgernes ressourcer. Det er forsat et udviklingspunkt, som man arbejder med
- Det er også et udviklingspunkt, at medarbejdere i alle vagtlag får muligheder for at få en fælles forståelse for den ønskede tilgang og udmøntningen i praksis.

**Tilsynsrapport**  
**Hjemmeplejen Fjerritslev Vest, Jammerbugt Kommune**  
**Uanmeldt tilsyn mandag den 18. juni 2018 fra kl. 12.30**  
Opfølgende besøg torsdag den 21. juni 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 godt engagement
- Det kan være et udviklingspunkt at arbejde med udvikling af lederskabet
- arbejdet med en mere systematisk kompetenceudvikling relateret til udviklingen i borgerbehovene bredt set er stadigvæk et udviklingspunkt. Ansvar for kompetenceudvikling ligger ifølge det oplyste på det overordnede ledelsesniveau.
- De medarbejdere, som er på arbejde denne eftermiddag, lever op til kvalitetsstandardens krav til faglige kompetencer. De fremtræder ansvarlige i forhold til opgaverne.

**Tema 4      Kompetencer**

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

- Arbejdet med en mere systematisk kompetenceudvikling relateret til udviklingen i behovene hos borgerne er stadigvæk et udviklingspunkt.

Uddybende kommentarer

**Tema 1**

De borgere, som er blevet inddraget ved tilsynet, er generelt meget tilfredse med den hjælp, de får. Hjælpen i sin helhed dækker ifølge deres udsagn deres behov, og det er deres oplevelse, at den også har det omfang og det indhold, som de har fået oplyst af leverandøren, at de kan forvente. Den hjælp, som borgerne er stillet i udsigt, stemmer overens med oplysningerne på dagens kørelister.

Alle borgerne oplever, at de som hovedregel får hjælpen på det tidspunkt, de er stillet i udsigt, og de har alle et kontaktnummer til hjemmeplejen, som de kan bruge, hvis medarbejderne ikke kommer frem, som forventet, hvilket ingen dog har oplevet, er sket. Flere borgere har forskellige kontaktnumre, hvilket lederen følger op på.

Borgerne oplever, at medarbejderne altid er velinformerede om, hvordan de skal løse opgaven, uanset hvem der gør det. De borgere, som får hjælp flere gange i løbet af døgnet, møder en del medarbejdere, men det har som udgangspunkt ingen betydning for oplevelsen af deres tilfredshed. Generelt er oplevelsen også, at de bliver tiltalt i en ordentlig tone.

Borgerne er bevilget ydelser, som omsættes til konkrete handlinger af planlæggeren, hvorefter medarbejderne mere detaljeret beskriver indsatsen i en døgnrytmeplan. Beskrivelserne i døgnrytmeplanerne, som omhandler indsatsen for borgerne, er skrevet i et etisk ordentligt sprog, og planerne er som udgangspunkt opdaterede. Det er et udviklingspunkt at gøre dem mere handlingsanvisende, herunder hvad borgerne selv kan bidrage med og hvilken tilgang, medarbejderne skal bruge i samspillet med borgerne.

Ingen har hørt om Kommunens kvalitetsstandarder for området, og alle borgere, som tilsynet har besøgt, får efterfølgende en kvalitetsstandard udleveret fra leverandøren. Hvis borgerne ville klage, hvilket de ikke har fundet nødvendigt, 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. En enkelt kan

# Tilsynsrapport

## Hjemmeplejen Fjerritslev Vest, Jammerbugt Kommune

### Uanmeldt tilsyn mandag den 18. juni 2018 fra kl. 12.30

Opfølgende besøg torsdag den 21. juni 2018

referere fra et besøg af en visitator. De øvrige kan ikke erindre, at de har haft besøg eller referere til afgørelsesbreve. Man kan overveje at vurdere, om Myndigheds kommunikation med og information til borgerne er tilstrækkelig.

De borgere, som har nødkald, oplever, at de får hjælp indenfor den tidsfrist, som de forventer. Det opleves under tilsynet, at en anden borger får brug for hjælp og anvender sit nødkald. Der gives et ordentligt svar og leveres støtte med det samme.

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 det foregående tilsyn var ingen borgere tilknyttet projektet "Vi Bevæger Ældre". Ved dette tilsyn er 2 borgere tilknyttet projektet, og en borger har lige afsluttet et forløb. En anden borger, der dog ikke er tilknyttet projektet, fortæller, hvordan pågældende aktivt inddrages i de daglige gøremål, når medarbejderne er til stede.

Om VBÆ-teamet oplyser lederen, at en medarbejder fra teamet fremover er tilgængelig for råd og vejledning i hjemmeplejen ca. en ½ time om ugen i dagtimerne. Ordningen træder i kraft i slutningen af juni måned. Lederen oplyser også, at det var ønskeligt, at borgere, der fx kommer hjem fra sygehuset, og hvor hjemmeplejen vurderer, at der er potentialer for rehabilitering, hurtigere kunne blive tilknyttet projektet. Man bør overveje, hvordan det kan sikres, at alle vagtlag får mulighed for at tilegne sig viden om rehabilitering og udmøntning i praksis

Gennemgangen af døgnrytmeplaner viser, at det er et udviklingspunkt at beskrive borgernes ressourcer.

#### **Tema 3      Organisation og ledelse**

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

Lederen bruger sin nærmeste lederkollega til ledersparring i hverdagen og har det seneste halve år også kunnet sparre med områdelederen. Denne sparring er midlertidigt sat i bero grundet fratrædelse. Der er som sådan ikke lagt andre strategier for lederudvikling eller kompetenceudvikling. Den opgave varetages på det overordnede lederniveau, hvor ansvaret for lokalområdets uddannelsesbudget ifølge det oplyste også ligger. Med lederen har tilsynet drøftet det hensigtsmæssige i på lokalt plan at arbejde med udmøntningen af de overordnede værdier i eget ledelsesgrundlag som et led i udviklingen af hverdagens praksis og lederskabet.

En ekstern undersøgelse af hjemmeplejeområdet er netop afsluttet. Resultatet gav blandt andet anledning til flere anbefalinger om justeringer i organisationen, og det første møde om det videre forløb ligger i slutningen af juni måned.

# Tilsynsrapport

## Hjemmeplejen Fjerritslev Vest, Jammerbugt Kommune

### Uanmeldt tilsyn mandag den 18. juni 2018 fra kl. 12.30

Opfølgende besøg torsdag den 21. juni 2018

Planlæggeren fra Hjemmepleje Vest deler kontor med planlæggeren fra Hjemmepleje Øst. Ved tilsynet i 2017 havde lederen overvejelser om at ændre på dette, da det skabte forholdsvis for mange forstyrrelser for planlæggerne at de havde fælles kontor, blandt andet på grund af mange henvendelser fra medarbejderne. Denne eftermiddag kommer der også en del medarbejdere ind på kontoret med forskellige informationer, som de ønsker, at der skal handles på. Det bør vurderes, om den aktuelle løsning er den rette. Erfaringer andre steder fra viser at planlæggere ubevidst kan komme til at påtage sig lederopgaver, og derfor har behov for ledelsesmæssig støtte til at fastholde rollen som planlægger. Det er lederen opmærksom på. Til dette oplyser lederen i øvrigt, at det netop centralt fra er besluttet at tildele planlæggeropgaven flere ressourcer. Det vil frigive mere tid til de ledelsesmæssige opgaver. Samtidig vil sårbarheden ved sygdom og i ferie blive reduceret.

Lederen oplyser, at det er blevet sværere at rekruttere kvalificeret arbejdskraft. Et af tiltagene for at fastholde medarbejdere er blandt andet at skabe en mere tydelig balance mellem de indbyrdes forventninger i aftenvagtsgruppen og mellem medarbejderne og ledelsen. Ledelsen oplyser, at et af arbejds punkterne også bliver at skabe mere bevidsthed hos medarbejderne om deres ansvar og deres muligheder for løsning af opgaver, der indirekte knytter sig til borgerbesøgene, som fx at dokumentere, bestille medicin og lignende. Det sker i tæt samspil med Hjemmeplejen Øst. Det er vigtigt at sikre, at medarbejdernes fokus fastholdes på fagligheden blandt andet for at forebygge, at der ikke udvikler sig uensigtsmæssige kulturer i organisationen.

Denne eftermiddag og aften planlægges der med 5 kørelister/ruter. Det betyder, at der er 5 medarbejdere på arbejde, hvoraf de 4, som er uddannede social- og sundhedshjælpere, arbejder fra kl. 15.30 til kl. 23.30. Den femte medarbejder, som er social- og sundhedsassistent, arbejder fra kl. 16.00 til kl. 24.00, så der ad den vej kan skabes sammenhæng i indsatsen døgnet rundt. Alle medarbejderne er fastansatte. Overleveringen af de informationer, der skal skabe kontinuitet i borgerforløbene, sker stort set kun elektronisk.

Medarbejderne mødes med medarbejderne fra Hjemmepleje Fjerritslev Øst 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. Denne eftermiddag har lederen et kort møde med medarbejderne. Her informeres om nyindkøbte telefoner og drøftes kort enkelte faglige dilemmaer, som skal bringes videre til næste dags triagemøde, da triage udelukkende afholdes i dagtimerne. Det synes umiddelbart at være relevant, at de medarbejdere, der arbejder om aftenen, også fik muligheder for at drøfte borgerrelaterede dilemmaer med hjemmesygeplejen.

Hjemmeplejen Fjerritslev Vest har lokaler i et tidligere plejehjem. Siden sidst er der blevet ryddet op flere steder, også på opslagstavler. Man 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.

Ved det seneste tilsyn arbejdede lederen på at færdiggøre et introduktionsprogram for nye medarbejdere. Det arbejde blev dog sat i bero, fordi det centralt fra blev besluttet at udarbejde et fælles introduktionsprogram. Der blev derfor nedsat en arbejdsgruppe med repræsentanter fra hjemmeplejegrupperne. Ifølge lederen er dette arbejde nu også blevet sat i bero på ubestemt tid. Der er ansat nye medarbejdere, herunder

# Tilsynsrapport

## Hjemmeplejen Fjerritslev Vest, Jammerbugt Kommune

### Uanmeldt tilsyn mandag den 18. juni 2018 fra kl. 12.30

Opfølgende besøg torsdag den 21. juni 2018

også blandt dem, som arbejder om aftenen, hvorfor det vil være relevant lokalt at prioritere en indsats, der kan være med til at give nyansatte medarbejdere et godt grundlag for at kunne levere en kvalificeret indsats. Erfaringsmæssigt er det også med til at skabe tryghed.

Lederen oplyser, at alle social- og sundhedsassistenter skal på akutuddannelse. Der er ikke planlagt yderligere undervisning i 2018. Blandt medarbejderne efterlyses der muligheder for, at de kan blive lidt mere fortrolige med hensyn til brugen af IT-systemets faciliteter.

Det kan fortsat anbefales at lave en strategi for kompetenceudvikling som målrettet relaterer sig til udviklingen af borgerbehovene og tilgangen til dem. Til dette oplyser lederen blandt andet, at man lokalt i hjemmeplejen ikke har mulighed for at træffe beslutninger om deltagelse i kurser og lignende. Det er alene den kompetenceudvikling, som kan ligge i og knytte sig til hverdagens praksis, der kan arbejdes med.

#### **Fremgangsmåde**

Ved det uanmeldte besøg har tilsynet talt med 3 borgere i deres egne hjem. De er blevet udvalgt af tilsynet efter fastlagte kriterier. Planlæggeren har derefter spurgt 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 lederen, planlæggeren samt enkelte medarbejderrepræsentanter og 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 er resultaterne af tilsynet drøftet med lederen, som også har haft rapporten til faktuel høring, inden den blev fremsendt til Forvaltningen.

Aase Møller  
22. juni 2018