

Tilsynsrapport
Hjemmeplejen Kaas, Jammerbugt Kommune
Uanmeldt tilsyn onsdag den 20. 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

Borgerne er meget tilfredse med den støtte og hjælp, de får. Leverandøren har informeret dem om, hvilken hjælp de kan forvente, og det er borgenes oplevelse, at deres forventninger bliver indfriet af medarbejdere, som behandler dem med respekt. Medarbejderne er godt støttet af engageret leder. Dokumentation i form af døgnrytmeplaner er generelt handlingsanvisende og skrevet i et etisk ordentligt sprog, men der kan arbejdes med fokus på borgernes ressourcer og fælles forståelse for de ønskede tilgange i spil med de interne samarbejdspartnere. 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, er meget tilfredse med den hjælp og støtte, de får. Det er også deres oplevelse, at den hjælp, som leverandøren har informeret dem om, at de kan forvente, svarer til den hjælp, de får, og det svarer også til deres behov
- Det er borgernes generelle oplevelse, at de bliver respekteret af de medarbejdere, som kommer i deres hjem
- Beskrivelserne i døgnrytmeplanerne, som omhandler indsatsen for og sammen med borgerne, er generelt skrevet i et etisk ordentligt sprog og handlingsanvisende. Det er et udviklingspunkt at 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

- Der er forhold, der peger på, at det er vigtigt at genetablere fokus på den rehabiliterende indsats, hvilket lederen er opmærksom på og støtter op om. Man afventer et tættere samarbejde med VBÆ-teamet

Tilsynsrapport
Hjemmeplejen Kaas, Jammerbugt Kommune
Unmeldt tilsyn onsdag den 20. juni 2018 fra kl. 12.30
Opfølgende besøg torsdag den 21. juni 2018

- Gennemgangen af døgnrytmeplaner peger i retning af, at det er et arbejds punkt at sætte mere fokus på og dermed bevidsthed om, hvad borgerne selv kan bidrage med i et rehabiliterende eller aktiverende sigte.

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
- 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 overordnede ledelsesniveau.

Tema 4 Kompetencer

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

- De medarbejdere, som er på arbejde denne eftermiddag og aften, er uddannede indenfor området og lever derfor op til kvalitetsstandardens krav til faglige kompetencer
- Arbejdet med en mere systematisk kompetencetilpasning relateret til udviklingen i behovene hos borgerne er stadigvæk et udviklingspunkt. Ansvar for det ligger ifølge lederen på det overordnede ledelsesniveau.
- Man kan overveje om triageringsmøder med aftenpersonalet kan være nyttige i et kompetenceudviklende perspektiv.

Uddybende kommentarer

Tema 1

De borgere, som tilsynet besøger, er meget tilfredse med den hjælp og støtte, de får. Det er også deres oplevelse, at den hjælp, som leverandøren har informeret dem om, at de kan forvente, svarer til den hjælp, de får, og også til deres behov. De oplysninger, som fremgår af dagens kørelister, og som vedrører indhold samt omfang af hjælpen, stemmer overens med de leverede ydelser.

Borgerne oplever sig også behandlet ordentligt og med respekt af de medarbejdere, som kommer i deres hjem, når det er medarbejdere, som kommer fra hjemmeplejen i Kaas. De oplever, at det kan skabe lidt usikkerhed, når det er vikarer fra en ekstern leverandør, og det er særligt, fordi medarbejderne ikke altid ved, hvordan de skal hjælpe borgerne.

Flere borgere får hjælp flere gange i døgnet og får derfor hjælp af flere forskellige medarbejdere. Det er tilsynets indtryk, at lederen gennem arbejdsplanlægningen søger at skabe mest mulig kontinuitet og ensartethed i indsatsen. Det er også borgernes generelle oplevelse, at det som hovedregel er de samme medarbejdere, som kommer i deres hjem. Kontinuiteten forudsætter blandt andet et godt samarbejde mellem medarbejderne, hvilket der således må være tale om her. Det er principielt set med til at skabe tryghed blandt borgerne.

Borgerne er bevilget ydelser, som omsættes til konkrete handlinger af planlæggeren, hvorefter medarbejderne mere detaljeret beskriver indsatsen i en døgnrytmeplan. Beskrivelserne i døgnrytmeplanerne, som

Tilsynsrapport
Hjemmeplejen Kaas, Jammerbugt Kommune
Unmeldt tilsyn onsdag den 20. juni 2018 fra kl. 12.30
Opfølgende besøg torsdag den 21. juni 2018

omhandler indsatsen for borgerne, er skrevet i et etisk ordentligt sprog, og planerne er som udgangspunkt opdaterede og handlingsanvisende. En enkelt er dog ikke ført over fra det gamle IT-system. Det følger lederen op på. Det er et udviklingspunkt at gøre dem mere strukturerede og herunder at beskrive, hvad borgerne selv kan bidrage med, og hvilken tilgang medarbejderne skal bruge i samspillet med borgerne. Blandt andet fordi planerne danner grundlag for indsatsen, når vikarer inddrages i opgaveløsningen, og fordi det vil være i tråd med de overordnede målsætninger for området.

Ingen af de adspurgte borgere kender 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 af borgerne har hørt om og har derfor heller ikke benyttet sig af muligheden for fleksibel hjemmehjælp, og ingen erindrer, at de har haft besøg af en visitator eller kan erindre, at de har modtaget et afdørelsesbrev. Man kan overveje at vurdere, om Myndigheds kommunikation med og information til borgerne er tilstrækkelig.

Alle borgerne er klar over, at de kan skifte leverandør.

Den borger, som har behov, der gør pågældende berettiget til et nødkald, oplever at få hjælp ved behov for det. Andre borgere har telefonnummeret til hjemmeplejen kodet ind på deres telefon eller har skrevet telefonnummeret på en seddel. Hos en enkelt borger følger lederen op på, om telefonnummeret er det rigtige, og om muligheden for at tilkalde hjælp modsvarer borgerens aktuelle behov.

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 er fortrolige med at bruge tablets. De bærer en 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 tilsynet i 2017 var flere borgere tilknyttet projektet "Vi Bevæger Ældre", og det var borgernes oplevelse, at der var en "rød tråd" i samspillet mellem dem, hjemmeplejens medarbejdere og terapeuterne. Ved dette tilsyn er ingen borgere tilknyttet projektet. Det er lederens opfattelse, at en hurtigere tilknytning til projektet kan gøre det lettere at målrette indsatsen. Endvidere oplyser lederen, at det er besluttet, at en repræsentant fra teamet fremover en gang om ugen vil komme i hjemmeplejen for blandt andet at drøfte, om der er borgere, som kan profitere af indsatsen. Det kan overvejes, om der kan udvikles arbejds gange, der kan være med til at sikre, at alle vagtlag, herunder de medarbejdere, som arbejder om aftenen, får en fælles forståelse, tilgang og metoder til udmøntning i praksis.

Gennemgangen af døgnrytmeplaner peger i retning af, at det fortsat er et arbejds punkt at sætte mere fokus på og dermed bevidsthed om, hvad borgerne selv kan bidrage med hvilket kan have et rehabiliterende eller aktiverende sigte.

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.

Tilsynsrapport
Hjemmeplejen Kaas, Jammerbugt Kommune
Unmeldt tilsyn onsdag den 20. juni 2018 fra kl. 12.30
Opfølgende besøg torsdag den 21. juni 2018

Lederen har kunnet bruge sin områdeleder til ledersparring. Denne sparring er i denne måned midlertidigt sat i bero, da områdelederen er fratrådt. Der har det seneste år været en del ustabilitet på det overordnede ledelsesfelt, men det er tilsynets indtryk, at lederen ønsker og er i stand til at fastholde den ønskede retning.

Der er ikke lagt strategier for lederudvikling i organisationen eller kompetenceudvikling. Den opgave varetages på det overordnede lederniveau, hvor ansvaret for lokalområdets uddannelsesbudget ifølge det oplyste også ligger.

Lederen oplyser, at ledergruppen i indeværende uge er blevet informeret om, at det centralt fra er besluttet at tildele planlæggeropgaven flere ressourcer. Som det har været indtil nu, har lederen i planlæggerens fravær og også løbende, når det har været nødvendigt, deltaget i planlægningen af de daglige ruter for medarbejderne. Det har, som det også blev vurderet af tilsynet sidste år, været en sårbar løsning. Lederen ser frem til øgede muligheder for at udøve ledelse og mindre sårbarhed ved driften. Det kan overvejes om der kan skabes mulighed for udvikling af lederskabet og ledelsesgrundlag.

Siden de seneste tilsyn er der tiltrådt en ny planlægger. Planlæggeren er rekrutteret fra medarbejdergruppen og kender dermed en del af de borgere, som får hjælp. Det har været en hjælp for pågældende i opstartsfasen.

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

Ved det seneste tilsyn var der planlagt en ændring af lokalområdet, så nogle borgere og medarbejdere blev tilknyttet et andet område, mens andre fra en anden geografisk del af kommunen blev tilknyttet Hjemmeplejen i Kaas. Organiseringen er faldet på plads, selv om det har medført en del mere køretid for medarbejderne. Årsagen til ændringen kan findes i, at man ønskede et lige stort ledelsesfelt for alle lederne.

Løbet af de seneste måneder er antallet af borgere, som skal have hjælp steget, og borgerbehovene er mere komplekse, oplyser lederen. Derfor er antallet af kørelister/ruter øget, og denne eftermiddag og aften planlægges der således med 5 kørelister. Det betyder, at der er 5 medarbejdere på arbejde. Mindst én af medarbejderne skal være uddannet social- og sundhedsassistent. Denne eftermiddag er der to assistenter på arbejde, hvilket kan tilskrives, at der er inddraget en intern vikar. Alle medarbejderne møder kl. 15.30 til kl. 24.00.

De arbejder i faste makkerpar, hvilket betyder, at det altid er de samme medarbejdere, der arbejder sammen. Når, der som her er tale om en så lille medarbejdergruppe, kan man overveje om organiseringen er den rette, både af hensyn til udviklingen af gruppen og også af hensyn til sikring af, at der ikke udvikler sig uønskede kulturer. Det synes umiddelbart at være relevant, at de medarbejdere, der arbejder om aftenen, også fik muligheder for at drøfte borgerrelaterede dilemmaer med fx hjemmesygeplejen gennem triagering.

Overleveringen af de informationer, der skal skabe kontinuitet i borgerforløbene, sker stort set kun elektronisk, hvilket betyder, at alle er fortrolige med at bruge tablets, hvilket også er tilfældet denne eftermiddag.

Tilsynsrapport
Hjemmeplejen Kaas, Jammerbugt Kommune
Uanmeldt tilsyn onsdag den 20. juni 2018 fra kl. 12.30
Opfølgende besøg torsdag den 21. juni 2018

Tema 4 *Kompetencer*

De medarbejdere, som skal på arbejde denne aften, er uddannede social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter og lever dermed op til kvalitetsstandardens krav til faglige kompetencer.

De oplyser, at alle social- og sundhedsassistenter skal på akutuddannelse. Der er ikke planlagt andre kurser eller andre former for kompetenceløft for medarbejderne. Det kan anbefales at lave en strategi for kompetenceudvikling, som relaterer sig til de behov, som er kendetegnende for de borgere, som modtager. Den opgave ligger ifølge det oplyste på det overordnede ledelsesniveau. Det kan også overvejes at vurdere, om der er muligheder for at integrere mere systematisk refleksion over daglig praksis som et led i kompetenceudviklingen.

Her holdes også triageringsmøder med hjemmesygeplejen et par gange om ugen i dagtimerne. Fremover er det planen, at det skal foregå 3 gange om ugen, men tidspunktet er endnu ikke fastlagt endeligt, da man afventer resultater af en mulig omorganisering. I den proces kan man overveje, om triageringsmøder med aftenmedarbejderne kan være nyttige i et kompetenceudviklende perspektiv.

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 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
22. juni 2018