

Tilsynsrapport
Hjemmeplejen Saltum, Jammerbugt Kommune
Unmeldt tilsyn tirsdag den 10. april 2018 fra kl. 11.45
Opfølgende besøg fredag den 13. april 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 tilfredse med den hjælp, de får, og den måde, de får hjælpen på. Det samme billede tegnede sig i 2016. De oplever sig godt orienteret om relevante forhold fra leverandørens side. Man kan overveje at vurdere, om informationen fra Myndighed om det generelle serviceniveau og bevilgede ydelser, klagemuligheder mv. er tilstrækkelig. Der er tydeligvis behov for at sikre, at de oplysninger, som er en af forudsætningerne for en kvalificeret opgaveløsning, er dokumenteret og tilgængelige for medarbejderne. Det bliver særligt vigtigt, når der inddrages vikarer i opgaveløsningen, hvilket er tilfældet ved dette tilsyn. I det skriftlige arbejde kan der også arbejdes med den faglige vinkel, så det kan derfor anbefales at lave systematiske ledelsestilsyn på dokumentationen. Man kan med fordel lægge et strukturelt fokus på dele af organisationen, hvilket lederen også har planer om. Det er forsat et udviklingspunkt at lade borgerbehovene være styrende for en målrettet kompetenceudvikling.

Tema 1 *Konstaterbare forhold om ydelser og levering*

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

- Det er hovedindtrykket, at de borgere, som tilsynet besøger, får den hjælp og støtte, som de er stillet i udsigt af leverandøren. Borgerne er tilfredse med den hjælp, de får, og de bekræfter, at de får hjælp på det tidspunkt, de forventer det, og af nogle medarbejdere, som behandler dem med respekt.
- Den skriftlige dokumentation, som omhandler indsatsen for borgerne, er skrevet i et etisk ordentlige sprog, men der er som ved det foregående tilsyn et stort behov for at sikre, at der udarbejdes handlingsanvisende døgnrytmeplaner som redskab for medarbejderne til at skabe grundlag for en ensartet udførelse af hjælpen. Det kan anbefales at lave systematiske ledelsestilsyn på dokumentationen
- 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 tilsynets vurdering, at man målrettet arbejder på at leve op til kravene om, at hjælpen skal have et rehabiliterende sigte.

Tilsynsrapport
Hjemmeplejen Saltum, Jammerbugt Kommune
Unmeldt tilsyn tirsdag den 10. april 2018 fra kl. 11.45
Opfølgende besøg fredag den 13. april 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 at kompetencerne både fagligt og organisatorisk i eftermiddags- og aften-timerne
- De fysiske rammer kalder forsat på opmærksomhed fra ledelsens side.

Tema 4 Kompetencer

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

- 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 har talt med, er tilfredse med den hjælp, som de modtager. De mener også, at de får den hjælp, som de er stillet i udsigt af leverandøren. De udtrykker også tilfredshed med den måde, de får hjælpen på. De fremhæver, at den kontinuitet, de oplever, der er i indsatsen, har stor betydning for deres oplevelse af tilfredshed. Kontinuiteten forudsætter et godt samarbejde mellem medarbejderne, hvilket der således er tale om her. De borgere, som får hjælp flere gange i løbet af døgnet, møder selvsagt en del medarbejdere, men de oplever ikke, at det forringer kvaliteten. Borgerne oplever, at en eller flere medarbejdere er gennemgående hjælpere i deres hjem, hvilket de oplever trygt.

Endvidere fremhæver borgerne en ordentlig omgangstone fra medarbejdernes side. De oplever, at medarbejdernes fremmødetidspunkt hos dem som hovedregel svarer til det, de forventer.

Borgerne oplever, at det er let at få kontakt til hjemmeplejen, og det sker enten telefonisk, eller ved at de bruger deres nødkald. De borgere, der er bevilget nødkald, bruger også nødkaldet til at kommunikere andre informationer end behov for hjælp til leverandøren. Borgerne oplever, at de hurtigt får hjælp, hvis de bruger nødkaldet. I løbet af eftermiddagen overværer tilsynet, at der opstår et akut behov for hjælp hos flere borgere, som bruger deres nødkald. Nødkaldene bliver besvaret i en ordentlig og venlig tone, og i begge tilfælde får borgerne hjælp med det samme. Man kan overveje, om det er den rigtige løsning, at borgerens kontakt til hjemmeplejen sker via et nødkald, hvis situationen ikke er akut.

De bevilgede ydelser omsættes til konkrete handlinger af planlæggeren, hvorefter medarbejderne mere detaljeret beskriver indsatsen i en døgnrytmeplan. Her er det beskrevet, hvad borgerne selv kan bidrage med. Dette er i tråd med den valgte tilgang til opgaven. De døgnrytmeplaner, som tilsynet har gennemgået, har en varierende kvalitet fra at være meget fyldestgørende til at være mangelfulde. Da døgnrytmeplanerne skal være handlingsanvisende for udførelsen og er tilgængelige for alle medarbejderne, når de er på arbejde, er det et stort 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.

Tilsynsrapport
Hjemmeplejen Saltum, Jammerbugt Kommune
Unmeldt tilsyn tirsdag den 10. april 2018 fra kl. 11.45
Opfølgende besøg fredag den 13. april 2018

Borgerne har aldrig oplevet, at de har ventet forgæves på hjælpen. Hvis situationen skulle opstå, vil de bruge deres nødkald. De finder i øvrigt, at de hurtigt får hjælp, hvis den situation skulle opstå, at de fik akut behov for hjælp.

Ingen borgere kan referere til afgørelsesbreve fra Myndigheds side. En enkelt borger kan fortælle, at visitatoren har besøgt pågældende indenfor de seneste måneder. En af borgerne har en alder, hvor pågældende har krav et tilbud om udarbejdelse af en handleplan og andre ydelser, jf. Servicelovens bestemmelser om det. Det vil være relevant at skabe sammenhæng mellem handleplanen og de ydelser, som leverandøren leverer, da hjælpen i en sådan situation som udgangspunkt kan have et mere udviklende sigte. Leverandøren følger op på det.

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. Leverandøren udleverer kvalitetsstandarderne til et par borgere efter tilsynet. Borgerne får den hjælp, som visitatoren meddeler leverandøren, at borgerne skal have. Det fremgår af kørelisterne. Hvis borgerne skulle klage over omfang eller indhold, vil de kontakte leverandøren.

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

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.

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*

For øjeblikket er der ingen borgere tilknyttet projekt "vi bevæger ældre". Der har i den seneste tid været igangsat et par forløb, men de er blevet afsluttet, da borgerne ikke profiterede af indsatsen. 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. Ved et foregående tilsyn fortalte flere borgere om vellykkede resultater.

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. Overleveringen af de informationer, der skal skabe kontinuitet i borgerforløbene, sker fortrinsvis elektronisk.

Ved tilsynets start deltager lederen i ledersparring med områdelederen, der er den nærmeste overordnede. Det sker som udgangspunkt 2 timer hver 14. dag. Her drøftes de udfordringer og dilemmaer, som lederen måtte stå i. Der er som sådan ikke lagt andre strategier for lederudvikling. Siden det seneste tilsyn er der ansat endnu en planlægger, så der er 2 i alt, hvilket vil frigøre mere tid til ledelse, da lederen også har været optaget af mange planlægningsopgaver.

Tilsynsrapport
Hjemmeplejen Saltum, Jammerbugt Kommune
Unmeldt tilsyn tirsdag den 10. april 2018 fra kl. 11.45
Opfølgende besøg fredag den 13. april 2018

Denne eftermiddag og aften planlægges der med 5,5 køreliste/ruter. Det betyder, at der er 6 medarbejdere på arbejde, hvoraf de 5 er på arbejde fra kl. 16.00 til kl. 24.00. En medarbejder arbejder fra kl. 17.00 til kl. 21.00.

Der er planlægges som udgangspunkt ikke med en mundtlig overlevering af informationer mellem dag- og aftenpersonalet, men flere medarbejdere møder på arbejdet i god tid før, arbejdsdagen begynder. Det kan anses som et udtryk for, at medarbejderne føler et ansvar for deres arbejde. Overleveringen foregår derfor både mundtligt og elektronisk. Den ene medarbejder, som er på arbejde mellem kl. 15.30 og 16.00 er blevet optaget hos en borger grundet et nødkald. Pågældende er først på kontoret efter kl. 16.00 med nødkaldstelefonen. Det skaber en let forvirring for aftenpersonalet, at telefonen er væk.

Fire af de 5 medarbejdere, som arbejder fra kl. 16.00 denne aften, er vikarer. Lederen oplyser, at fraværet blandt de fastansatte kan tilskrives sygdom. To af vikarerne, som er uddannede social- og sundhedshjælpere, og som er ansatte som vikarer i den kommunale hjemmepleje, har også været på arbejde dagen før. Derfor kender de flere borgere og deres behov. De 2 andre vikarer, som er uddannede henholdsvis social- og sundhedshjælper og social- og sundhedsassistent, kommer fra et privat vikarbureau. Den ene kender flere borgere godt fra aftenen før. En af vikarerne møder 10 minutter efter den planlagte mødetid.

Den fastansatte medarbejder, som er uddannet social- og sundhedshjælper, forsøger meget kompetent at skabe overblik for alle. Mellem vikarerne er der nogle drøftelser, blandt andet om de har fået de rigtige kørelister, eller om de skal køre til andre borgere end dem, der fremgår af den køreliste, de har fået, og om de skal justere mellem hinanden for at skabe sammenhæng i praksis. De drøfter også, hvem der skal have hvilke telefoner og hvilke telefonnumre, de hver især kan kontaktes på. Det skal fremhæves, at så vel kørelister som telefoner og lignende var lagt frem til hver enkelt. Umiddelbart forekommer de diskussioner og samtaler som tidsrøvende. Efter ca. 15 minutter holder hovedparten af medarbejderne en rygepause.

Lederen oplyser efterfølgende, at der nu er grundlag for at fastansætte medarbejdere til de ruter, som der aktuelt er behov for, hvilket minimerer behovet for at inddrage vikarer i opgaveløsningen. Det er desuden besluttet at ansatte yderligere en social- og sundhedsassistent, fordi de opgaver, der skal løses, bliver mere komplekse. Processen er godt i gang og forventes at falde på plads i løbet af maj måned. Lederen fremlægger derudover relevante overvejelser om mødetidspunkter og organisering. Det er alt sammen med det formål at kvalificere indsatsen og sikre, at den ønskede kultur også udmøntes i det brede samspil i hele organisationen.

Siden det seneste tilsyn er lederen begyndt at holde møder med de medarbejdere, som arbejder om aftenen. I den sammenhæng vil det være nyttigt at beskrive formålet mv med møderne som et led i en forventningsafstemning.

Hjemmeplejen i Saltum har til huse i kælderen i lokaler på Saltum Plejecenter. Man bør fortsat arbejde på, at de lokaler, som medarbejderne har til rådighed, afspejler og skaber plads til den ønskede faglighed. Herudover bør man overveje, om de samlede rammer har den ønskede standard, fx er pudset flere steder faldet af væggene, dørhåndtag er i stykker etc.

Tilsynsrapport
Hjemmeplejen Saltum, Jammerbugt Kommune
Uanmeldt tilsyn tirsdag den 10. april 2018 fra kl. 11.45
Opfølgende besøg fredag den 13. april 2018

Tema 4 *Kompetencer*

I løbet af efteråret var alle medarbejdere på kursus i Fælles Sprog III, og der arbejdes på at få det implementeret fuldt ud. Et par medarbejdere beretter om deltagelse kurser i akutuddannelse for assistenter, hvilket de oplever har givet dem flere kompetencer. Lederen oplyser, at det er planen, at alle assistenter skal deltage. En anden medarbejdere refererer til et personalemøde om indsatsen for småtspisende borgere.

Der er ifølge det oplyste ikke planlagt yderligere undervisning i foråret 2018. Det kan anbefales at lave en strategi for kompetenceudvikling, som relaterer sig til de behov, som er kendetegnende for målgruppen.

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
2. maj 2018