

Tilsynsrapport

Uanmeldt kommunalt tilsyn den 12., 13. og 16. november 2015

Hjørring Kommune

Leverandør: Distrikt Vest, Hjemmeplejen Vesterlund.

(personlig hjælp og pleje, praktisk hjælp og rehabilitering til borgere i eget hjem)

Centrale konklusioner

Tallene i det følgende bør generelt kunne tale for sig selv. Vi har valgt for hver enkelt leverandør at fremdrage flere centrale iagttagelser og konklusioner angående den kvalitet, borgerne oplever:

- Alle modtagere af personlig og praktisk hjælp er af den opfattelse, at de modtager den bevilgede hjælp.
- Borgerne er generelt tilfredse med kvaliteten af hjælpen ud fra den tid medarbejderne har til rådighed. Enkelte får hjælp af sine pårørende eller tilkøber sig ekstra hjælp.
- Generelt oplever borgerne, at der kommer mange medarbejdere i deres hjem. Der er dog oplevelse af større kontinuitet, når det gælder personlig hjælp og i rehabiliteringsforløbene. Leverandøren kan med fordel have fokus på dette felt, idet borgerne oplyser, det giver forudsigelighed, mere nærvær, tryghed og ofte når medarbejderne mere, når de kender hjemmet. Borgerne har forståelse for, at man ved modtagelse af hjælp flere gange i døgnet nødvendigvis vil få besøg af forskellige.
- Borgerne har en generel oplevelse af, at de får hjælpen indenfor det aftalte tidsrum. Det er vores indtryk, at medarbejderne og borgerne løbende holder hinanden orienteret, ved ændringer i løbet af dagen eller hvis borgerne har andre aftaler. Er borgerne i tvivl eller utrygge, ved hovedparten hvem de skal kontakte samt muligheden for at bruge sit kald.
- Vi kan være lidt i tvivl om, hvor meget borgerne er informeret og opdateret på skrift i forhold til deres bevillinger, kvalitetsstandarder, klagevejledninger, leverandørskift etc., da det er fåtal af dokumenter vi får fremvist. Og når vi gennemgår et udsnit af dokumentationen, er den ikke opdateret. Det er dog vores vurdering at pakkerne, som borgerne er bevilliget, er opdateret. Vores indtryk er, at borgerne får informationen gennem medarbejderne i dagligdagen. Sammen med den oplevede hjælp og støtte de modtager i hverdagen, kan de redegøre for, som nævnt tidligere, at de får det, de er bevilliget.
- Generelt er der brug for et ledelsestilsyn af dokumentationen, der ikke er opdateret og mangelfuld i forhold til borgernes aktuelle situation.
- Det er vores vurdering, at den påbegyndte implementering af Fremtidens Hjemmepleje og rehabiliteringsperspektivet, er med til at udvikle og styrke samarbejdet og indsatsen tværfagligt for og sammen med borgerne. Borgerne støttes i at blive så selvhjulpne og uafhængige som mulig og det er vores vurdering, at denne investering og indsats er positiv og meningsfyldt for borgerne som for medarbejderne.

Grundlaget bygger på individuelle samtaler med 13 borgere i egen bolig, hvoraf 4 er i et rehabiliteringsforløb samt samtale med flere medarbejdere og den konstituerede ledelse, som var på arbejde de pågældende dage. De følgende data vil være de borgere, der modtager "personlig hjælp og pleje"(7 personer), "praktisk hjælp"(1 person) eller "personlig pleje"(1 person). Herefter følger et afsnit vedr. medarbejderne og de borgere der indgår i et rehabiliteringsforløb(4 personer)samt besøg hos borgerne – den konstaterede kvalitet.

Planlæggeren havde fundet og planlagt besøg hos 16 borgere i løbet af de dage, vi var på tilsyn. Men 3 meldte afbud, da de ikke ønskede at deltage alligevel af personlige og praktiske årsager.

Besøg hos borgerne – den oplevede kvalitet

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
1. Får du den hjælp, som du er blevet bevilget og stillet i udsigt, når hjælperen er i dit hjem?	7	0	0	8	0	0

Generelt bliver borgerne lidt usikre. Men adspurgt direkte om, hvornår medarbejderne kommer og hvad de hjælper med, svarer alle de interviewede, at de får hjælp og støtte, svarende til det bevilgede, og det de mener at være stillet i udsigt. Det er vores umiddelbare indtryk, at borgerne ikke har fuld indsigt/interesse i det bevilgede, men fuld tillid til at kommunen tildeler dem det, de er berettiget til ud fra deres aktuelle situation. For at sikre borgernes rettigheder og behov, fordrer det et tillidsfuldt samarbejde og dialog med de medarbejdere, der kommer i hjemmet samt løbende besøg og opfølgning af visitationen.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
2. Er du tilfreds med kvaliteten af hjælpen (bliver det gjort ordentligt)?	5	2	0	8	0	0

Selvom borgerne generelt er tilfredse med rengøringen, er det ud fra en accept af den tid, medarbejderne har til rådighed. "Ud fra rammerne ok". "Får også lidt privat ellers er det for lidt" .. Med den personlige pleje er det anderledes, som man kan se af tallene og hvad borgeren giver udtryk for. Borgerne anser generelt de faste medarbejdere som kompetente og dygtige til at tilrettelægge hjælpen på en effektiv måde. Den praktiske hjælp, er et fokusområde ledelsen har sin bevågenhed på for at kvalitetssikre endnu mere. Ifølge den konstituerede ledelse, er der og har der været en tendens til, at man ud fra faglige overvejelser har prioriteret den personlige hjælp og udskudt eller ændret den praktiske hjælp i den daglige drift. Det ønsker man fremover, hvis det er muligt at ligestille, således det skal være en positiv oplevelse at få hjælp og støtte fra hjemmeplejen, uanset hvad man er bevilget. Ud fra det borgerne giver udtryk for, vurderer vi, at de accepterer serviceniveauet i kommunen, hvilket medarbejdernes tilgang og samvær har en stor og positiv andel i.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
3. Oplever du at blive medinddraget i hjælpens udførelse (indflydelse og hjælp-til-selvhelp)?	2	5	0	9	0	0

Borgerne angiver, at de generelt ikke er deltagende, når det gælder den praktiske hjælp i hjemmet. De oplever sig fremmed og bange for at gå i vejen. Enkelte fortæller, at de har gjort klar og ryddet lidt til siden inden medarbejderne kommer. De to borgere, der svare, de er deltagende fortæller, at de tørrer støv af eller lignende. Adspurgt medarbejderne, hvorfor borgerne ikke er mere inddraget omkring den praktiske hjælp, nu man har fokus på hjælp til selvhjælp, nævner enkelte, at det måske kan handle om en forventningsafstemning hos de ældre borgere samt kulturændring både hos borgerne og dem selv. Dette kan der måske være noget om, hvilket vi vurderer, da vi gennemgår et udsnit af døgnrytmeplanerne. Her får vi indtryk af, at der ikke er kultur for at beskrive, **hvordan** man samarbejder med borgerne om den praktiske hjælp, som når det gælder den person-

lige hjælp og pleje. Det er i overensstemmelse med det, borgerne nævner, at de deltager, med det de kan også selv om de sieder i lift.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
4. Bytter du ydelser (Fleksibel hjemmehjælp)?	1	6	0			

Det er vores indtryk, at borgerne ikke direkte kender til muligheden af at bytte ydelser og derfor svarer nej. Men når man spørger ind til det, at det er noget, der kan ske i samarbejdet med medarbejderne i dagligdagen. Dog ikke som en selvfølge, da de som tidligere nævnt oplever, at medarbejderne har meget travlt. De giver udtryk for, at de faste medarbejdere i kraft af, at de kender hjemmet, overkommer mere og dermed har mulighed for at strukturere rengøringen over flere områder og personlige ønsker. Den ene der svarer ja, siger, "Ja, hvis jeg beder dem".

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
5. Er det fortrinsvis den samme hjælper, der kommer og hjælper dig?		7	0	5	3	0

Det er vores indtryk, at det er svært at skabe kontinuitet. Adspurgt borgerne, fortæller de, at der kommer mange forskellige. Enkelte nævner dog samtidig, at der kan være nogle medarbejdere, der er gennemgående. Det er vores indtryk, at det er en større udfordring, når det gælder den praktiske hjælp, da billedet og oplevelsen hos borgerne er anderledes, når det gælder den personlige hjælp. Borgerne er glade for og sætter pris på de faste medarbejdere, idet det giver kontinuitet i hjælpen, mere nærvær og tryghed. Borgerne har forståelse for, at der kommer afløsere og unge hjælpere ved sygdom og ferie. Borgere, der får hjælp flere gange i døgnet, må nødvendigvis støde på flere medarbejdere, hvilket de har stor forståelse for.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
6. Er du tilfreds med hjælperens sprog og adfærd?	6	1	0	7	1	0

Det er vores hovedindtryk, at medarbejderne er søde, venlige og høflige. De fleste borgere signalerer endda glæde på forsørgelsen og udtrykker direkte, at det er, " ... nogle søde og flinke piger!". En enkelt borger, er dog ikke tilfreds, når det gælder praktisk hjælp. Vedkommende fortæller om forhold vedrørende konkrete medarbejdere, der for borgeren har været problematiske. Ifølge aftale med borgeren, bringer vi dette videre til ledelsen. Den borger, der har svaret, nej vedr. personlig hjælp, har oplevet et ubehageligt og for hende uværdigt svar fra en medarbejder. Det refererer vi ligeledes tilbage, til den konstituerede ledelse, der hurtigst mulig følger op på de to sager.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
7. Udnytter hjælperen tiden (pauser, går før tid)?	7	0	0	8	0	0

Borgerne oplyser, at medarbejderne udnytter den sparsomme tid, de er i hjemmet, godt og uden at holde unødige pauser. Enkelte nævner, der også er tid til en snak.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
8. Er hjælperens personlige hygiejne og beklædning i orden?	7	0	0	8	0	0

Der har ikke været kommentarer, som kan henføres til medarbejdernes beklædning eller hygiejne. Det er borgernes oplevelse, at medarbejdernes beklædning eller uniform er ren og at de skifter dagligt.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
9. Får du hjælpen på det aftalte tidspunkt?	4	3	0	5	3	0

Borgerne oplever generelt at modtage hjælpen til den aftalte tid eller tidsrum. "Det er i løbet af formiddagen", som de siger, når det gælder den praktiske hjælp. Den personlige hjælp ydes så vidt muligt til de ønskede tidspunkter på døgnet, men kan svinge mellem +/- en halv time.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
10. Oplever du, at hjælpen ofte flyttes (erstatningshjælp)?	4	3	0	3	5	0

Det er borgernes generelle oplevelse, at skulle det ske, bliver der ringet eller man snakker om det i dagligdagen. En enkelt borger nævner, at det var et problem i starten og når det skal koordineres med sygehuset. Ifølge lederen tilstræbes det at aftale ny tid med borgeren dagen efter, hvis det passer borgeren.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
11. Har du oplevet aflysning eller udeblivelse af hjælp?	2	5	0	1	7	0

Tallene kan være lidt misvisende, da de 3 personer der svarer ja, ikke har den oplevelse at hjælpen aflyses eller helt udebliver. Som ved spørgsmål 10, er det vores opfattelse, at borgerne bliver kontaktet hurtigst mulig ved ændringer og man er i dialog om hvornår erstatningsbesøg ønskes indenfor nærmeste fremtid.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
12. Hvis hjælpen udebliver – ved du så, hvem du skal ringe til?	6	1		7	1	

De fleste af borgerne oplyser, at de har telefonnummeret til hjemmehjælpen. Nogle har en informationsfolder med tidligere ledere af hjemmeplejen og relevante telefonnumre, andre har det kodet ind på deres telefon

eller på en seddel. Den ene borger, der ikke har telefonnummer, opfordrer vi til, at snakke med medarbejderne. Det vil hun umiddelbart gøre og vi lover samtidig, at vi vil viderebringe det. I tilbagemeldingen til den konstituerede ledelse drøfter vi, at den nye leder, som et led i hendes opstart og orientering, kunne sende en revideret informationsfolder ud med relevante kontaktpersoner og telefonnumre.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
13. Ved du, hvem du skal kontakte ved evt. afbestilling af hjælp?	6	1		7	1	

Jf. ovenfor. Dog kan vi forstå, at der er en praksis, hvor mange af borgere, meddeler ændringer og afbestilling til deres kontakter i dagligdagen, som koordinerer det med planlæggeren.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
14. Hvis nødkald, kommer hjælperen så indenfor responstiden (30 min.)?				3		

3 borgere angiver, at de har et nødkald og at det er betryggende. En enkelt oplever dog, at kaldet er svært at betjene, og oplyser at hun tidligere har haft et andet kald, der var nemmere at trykke på. Ifølge aftale med borgeren viderebringer dette i tilbagemeldingen til den konstituerede ledelse, der vil følge op på sagen. De andre borgere oplever, at hjælpen er der hurtigt og de er trygge og godt tilfredse med responstiden.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
15. Ved du, hvor du skal klage, hvis du er utilfreds med udførelse af hjælpen?	6	1		6	2	

Borgerne oplyser generelt, at de ikke har noget at klage over i forhold til udførelse af hjælpen, hvilket vi vurderer er kendetegnende for denne generation. Det er vores indtryk ud fra det borgerne udtrykker, at der er en god og tillidsfuld dialog med medarbejderne, som de først og fremmest snakker med, og ellers vil de ringe til kontoret eller kommunen. Den ene af de to borgere, der svarer nej(vedkommende får både praktisk og personlig hjælp), mener ikke at have modtaget informationsfolder, brev eller lignende fra kommunen. Den anden svarer, at det ikke er aktuelt og derfor ikke af interesse.

Vi er ikke bekendte med omfanget og indholdet af eventuelle klager, der er tilgået leverandøren.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
16. Har du kendskab til muligheden for leverandørskift?	4	3	0	5	3	0

Borgerne har generelt kendskab til muligheden for leverandørskift efter at have læst pressen eller erfaring med tidligere ophørt leverandør. For en af de borgere, der svarer nej, er det vores opfattelse at vedkommende ikke er bekendt med muligheden. De to andre er vi mere i tvivl om, da de svarer det ikke er aktuelt og dermed indirekte kender til muligheden.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
17. Har du skiftet leverandør?	1	6		2	7	

For den ene borger, der svarer ja, vedr. skift af leverandør omkring praktisk og personlig hjælp, skyldes det at vedkommende har været tilknyttet tidligere og nu ophørt leverandør. Den anden fortæller, at vedkommende får praktisk hjælp fra en af kommunens godkendte private leverandører. Generelt er borgerne tilfredse og nævner, at det ikke er aktuelt. Det er vores indtryk, at medieomtalen ikke har været fremmede for denne mulighed.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
18. Har du kendskab til bevillingen?	5	2		5	3	

Som tidligere nævnt, er det vores oplevelse, at borgerne indirekte har kendskab til, hvad de er bevilliget af hjælp. Enkelte udtrykker konkret hvornår, hvor længe og hvad medarbejderne hjælper og støtter med, når de kommer i hjemmet. Enkelte fortæller, at de på et eller andet tidspunkt har fået et brev, andre viser os ikke opdaterede aftaleskemaer. En enkelt borger viser et brev fra august 2015, hvor vedkommende er bevilliget ældre bolig. Det er vores indtryk, at borgerne ikke er bekendte (måske heller ikke interesseret) med opdateret bevillinger, afgørelser eller andre skriftlige dokumenter, der omhandler deres aktuelle situation. Ej heller Kommunens Kvalitetsstandard, som virker til at skabe mere forvirring, når der spørges til dens kendskab. I vores tilbagemelding til den konstituerede ledelse er det et velkendt problem, at aftaleskemaerne ikke opdateres og måske derfor borgeren generelt ikke er orienteret og informeret. Vi er blevet informeret og nu bekendt med, at Visitationen er i gang med at revistere samtlige borgere.

Særligt om medarbejderne

Under vores tilsyn orienteres vi om, at lederen er fratrukket den 1/11 og at den nye leder tiltræder den 1/12. I den mellemliggende periode varetages den daglige ledelse af lederen for sygeplejerskerne sammen med afdelingslederen fra Distrikt Løkken. Medarbejderne oplever ikke dette vakuum som noget problem, da den tidligere leder har lavet et godt forarbejde, som er struktureret og koordineret sammen med klare kommandoveje og ledelsesansvar. Det er vores umiddelbare indtryk, at der er gjort meget for at understøtte trivsel og samarbejdet. I mødelokalet hænger flere plancher, opslag og handle- og udviklingsplaner, vedr. kontaktpersoner, ansvar, holdninger, værdier, retningslinjer for mødestruktur samt løbende moduler med faglige indhold. Endvidere ligger håndbøgerne vedr. "Fremtidens Hjemmepleje" fremme til fri afbenyttelse samt introduktions- og velkomstfolder til afløsere og nyansatte. Medarbejderne giver udtryk for, at de bliver hørt og set af de konstituerede ledere og er der uafklarede spørgsmål eller andet, bliver der handlet på det. Adspurgt de medarbejdere vi taler med, om hvad de ønsker fra den nye leder, er det, "... lydhørhed og en åben dør, hvor man altid kan komme med sine faglige og personlige udfordringer".

Medarbejderne giver udtryk for, at der er blevet et bedre kollegialt samarbejde. Der er en god og åben tone med en ærlig dialog og sparring i forhold til at hjælpe hinanden. Imens vi er på tilsyn, er der arrangeret biografur og vi får refereret, at julefrokosten står for døren med god tilslutning.

Endvidere giver medarbejderne udtryk for, at Fremtidens Hjemmepleje og de tværfaglige Rehabiliteringskonferencer har været med til at løfte deres faglighed og identitet i forhold til at blive set og hørt og nu som en naturlig del af et tværfagligt team og helhedsindsatsen omkring borgeren.

Det er medarbejdernes indtryk, at der er en stigning af borgere med manglende fysisk formåen, hvilket nødvendiggør to medarbejdere i forhold til indsatsen. Endvidere flere komplekse udfordringer i forhold til psykiske lidelser og misbrug samt et øget fokus på rehabiliteringsborgere. Adspurgt, oplever medarbejderne sig godt klædt på sammenholdt med organiseringen af de tværfaglige rehabiliteringskonferencer, hvor de kan tage faglige udfordringer op til sparring og ideudveksling. Der har været en enkelt seance med en læge vedr. psykiske lidelser. Der er dog et ønske om yderligere supervision fremadrettet. Den nye leder er bekendt med udfordringen og planen er at arrangere yderligere supervision og undervisning i 2016 for hele medarbejdergruppen.

Magtanvendelse og indgriben i borgernes selvbestemmelsesret er ikke aktuelt. Det er temaer, der løbende drøftes i medarbejdergruppen, da det kan være dilemmafyldt. Man drøfter blandt andet, hvordan man gennem pædagogiske og relationelle metoder kan forbygge samt forventningsafstemme med de pårørende. Der er endvidere mulighed for sparring på rehabiliteringskonferencerne eller sammen med demenskoordinator. Det er vores indtryk, at man har klare retningslinjer og procedurer i forhold til grænseoverskridende adfærd, fysik som verbalt.

Særligt om rehabilitering

Det er vores indtryk, at de 4 borgere, vi taler med og som deltager i et rehabiliteringsforløb, får den hjælp og støtte de har behov for udover at træne til en mere selvstændig dagligdag. Begrebet rehabilitering kan virke noget diffust og forvirrende, når vi spørger, hvad de er blevet bedre til eller træner på. Det er dog vores indtryk, at alle borgerne er motiveret. De træner og øver sig i forhold til en mere selvstændig og uafhængig hverdag ud fra de forskellige teknikker, strukturer og øvelser de introduceres og guides i, i samarbejdet med medarbejderne.

Det er vores indtryk, at begrebet giver mere mening og bliver mere klart for borgerne, når det er deres faste kontaktperson, der er konkret tilstede. Fx er der en borger, der siger ”... godt du kom nu, for jeg venter på min kontaktperson og så skal vi ud og gå”. ”Når min kontaktperson ringer, gør jeg mig klar til gåtur”. Da kontaktpersonen kommer, orienteres vi om, hvordan man løbende graduerer udfordringerne, således de matcher borgerens aktuelle formåen. Udgangspunktet for indsatsen denne dag, var at mødes med borgeren lidt ned af vejen, når kontaktpersonen havde ringet. Men da vi skulle komme på tilsyn, blev dagens aftale, at mødes i hjemmet. Det er således vores indtryk, at medarbejderne løbende inddrager borgerne i forhold til dagsformen, motivationen og fastsættelse af de retningsgivende mål. Ved en anden borger læser vi gennem dokumentationen, hvordan man har suppleret observationsperioden med kortlægning gennem ADL taxonomien. Herefter har man udarbejdet mål i samarbejde med borgren, således det giver mening og livskvalitet i hverdagen. F. eks. at komme op om morgenen, køre bil og fylde piller på fyret. Det fortæller borgeren stolt, da vi besøger ham. Han er dog lidt nervøs, om han kan holde strukturen, nu der er gået 12 uger og rehabiliteringsforløbet er slut. Udover at søge om besøgsven fremgår det ikke af dokumentationen, hvad der yderligere skal ske og om man er opmærksom på borgens usikkerhed. Dette drøftes med den konstituerede ledelse.

Det er vores indtryk, at pårørende og andre personer i borgerens netværk har en stor indflydelse på, hvilke mål der prioriteres, arbejdes med og hvad de pårørende/netværk kan understøtte. På den måde kan der økonomiseres med kræfterne og energien bruges på det, der giver mening for borgeren. Det samme gør sig gældende i

forhold til forskellige hjælpemidler, som borgerne har fået bevilliget, som et led i at gøre dem mere sikre, mobile og kompensere for mangellende funktioner og dermed økonomisere med kræfterne.

Det er vores vurdering, at borgerne alt efter mål og aktuelt funktionsniveau bevæger sig mellem kompenserende, aktiverende og rehabiliterende indsatser. Efter vores vurdering, gør det ikke den store forskel, om det hedder rehabilitering, hjælp til selv hjælp eller hjælp og støtte, bare det giver mening for den enkelte, således de oplever, at kunne mestre deres hverdag på en tilfredsstillende måde.

Det er vores indtryk, ud fra det engagement som borgerne giver udtryk for, at målene løbende evalueres ud fra de fastsatte intervaller og forventningsafstemmes med borgeren ud fra retningslinjerne vedr. SMARTE mål. Ud fra det vi observerer og det borgerne og medarbejderne udtrykker, er det vores vurdering, at der er en klar struktur, procedure, faglig fundering og skærpet opmærksomhed på forløbet og borgerens udvikling og behov.

Det er endvidere vore indtryk, ud fra det udsnit af dokumentation vi gennemgår, at man er i en løbende proces og læring for at forbedre og udvikle de SMARTE mål. Det er meget forskelligt, hvordan det praktiseres i dagligdagen. I samtale med den konstituerede ledelse drøftes det, hvordan man evt. kan understøtte den videre proces ud fra konkrete eksempler, samt støtteord og modeller fra Fremtiden Hjemmepleje.

Borgerne giver udtryk for, at medarbejderne er søde og høflige, selvom det kan være forskellige personer og faggrupper, der kommer alt efter borgernes behov og hvor langt de er i deres rehabiliteringsforløb. Borgerne fremhæver, at det er godt med en fast kontaktperson, da det giver forudsigelighed og kontinuitet i forløbet. Vi er endvidere af den opfattelse, at borgerne generelt ved, hvem og hvor de skal tage kontakt, hvis det er nødvendigt.

Det er vores indtryk, at den påbegyndte implementering af rehabiliteringsperspektivet og Fremtidens Hjemmepleje har givet medarbejderne et fagligt løft og fælles grundlag. Den målrettede og afgrænset ramme er, efter medarbejdernes opfattelse, med til at flytte borgerne med afsæt i deres ressourcer. Dermed forbliver borgerne mest muligt selvhjulpne og selvbestemmende. Som nævnt tidligere har de ugentlige Rehabiliteringskonferencer sin mission i forhold til at få forventningsafstemt, afklaret forskellige faglige perspektiver og erfaringer i tværfagligt og helhedsorienteret perspektiv.

Besøg hos borgerne – den konstaterede kvalitet

Dokumentation

En enkelt borger fremviser sin seneste bevilling på ældre bolig medio august 2015. Andre mener, de har fået tilsendt papirer på et eller andet tidspunkt og det ligger gemt væk.

En enkelt fremviser informationsfolderen fra Hjemmeplejen og andre en lap papir, når vi efterspørger, om de ved, hvem de kan kontakte, ved ændringer eller tvivlsspørgsmål. Som tidligere nævnt, er det et fokusområde, den konstituerede ledelse vil viderebringe til den nye leder. Vi får oplyst, at den nye leder i løbet af januar 2016 blive sendt nye folder ud med relevante telefonnumre og kontaktoplysninger på hende som ny leder.

Det er vores vurdering, at bevillinger, afgørelser, klagevejledninger og kvalitetsstandarder ikke opleves nærværende for borgerne, før det er aktuelt i forhold til deres situation. Det kan måske også hænge sammen med den manglende opdatering og revisitation fra Visitationen samt det, at der er et godt og tillidsfuldt samarbejde med de medarbejdere, der kommer i hjemmet.

Arbejdspladsvurderinger er heller ikke at finde ude hos borgerne. Fra tideligere tilsyn i Hjemmeplejen er vi blevet orienteret om, at det er bestemt, at få dem lagt ind i Care, således de følger borgeren, uanset hvor borgeren er i systemet. Det kan dog være aktuelt at prioritere enkelte sager, hvilket vi har drøftet med den konstituerede ledelse. Vi er blevet orienteret om, at det nu er muligt at lave APV'er i Care og man vil fremadrettet arbejde videre på dette.

Vi bliver opmærksomme på funktionsvurderinger og aftaleskemaer, der er flere år gamle. Som nævnt tidligere, er der en proces i gang med at få alle borgere revisiteret i løbet af 2016. Det er målet, at funktionsvurderingerne ikke bør være mere end to år gamle, hvis der ikke sker væsentlige ændringer i borgerens situation.

I det udsnit af dokumentation vi gennemgår, er det vores vurdering, at det er skrevet i et ordentligt sprog og der tages højde for borgernes ønsker og behov. Journalnotaterne er opdaterede, relevante og kommer med passende intervaller. Døgnrytmeplanerne kan dog trænge til et ledelseeftersyn, da enkelte ikke er udfyldt eller der mangler væsentlige informationer. Dette bliver planlæggeren opmærksom på under vores tilsyn og har rettet henvendelse til de ansvarlige medarbejdere. Vi orienterer den konstituerede ledelse, der vil følge op på de aktuelle sager. Ifølge den nye leder er det et fokusområde i 2016.

I tilbagemeldingen til den konstituerede ledelse drøfter vi, hvordan man evt. kan videreudvikle Fremtidens Hjemmepleje og skærpe fokus i forhold til rehabiliteringsperspektivet og hjælp til selv hjælp. Det kunne fx være, at gennemgå borgerstatus og beskrive **hvordan** indsatsen bør leveres i samarbejde med borgeren, når det gælder praktisk hjælp. Vi kan se, at det kan lade sig gøre, når man beskriver samværet og samarbejdet, omkring den personlige hjælp. Kompetencerne er tilstede og måske, er det mere et spørgsmål om at ændre på nogle vaner og kulturen.

lagttagelser

I de hjem vi kommer, er der pænt, rent og ryddeligt. De borgere, vi besøger, fremstår ved deres fremtræden kognitivt og fysisk alderssvarende. Vi har ikke mødt borgere, der fremtræder usoignerede.

Leverandørens kontaktoplysninger

Som skrevet tidligere har enkelte borgere en folder eller en lap papir med hjemmeplejens telefonnumre.

Visitation

Som tidligere nævnt, ser vi ikke og får ej heller fremvist visitationspapirer, aftaleskemaer, bevillinger eller andet skriftlig dokumentation hos borgerne. Det er vores oplevelse, at det giver mere utryghed og forvirring, når vi spørger til det og Kommunens Kvalitetsstandarder.

Flere af aftaleskemaer og funktionsvurderingerne er fra et til flere år gamle og trænger i større og mindre udstrækning til ajourføring i forhold til de faktiske forhold. Hjælpen er i mange tilfælde henholdsvis øget og reduceret, angiveligt ved mundtlig besked til borgerne, i løbet af årene.

De visiterede pakker forefindes dog elektronisk i borgerens journal, som opleves ajourført i forhold til de faktiske forhold.

Vi har forud for afgivelsen af denne rapport diskuteret resultaterne af tilsynsbesøget med den konstituerede ledelsen på stedet.

Aalborg, den 20. november 2015

Kathinka Eriksen

Henning Jacobsen