

Tilsynsrapport

Uanmeldt kommunalt tilsyn den 9. og 10. november 2015

Hjørring Kommune 2015

Leverandør: Distrikt Nord: Højene - Tversted

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

Centrale konklusioner

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 hos denne leverandør er af den opfattelse, at de modtager den bevilgede hjælp
- Borgerne er generelt tilfredse med kvaliteten af hjælpen, dette er gældende for både den praktiske og personlige hjælp
- Borgerne oplever generelt at det er forskellige medarbejdere som kommer i hjemmet. Medarbejderne opleves generelt som venlige og imødekommende. Borgerne oplever størst tryk og kontinuitet når der kommer vante medarbejdere i hjemmet. Der kan med fordel sættes fokus på, at borgerne har en oplevelse af, at det primært er et team af faste medarbejdere, som kommer i hjemmet.
- Borgerne har stort set en oplevelse af, at de modtager hjælpen indenfor et acceptabelt tidsrum, og oplever at blive orienteret ved ændringer i forhold til det aftalte tidspunkt. Borgerne har stort set kontaktinformation til hjemmeplejen. Enkelte har primær kontakt til hjemmeplejen via deres personlige kald.
- Vi anbefaler ledelsestilsyn af dokumentationen, med henblik på at skabe ensartethed, kontinuitet og synliggøre den faglige indgangsvinkel til den enkelte borger.

Grundlaget bygger på individuelle samtaler med 21 borgere i egen bolig, hvoraf 2 er i et rehabiliteringsforløb samt samtale med flere medarbejdere og ledelsen, som var på arbejde de pågældende dage. De følgende data vil være de borgere, der modtager ”personlig hjælp og pleje”, ”praktisk hjælp” eller ”personlig pleje”. Herefter følger et afsnit vedr. medarbejderne og de borgere der indgår i et rehabiliteringsforløb samt besøg hos borgerne – den konstaterede kvalitet.

Planlæggeren i distriktet havde som udgangspunkt fundet 22 borgere. Men, da en borger ikke havde mulighed for at deltage alligevel, besøgte vi i alt 21 borgere, heraf 2 ægtepar. Syv borgere modtager personlig pleje og praktisk hjælp, 2 borgere modtager personlig pleje, 10 borgere modtager praktisk hjælp, og 2 borgere er i et rehabiliteringsforløb.

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?	15	0	2	8	0	1

Borgerne udtrykker og oplever stort set at modtage praktisk og personlig hjælp, svarende til det de mener at være stillet i udsigt og bevilget. I forhold til den praktiske hjælp er borgerne konkrete, når de taler herom og nævner eksempelvis *"De kommer hver 3. uge"*, *"Jeg får lille rengøring"*, *"jeg får hjælp til vasketøj"*, eller *"hjælp til at skifte sengetøj"*. To borgere svarer ved ikke. Den ene borger giver udtryk for ikke at have tænkt yderligere over det og mener at modtage den hjælp som modsvarer behovet. Den anden borger har en oplevelse af, at det er andre og nye medarbejdere, som hjælper med rengøringen nu. Vedkommende synes bedre om rengøringen, da det var den vante medarbejder, som kom i hjemmet. I forhold til den personlige hjælp er borgerne tilfredse. 1 borger svarer; ved ikke. Den pågældende person oplyser hertil, ikke at have tænkt yderligere over det og mener, at modtage den hjælp som er nødvendig.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
2. Er du tilfreds med kvaliteten af hjælpen (bliver det gjort ordentligt)?	16	0	1	9	0	0

Gældende for både den praktiske og personlige hjælp er borgerne generelt tilfredse og accepterende af kvaliteten ud fra den tid medarbejderne har. I forhold til rengøring tilføjes, *"De gør så godt, de kan, ud fra den tid de har."* Vedkommende, *der ikke ved*, siger *"kvaliteten af rengøringen var bedre, da det var den vante medarbejder, som kom i mit hjem"*. Borgerne er generelt tilfredse med den hjælp de modtager til den personlige pleje. Borgerne giver udtryk for, at den personlige pleje er bedst når det er de *"gamle garvede"* som kommer og hjælper.

	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)?	12	5	0	9	0	0

Borgerne angiver generelt, at de bliver lyttet til og inddraget, så godt de kan i de praktiske gøremål alt efter dagsformen. Flere deltager ved at rydde lidt op, eller tørre støv af. De borgere, som svarer nej, fortæller at de bare sørger for ikke at gå i vejen, således medarbejderne kan varetage rengøringsopgaven så godt som muligt.

Omkring den personlige pleje er det vores indtryk, at borgerne oplever, at de bliver inddraget på en værdig og respektfuld måde. Flere oplyser hertil, at de medinddrages i den personlige pleje ved at varetage det de selv kan.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
4. Bytter du ydelser (Fleksibel hjemmehjælp)?	3	14	0			

Om end sjældent bytter enkelte borgere ydelser. En borger har en oplevelse af, at det er fleksibelt, og godt, at man kan bytte ydelser.

	Praktisk hjælp	Personlig hjælp
--	----------------	-----------------

	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
5. Er det fortrinsvis den samme hjælper, der kommer og hjælper dig?	5	12	0	5	4	0

I forhold til den praktiske hjælp oplever størstedelen af borgerne, at det er forskellige medarbejdere, som hjælper dem. Graden af forskellige veksler mellem lidt forskellige og mange forskellige. Borgerne oplever stort set at være tilfredse med hjælpen. Enkelte borgere har således også oplevet, at der i sommerferien kom mange forskellige medarbejdere og hjælp med det praktiske. Generelt synes borgerne bedst om, at det er kendte medarbejdere, som kommer i hjemmet.

Lidt under halvdelen af borgerne, som modtager personlig hjælp, oplever at det er forskellige medarbejdere som kommer i hjemmet. Graden af forskellige medarbejdere kan variere i forhold til tidspunkt på døgnet. En borger oplyser, at det som oftest er de samme medarbejdere om morgenen, men det veksler om aftenen. Borgerne oplyser, og det er også vores umiddelbare vurdering, at det opleves trygt og rart, når det er kendte medarbejdere, som yder personlig hjælp.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
6. Er du tilfreds med hjælperens sprog og adfærd?	16	1	0	8	1	0

Borgerne oplever generelt, at medarbejderne er søde, venlige og høflige. Borgeren, som svarer nej, oplever, at det varierer, alt efter hvilke medarbejdere der kommer i hjemmet.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
7. Udnytter hjælperen tiden (pauser, går før tid)?	16	1	0	8	1	0

Både i forhold til praktisk og personlig hjælp, oplever borgerne generelt, at medarbejderne udnytter den sparsomme tid, de er i hjemmet uden at holde unødige pauser. Borgeren, som svarer nej, oplyser at have oplevet, at medarbejderen gik før tiden.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
8. Er hjælperens personlige hygiejne og beklædning i orden?	16	1	0	8	1	0

Borgerne oplever generelt, at medarbejdernes hygiejne og beklædning er i orden.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
9. Får du hjælpen på det aftalte tidspunkt?	13	4	0	8	1	0

Borgerne oplever generelt at modtage hjælpen til den aftalte tid og at tidspunkterne ikke svinger ret meget. I forhold til den praktiske hjælp oplever en enkelt borger, at tidspunktet kan variere med en time, mens de andre borgere ikke oplever variationer i tidspunktet som et generelt problem. Borgerne giver udtryk for forståelse for, at medarbejderne kan være optaget af akutte forhold, og at det så er i orden at måtte vente lidt. Borgere, som modtager personlig hjælp, oplever generelt at tidspunkterne kan svinge lidt, men det er ikke noget problem.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
10. Oplever du, at hjælpen ofte flyttes (erstatningshjælp)?	7	10	0	3	6	0

Flere som modtager praktisk hjælp, oplever at hjælpen flyttes. Borgerne beskriver, at det som oftest er forårsaget af sygdom i medarbejdergruppen eller at der er opstået noget akut, som medarbejderne er nødt til at prioritere. En borger har for nyligt fremadrettet fået flyttet dagen for praktisk hjælp til en anden dag i ugen. Enkelte borgere, som modtager hjælp til personlig pleje, oplyser at hjælpen flyttes. Borgerne oplyser, at det som oftest foregår om aftenen eller weekenden. Borgerne oplyser dog at de bliver telefonisk informeret om ændringen.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
11. Har du oplevet aflysning eller udeblivelse af hjælp?	5	12	0	1	8	0

Enkelte borgere har oplevet udeblivelse af hjælpen. Borgerne oplyser, at de i forbindelse hermed har ringet til hjemmeplejen og gjort opmærksom på udeblivelsen.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
12. Hvis hjælpen udebliver – ved du så, hvem du skal ringe til?	15	2		9	0	

Flertallet af de borgere, vi besøgte, har kontaktinformation til hjemmeplejen. Nogle har et kort med kontaktinformation, andre har en lap papir med relevante informationer og andre har en seddel på køleskabsdøren. Enkelte borgere oplyser desuden, at al kontakt til hjemmeplejen foregår ved aktivering af det personlige kald.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
13. Ved du, hvem du skal kontakte ved evt. afbestilling af hjælp?	15	2		9	0	

Jf. ovenfor. Dog kan vi forstå, at der er en praksis, hvor mange af borgere meddeler ændringer og afbestilling til medarbejderne, som vanligt kommer i hjernet.

	Praktisk hjælp	Personlig hjælp
--	----------------	-----------------

	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
14. Hvis nødkald, kommer hjælperen så indenfor responstiden (30 min)?				7		

Syv borgere angiver, at de har et nødkald. Borgerne oplyser generelt at ved aktivering af kaldet, kommer hjælpen hurtigt, og de har en oplevelse af at det giver tryghed i eget hjem. En borger har for nyligt fået personligt kald og har ikke haft behov for at aktivere det.

	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?	9	8		6	3	

Borgerne oplyser generelt, at de ikke har noget at klage over i forhold til udførelse af hjælpen, hvilket vi vurderer ofte er kendetegnende for denne generation af borgere. Borgerne oplyser, at de først og fremmest vil tale med medarbejderne eller kontakte lederen for hjemmeplejen, hvis det er aktuelt.

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?	14	3	0	6	3	0

Borgerne har generelt kendskab til muligheden for leverandørskift efter at have læst pressen eller erfaring med tidligere ophørt leverandør.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
17. Har du skiftet leverandør?	9	8		4	5	

De borgere, der har skiftet leverandør, har været tilknyttet tidligere og nu ophørt leverandør. Det har for de fleste borgere ikke været en overvejelse at skifte leverandør.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
18. Har du kendskab til bevillingen?	12	4	1	8		1

Indirekte, er det vores oplevelse, at borgerne har kendskab til, hvad de er bevilliget. Enkelte udtrykker konkret hvornår, hvor længe og hvad medarbejderne hjælper og støtter med, når de kommer. Tre borgere fremviser skriftlig dokumentation. To borgere har en afgørelse fra 2014 og en har fra 2011. Det er vores umiddelbare opfattelse, at borgerne ikke er bekendte med den skriftlige dokumentation vedrørende afgørelsen. Ej heller Kommunens Kvalitetsstandard, som virker til at skabe mere forvirring, når der spørges til dens kendskab.

Særligt om medarbejderne

Der er omkring 50 medarbejdere. Medarbejderne er uddannet social- og sundhedshjælpere, social og sundheds-assistent, sygehjælpere og hjemmehjælpere.

Vi oplever medarbejdere, som er imødekomende og de fremstår fagligt kompetente. Der er en fælles oplevelse af, at der er et godt samarbejde mellem medarbejderne imellem og man oplever, at man er gode til at hjælpe hinanden. Ved udfordringer i samarbejdet og opgaveløsningen har man faglig og tværfaglig sparring, på en hensigtsmæssig måde, med både interne og eksterne samarbejdspartnere. Dette sker på baggrund af en helhedstænkning, som kommer den enkelte borger til gode. Der er således en fælles faglig indgangsvinkel til den enkelte borger, som tager udgangspunkt i medinddragelse, udvikling og kontinuitet. Dette passer fint i tråd med rehabiliteringsaspektet og implementeringen af "fremtidens hjemmepleje" i samarbejdet og opgaveløsningen med den enkelte borger. Medarbejderne oplyser, at de har profiteret af undervisning og implementering af "fremtidens Hjemmepleje", som et hensigtsmæssigt redskab i samarbejdet med borgerne. Lederen er forholdsvis ny. Vi får oplyst, at der er et godt samarbejde, hvortil der også opleves gensidig tillid. Flere medarbejdere oplyser, at det er svært at finde tiden til at dokumentere. Ifølge vores oplysninger er lederen opmærksom herpå og arbejder fremadrettet på at skabe bedre plads til dokumentationsarbejdet.

Ifølge vores oplysninger anvendes der ikke magt i samarbejdet med den enkelte borger. Det er vores umiddelbare vurdering, at der er en god og åben dialog om magtbegrebet og de gråzoner, der er forbundet hermed.

Særligt om rehabilitering

Aktuelt er der 6 borgere i rehabiliteringsforløb. Vi kommer i kontakt med 2 af de pågældende borgere. Generelt er det vores oplevelse, at rehabiliteringsbegrebet er diffust for borgerne, men at medarbejderne i det daglige samarbejde understøtter borgerens motivation for at komme tilbage til tidligere funktionsniveau og en hverdag så selvhjulpne som mulig, og så tæt som muligt på tidligere funktionsniveau.

I manualen, "Fremtidens Hjemmepleje" er beskrevet nogle naturlige faser som: forventningsafstemning, borgerens motivation og fastsættelse af individuelle SMARTE mål, som løbende udvikles, og effekten evalueres i samarbejdet imellem medarbejderne og borgerne. Det er vores indtryk efter at have læst et udsnit af dokumentationen og snakket med medarbejderne, at borgerne alt efter mål, udvikling og aktuelle funktionsniveau bevæger sig mellem kompenserende, aktiverende og rehabiliterende indsatser. Det er alt efter om det er, hjælpemidler, teknikker, strukturer og træning, der er med til at understøtte og mestre en mere selvstændig hverdag og livskvalitet for den enkelte.

Vi vurderer, at det ikke har den store betydning, om det hedder, "Rehabilitering", "Hjælp til selvhjælp", eller "Hjælp og støtte", bare det giver mening for den enkelte og borgerne oplever at kunne mestre situationen (dagligdagen). De borgere, som er i et rehabiliteringsforløb oplever, at de får den nødvendige hjælp, inddrages og gør det, de selv kan. Den ene borger, som er fire uger henne i forløbet, ved ikke, om hun reelt oplever en forbedring i funktionsniveau, men hun oplever at hjælpemidlerne har hjulpet hende. Den anden borger skulle have været påbegyndt et rehabiliteringsforløb. Vi får oplyst, at der på baggrund af udfordringer i forhold til at kunne mobilisere sig, er det besluttet at udskyde rehabiliteringsforløbet indtil næste uge. Borgeren er opmærksom, forventningsfuld og motiveret med henblik på opstarten heraf, og borgeren er orienteret om og indforstået med, at forløbet skal drøftes den pågældende dag på rehabiliteringskonferencen.

Den ene borger kunne umiddelbart ikke fremvise kontaktinformation til hjemmeplejen, men oplyser at ville benytte det personlige nødkald ved behov for kontakt til hjemmeplejen. Den anden borger havde telefonoplysninger til hjemmeplejen, samt personligt nødkald. Begge borgere oplyser, at hjælpen kommer hurtigt, når nødkaldet aktiveres.

Medarbejderne er positivt indstillet i forhold til den rehabiliterende indsats og oplever at forløbene fungerer godt. Processen er stadig i en begyndelse, men der er også en oplevelse af, at man bliver bedre og bedre til det. Indsatsen og processen opleves som værende et godt redskab til at understøtte faglighed og tværfaglighed. Der opleves primært fokus på inddragelse, det borgerne kan, samt det de ønsker at blive bedre til. Alt sammen i fin tråd med rehabiliteringsperspektivet som kommer den enkelte borger til gode.

Besøg hos borgerne – den konstaterede kvalitet

Dokumentation

Hos borgerne foreligger der ikke dokumentation for udført praktisk hjælp, personlig hjælp eller rehabiliteringsforløb. Ej heller samarbejdsmapper ex. i forhold til rehabiliteringsforløbene og de SMARTE mål. I Hjørring Kommune er det bestemt, at der ikke skal ligge dokumentationsmateriale i borgernes hjem. Som tidligere nævnt har borgerne kontaktoplysninger til kommunen på forskellig vis.

Bevillinger, afgørelser, klagevejledninger og kvalitetsstandarder opleves generelt ikke nærværende for borgerne, før det er aktuelt for deres situation. Vi får fremvist 3 afgørelser vedrørende personlig og praktisk hjælp.

Som nævnt under punkt 18, fremviser et fåtal af borgerne skriftlig dokumentation på bevillinger og afgørelser. Forud for besøget har vi af planlæggeren fået udleveret aftaleark. En stor del af disse aftaleark var forældede og stemte ikke overens med nuværende bevilling eller døgnrytmeplan. Derfor synes det muligt, at borgerne på anden vis er blevet visiteret med udgangspunkt i pakkemodellen.

Under tilsynet har vi gennemgået et udsnit af den skriftlige dokumentation, herunder døgnrytmeplaner, indsatsplaner og journalnotater. Sproget i det udsnit af dokumentationen vi har set, er ordentligt. Flere indsatsplaner mangler evaluering. Ydermere anbefales fokus på udvikling, kontinuitet og ensartethed i døgnrytmeplanerne, idet en enkelt mangler udfyldelse, eller der mangler væsentlige informationer i forhold til enkelte borgere. Vi har oplyst og drøftet dette med ledelsen og anbefaler fremadrettet ledelsestilsyn på dokumentationen. Lederen oplyser, at dokumentationen allerede har hendes bevågenhed og at der fremadrettet er fokus på blandt andet prioritering af dokumentation samt tiden dertil. Lederen informerer om, at der forsøges at implementere en ny kultur for dokumentationen, hvor eksempelvis få medarbejdere ad gangen vejledes i processen for dokumentation, således den helhedsorienterede indsats afspejles heri.

lagttagelser

I de hjem vi kommer, er der pænt, rent og ryddeligt. Det er vores generelle opfattelse, at borgerne er glade for den hjælp og støtte de får i dagligdagen. De borgere, vi besøger, fremstår ved deres fremtræden kognitivt og fysisk alderssvarende og er generelt rene og velplejede.

Leverandørens kontaktoplysninger

Som tidligere nævnt under pkt. 12, varierer det i hvilken form borgerne har kontaktoplysninger til hjemmeplejen. Enkelte borgere kunne ikke umiddelbart henvise til kontaktinformation til hjemmeplejen, dette er tilbagemeldt lederen umiddelbart efter tilsynet.

Visitation

Udover de tre tidligere nævnte sager, ser vi ikke og får ikke fremvist visitationspapirer, aftaleskemaer, bevillinger eller anden skriftlig dokumentation under borgerbesøgene. Det er umiddelbart vores oplevelse at det blot skaber forvirring, når vi spørger til det. Det samme gør sig gældende for kommunens kvalitetsstandarder.

Forud for borgerbesøgene har vi fået udleveret borgernes aftaleark. Mange af de udleverede aftaleark er forældede, og trænger i større eller mindre grad til ajourføring i forhold til faktiske forhold. Ydelsen er mange tilfælde henholdsvis øget eller reduceret. Borgerne er angiveligt visiteret med udgangspunkt i pakkemodellen og visitering for indeværende år fremgår elektronisk i borgernes journal.

Aalborg den 31. december 2015

Kathinka Eriksen

Henning Jacobsen