

Tilsynsrapport

Uanmeldt kommunalt tilsyn den 2. og 3. november 2015

Hjørring Kommune 2015

Leverandør: Distrikt Øst, Sindal

(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 borgerne som modtager personlig og praktisk hjælp, samt rehabilitering, er af den opfattelse, at de modtager den hjælp de har behov for, og som er dem bevilget
- Borgerne er stort set alle tilfredse med kvaliteten af hjælpen, og oplever at modtage hjælpen på en god og ordentlig måde. Borgerne oplever medarbejderne som venlige og imødekommende
- Borgerne oplever, stort set, at modtage hjælpen på det aftalte tidspunkt. Små variationer i tidspunkt, opleves umiddelbart ikke som et problem
- det er vores umiddelbare vurdering, at medarbejderne fremstår fagligt kompetente, og samarbejder med den enkelte borger på en god og ordentlig måde. Ved behov for sparring, inddrages interne og eksterne samarbejdspartnere
- Det er vores umiddelbare vurdering at medarbejderne samarbejder med borgerne på en sundhedsfremmende og forebyggende måde, hvor borgerens ressourcer er i fokus.
- Det er vores vurdering, at den oplevede hjælp og støtte i hverdagen har større værdi for borgerne end de skriftlige dokumenter og dokumentationen
- Det udsnit at dokumentationen vi har set, fremstår opdateret og retningsgivende for indsatsen

Grundlaget bygger på individuelle samtaler med 13 borgere, hvoraf 2 borgere 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.

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?	9	0		11	0	0

Borgerne udtrykker og oplever generelt at modtage praktisk og personlig hjælp svarende til det de mener at være stillet i udsigt, og bevilget. Størstedelen af borgerne kan ikke direkte fremvise eller referere til bevilling eller afgørelse, men oplever at hjælpen som de modtager svarer til deres individuelle behov. Flere borgere er særligt konkrete når de udtaler sig om praktisk hjælp i forhold til rengøring, og henviser til interval og dato for seneste og kommende rengøring, nogle borgere har også noteret det i deres kalender. Enkelte borgere fortæl-

ler de modtager supplerende praktisk hjælp fra nærmeste netværk. I forhold til den personlige hjælp oplyser flere borgere specifikt hvilke dage de eksempelvis får hjælp og støtte til bad, eller om medarbejderne kommer morgen eller aften og hjælper.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
2. Er du tilfreds med kvaliteten af hjælpen (bliver det gjort ordentligt)?	8	0	1	11	0	0

Borgerne udtrykker, at de generelt er tilfredse i forhold til den praktiske hjælp. Borgere oplever at medarbejderne gør det så godt de kan, ud fra den tid de har stillet til rådighed. Borgeren som svarer "ved ikke" oplyser at kvaliteten varierer alt efter hvem der gør rent. Flere borgere får supplerende hjælp til rengøring fra nærmeste netværk. Borgerne er tilfredse med kvaliteten af den personlige pleje som de modtager, og oplyser at hjælpen som foregår på en god og ordentlig måde. Det er også vores umiddelbare vurdering.

	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)?	9	0	0	11	0	0

Fælles for den praktiske og personlige hjælp er, oplyser flere borgere, at de har indflydelse og bliver medinddraget i hjælpens udførelse, og at hjælpen tilrettelægges under hensyntagen til individuelle behov og funktionsnedsættelser. Borgerne fortæller, at de forud eller undervejs i hjælpens udførelse aftaler med medarbejderne hvorledes tingene foregår mest hensigtsmæssigt. Enkelte borgere deltager i den praktiske hjælp, ved eksempelvis at tørre støv af og tømme opvaskemaskine.

Omkring den personlige pleje er det vore indtryk, at borgerne oplever, at de bliver inddraget på en værdig og respektfuld måde.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
4. Bytter du ydelser (Fleksibel hjemmehjælp)?		11	0			

Det er vores indtryk at borgerne ikke direkte kender til muligheden for at bytte ydelser og svarer derfor nej. Når man spørger ind til det udtrykker borgerne dog, at der kan forekomme ændringer undervejs i rengøringen, med udgangspunkt i borgerens ønsker.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
5. Er det fortrinsvis den samme hjælper, der kommer og hjælper dig?	4	5	0	6	5	0

Cirka halvdelen af borgerne oplever at det er faste medarbejdere som hjælper dem såvel praktisk som personligt, mens den anden halvdel oplever, at der er flere medarbejdere som kommer i hjemmet og hjælper dem praktisk og personligt. Overordnet oplever alle borgerne, at alle medarbejderne hjælper dem på en ordentlig og hensigtsmæssig måde. Borgerne har forståelse for at der kommer afløsere ved ferie og sygdom. De borgere

som oplever faste medarbejdere refererer til dem ved navn, eller omtaler medarbejderne som slags team som kommer hos dem. Borgerne oplever stor tryghed ved de faste medarbejdere, og synes det er rigtig rart når de samme medarbejdere kommer hos dem. Det er også vores umiddelbare vurdering og erfaring at faste medarbejdere omkring den enkelte borger fremmer kontinuiteten, nærværet og trygheden i relationen, og desuden skaber større effektivitet. Vi vurderer at det fremadrettet kan være et udviklingspunkt at skabe større ensartethed for planlægningen og dermed kontinuiteten i hele distriktet.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
6. Er du tilfreds med hjælperens sprog og adfærd?	9	0	0	11	0	0

Alle borgerne oplyser, at medarbejderne er imødekommende og venlige. Sproget er pænt og ordentligt. Dette er også vores umiddelbare indtryk.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
7. Udnytter hjælperen tiden (pauser, går før tid)?	9	0	0	11	0	0

Alle borgerne oplyser, at medarbejderne udnytter tiden de er i hjemmet, på en god og hensigtsmæssig måde uden at holde unødige pauser.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
8. Er hjælperens personlige hygiejne og beklædning i orden?	9	0	0	11	0	0

Borgerne fortæller at medarbejdernes hygiejne og beklædning er i orden, og medarbejderne bærer navneskilt. En borger har, om vinteren, oplevet at gulvet er blevet snavset pga. medarbejdernes fodtøj, dette er drøftet med lederen.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
9. Får du hjælpen på det aftalte tidspunkt?	7	2	0	9	2	0

Borgerne oplever generelt at modtage hjælpen til den aftalte tid. De borgere som svarer nej, uddyber svaret med at sige at de oplever at tidspunktet for medarbejdernes ankomst i hjemmet kan veksle lidt. Borgerne oplever det ikke som umiddelbart problematisk, og fortæller dertil, at medarbejderne har en god begrundelse, hvis de er forsinket.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
10. Oplever du, at hjælpen ofte flyttes (erstatningshjælp)?		9	0		11	0

Borgerne oplever ikke, eller erindrer ikke umiddelbart flytning af hjælpen.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
11. Har du oplevet aflysning eller udeblivelse af hjælp?	2	7	0	1	10	0

Enkelte borgere oplyser at de, for lang tid siden, har oplevet at hjælpen er udeblevet.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
12. Hvis hjælpen udebliver – ved du så, hvem du skal ringe til?	5	4		7	4	

De borgere som umiddelbart ikke fremviser skriftlig kontaktinformation til hjemmeplejen har alle personligt kald, flere af borgerne oplyser at de aktiverer kaldet, hvis de har brug for kontakt til hjemmeplejen på baggrund af eksempelvis funktionsnedsættelser som nedsat syn. De borgere som svarer ja hertil, har enten kontaktinformation "medmennesker" fra hjemmeplejen, noteret nummer i kalender, eller på en lap papir. Lederen er informeret herom, og følger op herpå ved at orientere medarbejdere om at tage kontaktinformationsfolder "medmennesker" med ud til borgerne.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
13. Ved du, hvem du skal kontakte ved evt. afbestilling af hjælp?	7	2		9	2	

Jf. ovenfor. Tallene her kan være lidt misvisende, idet vi får oplyst af borgerne at der er en praksis, hvor mange af borgere, meddeler ændringer og afbestilling til deres kontakter i dagligdagen, som så får det koordineret med planlæggeren. 2 af borgerne som svarede nej til pkt. 12. oplyser at de vil aktivere kaldet hvis de skulle afbestille hjælpen.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
14. Hvis nødkald, kommer hjælperen så indenfor responstiden (30 min.)				9		

Ni borgere angiver, at de har et nødkald. Heraf oplyser 4 borgere at de benytter kaldet som primært redskab til kontakt til hjemmeplejen. Borgerne oplever generelt at hjælpen kommer hurtigt når de aktiverer kaldet. Det er vores umiddelbare vurdering at kaldet giver borgeren tryghed i eget hjem. En borger har, for lang tid siden, haft en oplevelse af at det tog lang tid inden hjælpen kom, og har efterfølgende talt med hjemmeplejen herom.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
15. Ved du, hvor du skal klage, hvis du er utilfreds med	5	4		7	4	

udførelse af hjælpen?						
-----------------------	--	--	--	--	--	--

Borgerne oplyser generelt, at de ikke har noget at klage over i forhold til den hjælp som de modtager. Hvilket ifølge vores vurdering og erfaring også er kendetegnet for denne generation. Flere borgere oplyser at hvis de er utilfredse, vil de først og fremmest tale med medarbejderne, og enkelte ville kontakte lederen af hjemmeplejen.

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?	6	3	0	8	3	0

Borgerne har generelt kendskab til muligheden for leverandørskift efter at have læst pressen vedrørende tidligere ophørt leverandør. Andre har personlige erfaringer, idet det tidligere har benyttet en anden leverandør.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
17. Har du skiftet leverandør?	2	7		2	9	

For de borgere der har skiftet leverandør, skyldes det, at de har været tilknyttet tidligere og nu ophørt leverandør. Ellers har det for de fleste ikke været til overvejelse at skifte leverandør. Borgerne er generelt tilfredse.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
18. Har du kendskab til bevillingen ?	6	3		8	3	

Indirekte er det vores oplevelse, at borgerne har kendskab til, hvad de er bevilliget, og mener at få hjælp og støtte som modsvarer deres behov. Flere borgere fortæller konkret hvad de får hjælp til. En borger fremviser et aftaleark af ældre dato. En borger oplyser at hun har skriftlige dokumenter vedr. afgørelsen, og har nyligt haft besøg af visitator. Overordnet er det vores indtryk at størstedelen af de borgere vi besøger ikke er bekendte med, eller fremviser de bevillinger, afgørelser eller andre skriftlige dokumenter, der omhandler deres aktuelle situation. Ej heller Kommunens Kvalitetsstandard, som virker til at skabe forvirring, når der spørges til dens kendskab.

Særligt om medarbejderne

Medarbejdergruppen er organiseret i oplandsgruppen, bygruppen og aftenvagtsgruppen. Medarbejderne er uddannet social- og sundhedsassistenter, social- og sundhedshjælpere, hjemmehjælper og sygehjælpere.

Medarbejderne fremstår engagerede og imødekommende. Det er vores umiddelbare vurdering at medarbejderne er fagligt kompetente til at kunne varetage opgaveløsningen i samarbejdet med borgerne. Medarbejderne oplyser, at der er et velfungerende samarbejde i de enkelte teams. Ved behov for sparring og hjælp til opga-

veløsningen er der et godt samarbejde med sygeplejerskerne, og andre relevante tværfaglige ressourcepersoner og samarbejdspartnere.

Der er flere gange ugentligt planlagt morgenmøder. Møderne har en varighed på omkring 10 minutter. Vi får oplyst at disse møder er hensigtsmæssige både i forhold til den faglige indsats til den enkelte borger, og i forhold til samarbejdet.

Der er flere tiltag som tilstræber at udvikle medarbejdernes faglige kompetencer, og som kommer den enkelte borger til gode. Eksempler herpå er inkontinens, forflytning, rehabilitering og fremtidens hjemmehjælp. Alle medarbejderne har været på kursus i fremtidens hjemmepleje, og oplever at have profiteret heraf ved at få nye redskaber de kan bruge i samarbejdet med den enkelte borger. I det daglige samarbejde med borgerne har medarbejderne fokus på inddragelse af borgernes ressourcer, således sundhedsfremme og hjælp til selv hjælp er i fokus. Den rehabiliterende indsats er fokusområde, og hertil håber medarbejderne på, at flere borgere kommer i et rehabiliteringsforløb, således de opnår øvelse i det tværfaglige samarbejde med borgerne omkring et rehabiliteringsforløb, og ligeledes opnår erfaring i rehabiliteringsforløbets processer.

Samarbejdet mellem leder og medarbejdere beskrives som velfungerende, og der opleves gensidig tillid. Ledelsen er synlig og retningsgivende for indsatsen.

Særligt om rehabilitering

Aktuelt er der 6 rehabiliteringsforløb i Sindal Hjemmepleje, vi har mulighed for at besøge to borgere som er i et rehabiliteringsforløb. Generelt er det vores oplevelse at begrebet rehabilitering er diffust for borgerne, og at det mere handler om en oplevelse af at være motiveret. De individuelle SMARTE mål opleves som værende forskellige tiltag som hjælper netop dem til at opnå livskvalitet og komme tilbage til en hverdag, hvor de kan klare mest muligt på selvstændig vis. Det er vores vurdering, at borgerne alt efter mål og funktionsniveau bevæger sig i et område mellem kompenserende, aktiverende og rehabiliterende aspekter, alt efter om det er hjælpemidler, teknikker, strukturer eller træning, der er med til at udvikle en mere selvstændig hverdag og fremme livskvaliteten. Målene evalueres i samarbejde med borgeren, og på rehabiliteringskonferencer i tværfagligt forum drøftes og evalueres den enkelte borgers rehabiliteringsforløb. Forløbene evalueres i forhold til de aftalte intervaller.

De borgere vi taler med oplever, at de får den hjælp de har behov for, inddrages og gør det de selv kan. Borgerne er konkrete i forhold til hvad de praktisk gør, hvilke hjælpemidler der inddrages og hvorledes de oplever forbedring. Borgerne beskriver overordnet at det er fordi de gerne ville kunne selv, og ikke have behov for hjælp fremadrettet, eller har ønsker om at kunne opnå noget som de tidligere har kunnet mestre. Det er vores vurdering, at borgerne har en mere overordnet oplevelse af indsatsen, og udtaler eksempelvis: *"det bliver bedre og bedre"*, *"måske jeg snart kan komme i haven igen"*, *"jeg kan mærke jeg får mere energi"*, *"vi træner også støvsugning"*

På baggrund af, at det kan være forskellige faggrupper og medarbejdere der kommer i hjemmet hos borgeren, oplever borgerne at de alle er venlige og imødekommende. Borgerne oplyser de har kontaktoplysninger til hjemmeplejen.

Medarbejderne har et positivt syn på rehabiliteringsforløb. Medarbejdere håber på, at flere borgere påbegynder rehabiliteringsforløb, således de alle kan få øvelse og erfaring i at samarbejde med borgere i et rehabiliteringsforløb, og ligeledes danne sig erfaring med de forskellige processer og dele af rehabiliteringsforløbet.

Besøg hos borgerne – den konstaterede kvalitet

Dokumentation

I forhold til den skriftlige dokumentation gennemgår vi et udsnit af døgnrytmeplaner, indsatsplaner og journalnotater. Der er skrevet i et pænt og etisk forsvarligt sprog. Det er vores umiddelbare vurdering, at det fremstår opdateret og retningsgivende for indsatsen. Hos de besøgte borgere er der i flere døgnrytmeplaner en fin detaljeringsgrad, som også beskriver borgerens ressourcer, behov og ønsker, og måden hvorpå borgeren inddrages i opgaveløsningen på en god og hensigtsmæssig måde. Dette skaber kontinuitet for borgeren og understøtter et værdigt og respektfuldt samarbejde med den enkelte borger. På denne måde synliggøres også den rehabiliterende og ”hjælp til selvhjælp” indsats i dokumentationen i forhold til den enkelte borger. Vi har drøftet dette med lederen, og anbefaler fremadrettet at have fokus herpå ved udarbejdelse og opdatering af døgnrytmeplaner.

lagttagelser

Alle borgere fremstår umiddelbart velsoignerede.

De borgere vi besøger fremstår overordnet fysisk og kognitivt alderssvarende, det er vores indtryk de er i stand til at svare for sig.

Generelt konstaterer vi en rengøringsstandard, som må anses for forventelig, henset til det valgte serviceniveau og henset til borgerens individuelle funktionsniveau og standard for rengøring i den enkeltes hjem.

Leverandørens kontaktoplysninger

Jf. pkt. 12. Det varierer i hvilken form borgerne har kontaktoplysninger til leverandøren, nogle har informationsfolder ”medmennesker” med relevant information, andre har nummeret noteret i deres kalender, eller på en lap papir og nogle borgere foretager al kontakt via aktivering af deres personlige kald. Vi har oplyst lederen herom, og hun har fremadrettet fokus på, at medarbejderne tager informationsfolderen ”medmennesker” med til borgerne.

Visitation

På forespørgsel fremviser eller refererer borgerne ikke direkte bevilling eller afgørelse fra visitationen. En borger viser et aftaleskema fra 2012. En borger oplyser at have haft nyligt besøg af visitator, og er derfor orienteret om bevilling og aftaler. Ifølge den dokumentation vi får udleveret af planlæggeren forud for besøget hos borgerne, har umiddelbart 6 borgere en FS2 vurdering. Vi får oplyst at der er sat tidspunkt på for hvornår alle borgere bør være visiteret med udgangspunkt i en FS2 vurdering.

Aalborg den 31. december 2015

Kathinka Eriksen

Henning Jacobsen