

## Tilsynsrapport

Uanmeldt kommunalt tilsyn den 3. og 4. november 2015

Hjørring Kommune 2015

Leverandør: Distrikt Øst, Bispecentret Hjemmepleje

(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:

- Borgerne er generelt tilfredse med kvaliteten af hjælpen
- I forhold til praktisk hjælp oplever enkelte borgere, at kommunens valgte interval med rengøring hver 3. uge ikke er fyldestgørende i forhold til deres reelle behov
- Flertallet af borgerne oplever venlige og imødekommende medarbejdere, som ved hvordan de skal løse opgaverne hos borgeren
- Borgerne oplever, at medarbejderne kommer nogenlunde på det aftalte tidspunkt, ellers ringer de og meddeler eventuel forsinkelse
- Borgerne er bekendte med, hvordan de får kontakt til hjemmeplejen, enten via telefon eller via deres kald
- Enkelte borgere oplever medarbejdere, som i adfærd og helt konkret anvender mindre rene sko i opgaveløsningen, noget som lederen vil være opmærksom på
- Medarbejderne fremstår engagerede og fagligt er de bekendte med opgavefordelingen mellem faggrupperne, og inddrager gerne hinanden i forhold til at udvikle kvaliteten for borgeren
- Dokumentation er retningsgivende for indsatsen, der kan arbejdes med detaljeringsgraden. Kommunens udarbejdede aftalebrev fornyes aktuelt af visitationen. Aftalebrevne danner grundlag for medarbejdernes mulighed for at udarbejde en aktuell beskrivelse af hjælpen.

Grundlaget bygger på individuelle samtaler med 13 borgere i egen bolig, hvoraf 3 er i et rehabiliteringsforløb og hvoraf 4 borgere udelukkende modtager rengøring, samt 6 borgere, der modtager både personlig pleje og praktisk hjælp. Ligeledes har vi afholdt 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 havde fundet og kontaktet 13 borgere, som vi besøgte i deres hjem.

### 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 stil-	8	0	2	8	0	1

let i udsigt, når hjælperen er i dit hjem?						
--	--	--	--	--	--	--

Overordnet er de interviewede tilfredse, og giver udtryk for, at de får den hjælp og støtte, som de er stillet i udsigt. Der kan være individuelle ønsker til rengøring og privat standard, som har indflydelse på deres vurdering. Enkelte nævner, at rengøring hver 3. uge er for lidt i forhold til deres behov, men de er bekendte med, at det er den valgte standard fra kommunen.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
2. Er du tilfreds med kvaliteten af hjælpen (bliver det gjort ordentligt)?	7	1	2	5	0	1

Generelt er borgerne tilfredse med kvaliteten, men særligt i forhold til praktisk hjælp, kunne de ønske sig det mere hyppigt end hver 3. uge. Det kan overvejes om standarden i forhold til hygiejne herunder toilet er hensigtsmæssig, eksempelvis ved enlige ældre svagtseende borgere. Flere giver flere udtryk for, at de gerne vil have mere indflydelse på, hvor der skal gøres rent. Enkelte giver også udtryk for, at særligt gulvvasken kan være en udfordring i forhold til fodaftryk på gulve, og i et enkelt tilfælde fortælles om medarbejderes beskidte fodtøj i forbindelse med rengøring.

Borgerne er overordnet tilfredse med den personlige pleje. Ved samtale med dem er det indimellem den individuelle dagsform, som kommer til udtryk, og dette kan præge samtalen. Ydermere kan forandringer i deres habituelle tilstand komme på tale og nyere opståede behov blive tydelige i samtalen, eksempelvis manglende overskud til at smøre mad om aftenen, deraf dårlig søvn og efterfølgende manglende overskud. Ved konkrete forhold som dette, er det efterfølgende forelagt lederen.

	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)?	8	0	2	6	0	0

I forhold til personlig pleje giver borgerne udtryk for, at de inddrages i det omfang, de magter i respekt for dagsform og funktionsniveau.

Borgerne angiver, at de bliver lyttet til og inddraget, så godt de kan i de praktiske gøremål alt efter dagsformen. I forhold til den praktiske hjælp flytter enkelte borgere selv møbler og andet, eller tørrer støv af. En borger oplyser dog, at tiden til hjælpen forkortes, hvis borgeren selv flytter møblerne.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
4. Bytter du ydelser (Fleksibel hjemmehjælp)?	1	2	7	1	4	1

Overordnet kender borgerne ikke til det at bytte ydelser og derfor svarer de nej eller ved ikke, men enkelte er bevidste om muligheden. Ved dialog med borgerne bliver det dog tydeligt, at de i samarbejde med medarbejderne i sjældne tilfælde kan bytte ydelser, hvis det er relevant for borgerne. Fremadrettet og ved nye borgere kan der arbejdes på at udbrede kendskabet til muligheden omkring bytteydelse.

	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	3	0	3	2	1

For begge kategorier opleves det, at der er forskellige medarbejdere. Generelt er det i orden for borgerne med forskellige medarbejdere og der er forståelse herfor, når det gælder borgere, som modtager hjælp over døgnnet. I et enkelt tilfælde berettes om mere end 15 forskellige medarbejdere på 15 dage, dette var i sommerperioden. Det må betragtes som utilstrækkeligt for borgeren under hensyntagen til kvalitet og kontinuitet. Lederen er opmærksom herpå og tilskriver det sygdom i den faste medarbejdergruppe i sommerperioden.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
6. Er du tilfreds med hjælperens sprog og adfærd?	9	1	0	5	1	0

Generelt er borgerne tilfredse med medarbejdernes sprog og adfærd. En enkelt har dog oplevet en hjælper, som var ikke løste opgaven tilfredsstillende, konkret at et bækken blev tømt i håndvasken. Dette må tilskrives manglende oplæring og kendskab til faget.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
7. Udnytter hjælperen tiden (pauser, går før tid)?	10	0	0	6	0	0

Borgerne oplyser, at medarbejderne anvender tiden i hjemmet fuldt ud, uden unødige pauser. Se pkt. 3.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
8. Er hjælperens personlige hygiejne og beklædning i orden?	9	1	0	5	1	0

Overordnet svares der ja til dette. En enkelt nævner dog afløser, som lugtede af røg og sved, dette blev oplevet i sommerferien. En anden oplever, at en medarbejder går ind i beskidte sko. Lederen af hjemmeplejen giver udtryk for, at netop medarbejdernes fodtøj kan være en udfordring, i forhold til at skifte og medbringe eget fodtøj. Vi opfordrer til, at der fremadrettet er en fælles holdning i kommunen til dette emne, således at det ikke unødigt fratager fokus fra hjælpen til borgeren.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
9. Får du hjælpen på det aftalte tidspunkt?	10	0	0	6	0	0

Borgerne oplever, at de overordnet får hjælpen på det aftalte tidspunkt. Tiden kan svinge lidt, men det er ikke noget som fylder hos borgerne. Borgerne oplyser, at medarbejderne ringer, hvis de bliver meget forsinkede.

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

Borgerne giver ikke udtryk for at hjælpen flyttes. Hvis det en sjælden gang sker, er det aftalt på forhånd.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
11. Har du oplevet aflysning eller udeblivelse af hjælp?	0	10	0	0	6	0

Ingen borger har oplevet udeblivelse af hjælp. Hvis der er ændringer kontaktes borgerne først.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
12. Hvis hjælpen udebliver – ved du så, hvem du skal ringe til?	7	0	3	4	0	2

Som udgangspunkt ved borgerne, hvordan de skal få fat i hjemmeplejen enten via telefon eller via deres kald. Der kan være borgere med synsnedsættelse, som derfor har svært ved at anvende en telefon, og i stedet for de anvender deres 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?	7	0	3	4	0	2

Borgerne ved, at de kan kontakte hjemmeplejen, som det beskrives under punkt 12. Det er vores indtryk, at borgerne også i nogle tilfælde bruger medarbejderne til løbende at kommunikere med om eventuelle ændringer.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
14. Hvis nødkald, kommer hjælperen så indenfor responstiden (30 min.)?	10	0	0	6	0	0

10 borgere angiver, at de har nødkald. Det giver dem tryghed, og de oplever, at hjælpen kommer indenfor relativt kort tid.

	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?	8	0	2	5	0	1

Flere borgere oplyser, at de løbende snakker med medarbejderne, hvis der er noget, de ønsker anderledes eller de ringer til planlæggeren. Så derfor svarer de ja på spørgsmålet. Mens andre giver udtryk for, at de bestemt ikke kunne finde på at klage, og andre igen ved ikke at der kan klages. Egentlig klageformular og det formelle i at klage er der kun ganske få, som har kendskab til eksisterer.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
16. Har du kendskab til muligheden for leverandørskift?	8	0	2	4	0	2

Størstedelen af borgerne har kendskab til muligheden for leverandørskift og enkelte har erfaring med tidligere ophørt leverandør.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
17. Har du skiftet leverandør?	2	7	1	1	3	2

Enkelte borgere har skiftet leverandør, på baggrund af at de har været tilknyttet en tidligere og nu ophørt leverandør. Ellers er der flere borgere, som oplever den tildelte hjælp og dermed leverandøren som noget relativt stationært.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
18. Har du kendskab til bevillingen?	4	0	6	3	0	0

Det er vores indtryk, at borgerne indirekte ved, hvad de er bevilliget. Borgerne går mere konkret op i, hvem, hvornår og hvad de får hjælp til. Det er ikke vores indtryk, at borgerne er bekendte med 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.

### Særligt om medarbejderne

Hovedparten af medarbejderne er social- og sundhedshjælpere og herudover er der ansat social-og sundhedsassistenter og enkelte uuddannede medarbejdere. De giver udtryk for, at samarbejdet er velfungerende også med sygeplejesker og andre samarbejdspartnere. Der kan indimellem være delte meninger om planlægning af ruterne, men lederen oplyser, at der er opmærksomhed på det og at ansvarsfordelingen er tydelig. Samarbejdet med lederen er velfungerende, hun er retningsgivende for indsatsen og giver relevant faglig sparring til medarbejderne. Derudover afholdes der 2 planlagte møder årligt for medarbejderne, og derudover mindre samarbejds møder ved behov herfor.

Medarbejderne oplyser, at der i et begrænset omfang afholdes kurser, senest i forhold til forflytning og Smartcare. Det oplyses, at en del af borgerne har udfordringer i retning af psykiatri og misbrug, hvorfor kurser i disse emner forekommer relevante, for derigennem også fremadrettet at kunne imødekomme borgernes behov på kvalificeret vis.

Vi drøfter magtanvendelsesbegrebet med medarbejderne, de giver indtryk af at kende til reglerne og drøfter løbende eventuelle dilemmaer med kollegaer og ledelse. Aktuelt er der ikke forekommet magtanvendelse. Det oplyses, at der ved utryghed hos medarbejderne ved borgerbesøg, kan de i en periode være to medarbejdere om at hjælpe og afvikle besøget.

### Særligt om rehabilitering

Vi har besøgt 3 borgere, som er en del af et rehabiliteringsforløb. De er således ikke talt med i ovenstående kolonner. Borgerne er mere eller mindre klar over, at de deltager i et rehabiliteringsforløb. Det er ordet rehabilitering, som de sandsynligvis forvirres over. Men de er for de flestes vedkommende bevidste om, at de øver sig i bestemte færdigheder med henblik på at kunne klare det selvstændigt på et tidspunkt. Det er en succes hos enkelte af dem, mens det for nogen er tydeligt, at de ikke selv mestrer eksempelvis at tage støttestrømper på.

Borgerne oplever, at de bliver vejledt på en ordentlig måde af medarbejderne, som formår at inddrage borgerne på en værdig måde.

Vi oplever at borgerne, alt efter mål og funktionsniveau, bevæger sig i et område mellem kompenserende, aktiverende og rehabiliterende, alt efter om det er hjælpemidler, teknikker, struktur eller træning der er med til at udvikle en mere selvstændig hverdag. Der afholdes teamkonferencer 1. ugentligt med medarbejderne, som arbejder om dagen og 1 gang månedligt med medarbejderne, som arbejder om aftenen. Ved teamkonferencerne er der deltagelse af sygeplejerske og terapeuter. Det er med til at kvalificere indsatsen og bevare en helhedsorienteret indsats overfor borgerne. Medarbejderne fremstår engagerede i forhold til rehabiliteringsindsatsen.

### Besøg hos borgerne – den konstaterede kvalitet

#### Dokumentation

Hos borgerne forligger der varierende materiale fra leverandøren med telefonnumre og lignende. Vi har efterfølgende fået oplyst, at der fra kommunens side ikke skal foreligge dokumentationsmateriale hos borgerne.

Dokumentationen er ved at blive lagt om til Smartcare, og enkelte medarbejdere anvender allerede systemet. På sigt er det meningen, at medarbejderne i højere grad skal kunne dokumentere hos borgeren og i løbet af dagen. Flere medarbejdere ser frem til dette også med en vis spænding i forhold til nye arbejds gange og nyt system.

Vi gennemgår et udsnit af dokumentationen herunder døgnrytmeplaner, plejeplaner og journalnotater. Samlet set fremstår det opdateret. Der kan i flere tilfælde arbejdes med detaljeringsgraden i forhold til beskrivelser i døgnrytmeplanen, således at medarbejderne har mulighed for at yde en ensartet pleje til glæde for borgeren.

#### lagttagelser

Generelt set er rengøringen tilfredsstillende, men særligt i de hjem hvor det er mere end en uge siden der er blevet gjort rent, kan toilettet og gulve fremstå mindre rene. Særligt i forhold til svagtseende og komplekse borgere kan det overvejes om kommunens standard er fyldestgørende for borgernes reelle behov.

#### Leverandørens kontaktoplysninger

Borgerne kan stort set alle fortælle, hvordan de kommer i kontakt med leverandøren. Nogle har telefon nummeret på et stykke papir, andre har det indkodet i deres telefon og andre igen anvender kaldet som kommunikationsmiddel.

#### Visitation

Vi får udleveret aftaleskemaer på samtlige af de borgere vi besøger, undtagen de borgere som under rehabiliterings forløb. Aftaleskemaerne i forhold til praktisk pleje er fra år 2009 til 2015, der er således aftaleskemaer, som ikke er fornyet og formodet revideret de seneste år. I forhold til personlig pleje er der aftaleskemaer fra år 2012 til 2015, her altså også skemaer som kan revideres og fornyes. Der bør være opmærksomhed på, at de faktiske forhold hos borgeren hurtigt kan ændres, hvorfor ajourførte aftaleskemaer, som danner grundlag for indsatsen er en nødvendighed. Vi er bekendt med, at kommunen er i gang med at reorganisere samtlige borgere.

Aalborg, den 14. december 2015

Kathinka Eriksen

Henning Jacobsen