

Tilsynsrapport

Uanmeldt kommunalt tilsyn den 20. og 21. oktober 2015

Hjørring Kommune

Leverandør: Din 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 nogle 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 alle tilfredse med kvaliteten af hjælpen
- Borgerne, der deltager i rehabiliteringsforløb, er knapt så tilfredse med den hjælp, de får, udover den træning og rengøring, de selv deltager i. Det er dog et tema, borgerne mener, de kan drøfte med medarbejderne. Det er vores vurdering, at medarbejderne er opmærksomme på situationen. Det afspejler sig i dokumentationen og det tværfaglige rehabiliteringsmøde, hvor medarbejderne bl.a. drøfter, hvor energien skal prioriteres i forhold til rehabiliteringsforløbet. Er der andre fagpersoner, teknikker eller velfærdsteknologi, der kan understøtte forløbet eller livskvaliteten. Konklusionerne af de faglige vurderinger på evalueringsmødet drøftes med borgeren efterfølgende for at sikre SMARTE mål og det videre rehabiliteringsforløb.
- Som hovedregel får borgerne besøg af den samme medarbejder. Borgerne har fuld forståelse for sygdom og ferie samt besøg af forskellige medarbejdere, når de modtager hjælp flere gange i døgnet.
- Alle borgere får hjælpen på det aftalte tidspunkt. Med hensyn til personlig hjælp er det vores oplevelse, at det er fleksibelt i forhold til borgerens behov og det afstemmes med borgeren, hvornår på dagen denne hjælp ønskes.

Grundlaget for ovenstående er individuelle samtaler med 12 borgere i egen bolig, hvoraf 3 er i et rehabiliteringsforløb. Desuden 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" samt "praktisk hjælp". 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	0	7	0	0

Alle de interviewede er af den opfattelse, at den hjælp og støtte, der leveres i form af praktisk og personlig hjælp, svarer til det, de mener, de er bevilgede og det, de mener at være stillet i udsigt. De 7 borgere, der modtager personlig hjælp, modtager også praktisk hjælp. Der er et ægtepar imellem, hvor hustruen modtager aflastende rengøring, idet hun hjælper sin ægtefælle med personlige opgaver flere gange i døgnet.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
2. Er du tilfreds med kvaliteten af hjælpen (bliver det gjort ordentligt)?	9	0	0	7	0	0

Alle adspurgte borgere er meget tilfredse med kvaliteten af hjælpen. En enkelt borger nævner, at de en gang klagede og der blev taget hånd om sagen på en tilfredsstillende måde. Ellers er der vores indtryk, at borgerne generelt oplever de faste hjælpere som søde, kompetente og dygtige til at tilrettelægge hjælpen på en værdig og effektiv måde, ud fra den tid de har til rådighed.

Skønt borgerne er tilfredse med kvaliteten, gør enkelte spontant opmærksom på, at rengøringen knapt kan holde. "Men det er vel det, vi kan få...", som de siger. Et par borgere køber sig til yderligere hjælp eller får støtte fra pårørende og venner. Det kan være hjælp i haven, pudsning af vinduer og ekstra rengøring.

	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	7	0	0

Borgerne angiver, at der bliver lyttet til deres dagsform. De oplever, at de bliver inddraget og gør så meget, som de selv formår i den aktuelle situation. Det kan være ved strukturering eller fordeling af opgaver eller guidning og støtte. Det er vores opfattelse, at medarbejderne er bevidste om at inddrage borgerne på en værdig og respektfuld måde og dermed understøtte og vedligeholde deres funktionsniveau, samt livskvalitet.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
4. Bytter du ydelser (Fleksibel hjemmehjælp)?		9				

De fleste kender til muligheden for at bytte ydelser. Det er vores oplevelse, ud fra det borgerne giver udtryk for, at det er deres pårørende eller netværk, der hjælper yderligere i hverdagen.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
5. Er det fortrinsvis den samme hjælper, der kommer og hjælper dig?	8	1	0	7	0	0

Hovedparten af borgerne oplever stabilitet i medarbejdergruppen. En enkelt svarer, at der kommer mange, men synes, det er helt fint. Borgerne er glade for de faste hjælpere, idet det giver kontinuitet, tryghed og nær-

vær i hjælpen samt større effektivitet, da de kender forholdene. 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?	9	0	0	7	0	0

Det er hovedindtrykket, at medarbejderne er søde, smilende og høflige. Det er vores vurdering, at der er en relationel og personlig kontakt og borgerne er glade for deres faste hjælpere.

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

Borgerne oplyser, at hjælperne har travlt og udnytter den tid, de er i hjemmet. De holder ikke unødige pauser og der er ikke tid til meget andet.

I kraft af, at borgerne ikke er informerede om den tid, de er tildelt, er det ikke muligt for dem at give et svar på, om hjælperne går før tiden.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
8. Er hjælperens personlige hygiejne og beklædning i orden?	9	0	0	7	0	0

Der har ikke været kommentarer, som kan henføres til hjælpernes beklædning eller hygiejne.

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

Borgerne oplever generelt at modtage hjælpen til den aftalte tid, og at tidspunkterne ikke svinger ret meget. Personlig hjælp ydes så vidt muligt til de ønskede tidspunkter på døgnet, og praktisk hjælp gives i løbet af formiddagen. En borger fortæller positivt og meget tilfreds om en oplevelse, hvor det blev koordineret og aftalt, at det var nattevagten, der ydede den personlige hjælp.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
10. Oplever du, at hjælpen ofte flyttes (erstatningshjælp)?	0	9	0	0	7	0

Borgerne oplever 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?		7	2	0	7	0

Borgerne har ikke oplevet aflysninger eller at hjælpen udebliver. De synes tvært imod, at medarbejderne er gode til at ringe og give besked, hvis de bliver forsinkede.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
12. Hvis hjælpen udebliver – ved du så, hvem du skal ringe til?	9	0		7	0	

Borgerne oplyser, at de har telefonnummeret til Din Hjemmepleje. Enkelte viser leverandørmappen fra Din Hjemmepleje med navn og telefon på forsiden. Andre har det indkodet på deres telefon eller på en lap papir.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
13. Ved du, hvem du skal kontakte ved evt. afbestilling af hjælp?	9	0		7	0	

Vi oplever, at der generelt er en praksis, hvor borgerne meddeler afbestilling eller ændringer til den faste medarbejder, der koordinerer den efterfølgende indsats.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
14. Hvis nødkald, kommer hjælperen så indenfor responstiden(20 min.)?				6	0	1

Borgerne oplyser, at de er godt tilfredse med responstiderne og er trygge ved situationen. En fortæller, at det har været drøftet, om hun skal have kald, da hun har en stejl trappe, hun skal op og ned af i forbindelse med kælderen. En enkelt har et nødkald til at hænge om halsen, men har det aktuelt liggende på bordet, da det er gået i stykker i stropperne og han er bange for at tabe det. Vi har orienteret ledelsen om dette og de følger op på sagen.

	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?	4	0	1	4	0	1

Fire borgere har ikke direkte besvaret dette spørgsmål.

Borgerne oplyser generelt, at de ikke har noget at klage over i forhold til udførelse af hjælpen. De ved, at det er muligt at ringe til Din Hjemmepleje, hvis de finder det nødvendigt. 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	1	0	6	1	0

Borgerne har generelt kendskab til muligheden for leverandørskift, en enkelt, som får både personlig og praktisk hjælp er i tvivl og svarer nej. Flere har endvidere erfaring med og har brugt en anden leverandør.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
17. Har du skiftet leverandør?	6	1	0	6	1	0

Flere borgere har skiftet leverandør. Begrundelserne har været tidligere leverandørs ophør.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
18. Har du kendskab til afgørelsen?	2	1	6		1	6

Det er vores opfattelse at borgerne har et indirekte kendskab til afgørelsen, idet de referer til de tider og indsatser, de er bevilliget. Adspurgt fremviser de ikke afgørelser eller anden skriftlig dokumentation fra kommunen.

Hos de borgere, vi har talt med, synes Kvalitetsstandarder at være et ukendt begreb. Det skaber blot forvirring, når vi spørger til det. Vi kan heraf konkludere, at borgerne ikke kender hverken begreb eller indhold.

Særligt om medarbejderne

Medarbejdergruppen består af sygehjælpere, social- og sundhedsassistenter, sygeplejersker, social- og sundhedshjælpere samt uuddannede.

Der er vores indtryk, at der er en god og ordentlig tone mellem medarbejderne og medarbejderne og ledelsen. *"Vi er en stor familie"*, som der bliver sagt flere gange og *"ingen er blege for at tage ekstra fat for at løse opgaven ved borgerne"*. Der opleves en god energi, hvor intet er for småt til faglig eller personlig sparring i løbet af dagen.

Det er vores vurdering, at der er en åben og tydelig ledelse, der løbende udformer retningslinjer og procedurer i forhold til at sikre en ensrettet og dog individuel og kvalitativ løsning af opgaverne ved borgerne. I samarbejde med ekstern samarbejdspartner, er der indført egenkontrol to gange om året i form af interviews og spørgeskemaundersøgelse. Er der udfordringer på et eller flere punkter, udformes en handleplan, der sendes som orientering til kommunen.

Der er øget fokus på dokumentationen gennem løbende ledelses- eller sygeplejestilsyn. Det ser vi afspejlet, da vi gennemgår et udsnit af dokumentationen i form af borgerstatus, notater og evalueringer, der er opdateret

og retnings- og handlingsanvisende. I vores gennemgang af et udsnit af dokumentationen finder vi enkelte funktionsvurderinger, der er mere end et år gammel. I drøftelse med ledelsen orienteres vi om, at det er Visitationen, der er ansvarlige for opdateringen og det kun er ved væsentlige ændringer de ændres. Vi bliver orienteret om, i 2016 skal alle borgere revideres.

Medarbejderne er forpligtet til at holde sig ajourført og det registreres, når den ansvarlige har læst det aktuelle. På kontoret ligger de aktuelle adviser og beskedbøger vedr. ændringer i forhold til enkelte borgere. Det er vores indtryk, efter samtale med ledelsen, at man behandler disse oplysninger fortroligt.

Medarbejderne, giver udtryk for, at de er godt klædt på til at kunne imødekomme borgernes forskellige behov. Der er løbende kompetenceudvikling i form af rehabiliteringskursus, indføring i triagering samt alle assistenterne og sygeplejerskerne deltager en af dagene på kursus i FMK.

Selvom triagering er nyt og i en processuel implementering, er det vores opfattelse, at det giver god mening for medarbejderne i forhold til deres observationer, samvær med borgerne samt dokumentation af ændringer i borgernes behov. Det er vores oplevelse, at man forebygger uhensigtsmæssige indlæggelser og forværringer af andre behov.

Endvidere er det vores indtryk, at der er en god sparring og dialog med eksterne samarbejdspartnere. Medarbejderne og ledelsen tilskriver denne positive stemning og udvikling den ugentlige tværfaglige konference (rehabilitering) som afholdes i huset. Her tages de aktuelle rehabiliteringsforløb op samt aktuelle borgere, der giver udfordringer på grund af deres komplicerede behov.

Magt synes ikke at være et problem og forekommer aktuelt ikke. Der er en åben dialog ved komplicerede sager og en klar ansvarsfordeling. Det er vores indtryk, at man er bekendt med reglerne og procedurerne på området. Skulle det være aktuelt, er proceduren, at man altid går to ud og prøver først og fremmest at motivere borgeren. Ved udadreagerende adfærd og trusler, bliver det registreret.

Særligt om rehabilitering

De tre borgere vi besøger og taler med oplever trænings- og rehabiliteringsindsatsen lidt abstrakt. 2 af forløbene er relative nye (primo okt. 2015) og en har været i gang over flere omgange, men er aktuelt i pause, da hun afventer svar for indkaldelse til sygehus.

Alle tre borgere er bevilliget hjælp, støtte, guidning og vejledning til rengøring. 2 af Borgerne er ikke helt tilfreds med standarden af den rengøring, de ikke selv deltager i. En har købt sig lidt ekstra hjælp udefra hver 14. dag. Den anden har klaget til kommunen, men fået at vide, at hun først kan skifte leverandør efter de 12 ugers rehabiliteringsforløb. Begge borgere oplever dog, at det er søde medarbejdere, der er til at snakke med, hvilket de adspurgt tænker sig at gøre fremadrettet. Man kan overveje, om denne forventningsafstemning og afklaring af rammen, er en del af den relationelle proces i den tidlige fase af rehabiliteringsforløbet.

De rengøringsaktiviteter borgerne selv deltager i, synes de, er over deres nuværende kapacitet. De må hvile sig flere dage og har mange smerter. Det er vores indtryk, at de gerne vil meget mere (og i forhold til hvad de kunne tidligere) end hvad kroppen aktuelt formår. Ud fra borgernes dagsform, den dokumentation vi ser og vores deltagelse på den tværfaglige rehabiliteringskonference, er vi ikke bekymret for de aktuelle borgers situation.

Vi overværer rehabiliteringskonferencen, hvor den ene af borgeren drøftes i forhold til det første hjemmebesøg, observationer og erfaringer samt hvilke tiltag og prioriteringer, der kunne være aktuelle. Det vores oplevelse, at det tværfaglige team er opmærksomme på, hvad det er, der fylder for den enkelte borger, som f. eks. den "manglende" støvsugning eller smerter. Der drøftes hvilke muligheder der findes, for at understøtte borgers behov, nuværende funktionsniveau og situation. Efter denne faglige drøftelse og evalueringer besluttet det, at konklusionerne bringes tilbage til borgeren, der sammen med medarbejderen udfærdiger nye konkrete mål, ud fra hvad borgeren tænker og er motiveret for ud fra de faglige betragtninger. Således sikre man potentielt rehabiliteringsperspektivets dualitet, motivation samt SMARTE mål. Vi drøfter med ledelsen, at man evt. i denne implementeringsfase af rehabiliteringsperspektivet kan blive endnu mere konkret og målbar i forhold til målene og effekten. Ledelsen er opmærksom på dette fokusområde og har gjort sig overvejelser i forhold til skabeloner og retningslinjer.

Besøg hos borgerne – den konstaterede kvalitet

Dokumentation

Det er begrænset, hvad borgerne fremviser os af leverandørmapper. Borgerne er dog som nævnt tidligere orienteret om, hvornår og hvor længe hjælpen er der. I enkelte mapper foreligger der dokumentation for udført praktisk hjælp i form af dato og initialer. Generelt er det vores oplevelse, at man med fordel kunne give mapperne et eftersyn i forhold til kontaktperson, kontaktoplysninger samt bevillinger. To af rehabiliteringsborgerne kender ikke til mapperne. Ledelsen vil se på mappernes indhold og funktion fremadrettet for at sikre inddragelsen og kommunikationen med borgerne.

lagttagelser

I det store hele ser hjemmene rengjorte ud. Vi har ikke mødt borgere, der fremtræder usoignerede.

Leverandørens kontaktoplysninger

Det er generel procedure ved opstart af Din Hjemmepleje, at borgerne får udleveret en leverandørmappe med kontaktperson, telefonnummer og informationsfolder, således at borgeren nemt kan kontakte leverandøren ved spørgsmål om hjælpen, ønske om ændringer, aflysninger, klage eller andet. Ledelsen vil dog jf. ovenstående følge op på denne procedure.

Visitation

Der er vores generelle billede at de skriftlige bevillinger, kvalitetsstandarder og klagevejledninger ikke har den store bevågenhed og interesse for borgerne. Adspurgt er borgerne dog klar over deres rettigheder i forhold til at kunne klage. Man kan overveje hensigten og formålet med det skriftlige materiale og om borgerne formår at bruge det selvstændigt, hvis det skulle blive aktuelt. Det er dog også vores oplevelse, at så længe det ikke har

borgernes interesse, er det måske et udtryk for, at de generelt er tilfredse med den service og ydelse de modtager i hverdagen.

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

Aalborg, den 12. november 2015

REVAS APS

AF 1/2 2004

Kathinka Eriksen

Henning Jacobsen