

Tilsynsrapport

Uanmeldt kommunalt tilsyn den 27. og 28. oktober 2015

Hjørring Kommune

Leverandør: Distrikt Vest, Løkken

(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 samt rehabilitering, er af den opfattelse, at de modtager den bevilgede hjælp.
- Borgerne er generelt tilfredse med kvaliteten af hjælpen. Enkelte giver dog udtryk for, at medarbejderne når mere, når de kender borgeren og situationen. Enkelte tilkøber ekstra rengøring eller får ekstra hjælp af netværk.
- På trods af, at borgerne oplever et stor flow af medarbejdere, virker det ikke som et større problem, da de fleste medarbejdere er smilende, venlige og ordentlige.
- Alle borgere oplever de får hjælpen på det aftalte tidspunkt. Er der ændringer giver borgerne udtryk for, at de bliver kontaktet. Ingen har erfaring med at hjælpen udebliver.
- Det er vores vurdering at "Fremtidens Hjemmepleje" og Rehabiliteringsperspektivet fagligt har skærpet medarbejdernes samarbejde og interaktion med borgerne, således borgerne understøttes i at blive så selvhjulpne og selvbestemmende som muligt i hverdagen.
- Det er vores opfattelse, at den oplevede hjælp og støtte i hverdagen har større værdi for borgeren end de skriftlige dokumenter. Vi er oplyst om, at Hjørring Kommune har besluttet, at der ikke skal ligge dokumentationsmateriale ude i borgerhjemmene.
- For at kvalitetssikre en værdig og respektfuld indsats og samarbejde med borgeren, kan man udvikle borgerstatus endnu mere i forhold til at beskrive hvordan, samarbejdet bør være i den konkrete indsats.

Grundlaget bygger på individuelle samtaler med 15 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 fundet 16 borgere. En enkelt af borgerne ønskede alligevel ikke at medvirke, under de to dage vi var på tilsyn.

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	1	9	0	0

Generelt svarer alle de interviewede indirekte, at de får hjælp og støtte, svarende til det bevilgede og det, de mener at være stillet i udsigt. Borgerne er mere konkrete, når det gælder praktisk hjælp som eks. *"De kommer hver 3. uge"* eller *"Jeg får lille rengøring"*. Man kan være i tvivl, om de refererer både til den praktiske hjælp og personlige pleje, når de svarer. En enkelt borger vil gerne have gjort møblerne rene og et par stykker siger, *"lige lidt nok! ..."* og får suppleret med hjælp fra pårørende eller andre.

	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	1	9	0	0

Borgerne er generelt tilfredse og accepterende af kvaliteten ud fra den tid medarbejderne har. *"De gør det så godt, de kan, ud fra den tid de har."* Vedkommende, der ikke ved, siger *"det varierer alt efter hvem der gør rent"*. Borgerne anser generelt de faste medarbejdere som kompetente og dygtige til at tilrettelægge hjælpen på en effektiv måde. *"De kender mig og situationen og når derved mere"*. Det er et fokusområde ledelsen har sin bevågenhed på for at kvalitetssikre den praktiske hjælp endnu mere. Ifølge lederen, er der og har der været en tendens til, at man med god og faglig grund har prioriteret den personlige hjælp og valgt at udskyde eller ændre den praktiske hjælp. 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. Det er dog vores oplevelse, at borgerne generelt er meget tilfredse og glade for relationen til medarbejderne og det opvejer således standarden.

Ang. den personlige pleje er de meget tilfredse, hvilket fremkommer senere.

	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)?	7	3	0	9	0	0

Borgerne angiver, at de bliver lyttet til og inddraget, så godt de kan i de praktiske gøremål alt efter dagsformen. Enkelte gør plads eller klar ved at rydde til siden, tørre støv af eller lignende. De tre som ikke deltager, siger de gør noget andet, således de ikke er i vejen.

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)?	0	10	0			

Det er vores oplevelse at borgerne ikke direkte kender til muligheden af at bytte ydelser og derfor svarer de nej. Men når man spørger ind til det, lyder det til, at det er noget, der sker i samarbejdet med medarbejderne i dagligdagen. De giver udtryk for, at de faste hjælpere i kraft af, at de kender hjemmet, overkommer mere og dermed har mulighed for at strukturere rengøringen over flere områder og personlige ønsker alt efter årstiden eller om der fx kommer gæster.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
5. Er det fortrinsvis den samme hjælper, der kommer og hjælper dig?	3	7	0	6	3	0

Over halvdelen af dem der får praktisk hjælp, oplever det er forskellige, der kommer i hjemmet. Anderledes ser det ud med den personlige hjælp. Borgerne er glade for og sætter pris på de faste medarbejdere, idet det giver kontinuitet i hjælpen, større effektivitet, 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?	10	0	0	9	0	0

Det er vores hovedindtryk, at medarbejderne er søde, venlige og høflige. De fleste borgere signaliser endda glæde på forespørgsel og udtrykker direkte, at de er glade for de faste medarbejdere og *"næsten familiære"*, som en udtrykker.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
7. Udnytter hjælperen tiden (pauser, går før tid)?	10	0	0	9	0	0

Borgerne oplyser, at hjælperne udnytter den sparsomme tid, de er i hjemmet godt, og 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?	10	0	0	9	0	0

Der har ikke været kommentarer, som kan henføres til hjælpernes beklædning eller hygiejne. Det er borgernes oplevelse, at medarbejderne beklædning eller uniform er ren. "De både spritter og vasker", som en siger.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
9. Får du hjælpen på det aftalte tidspunkt?	7	3	0	7	2	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 fra lidt op ad formiddagen. En enkelt oplever, det kan være på alle mulige tidspunkter. Ifølge lederen er tidspunktet på dagen hos den enkelte borger i udpræget grad, lagt i forhold til borgerens behov og vaner og således i aftale med borgeren. Tidspunkterne kan variere minimalt. Det kan ske, at en rengøring flyttes til en anden dag, hvilket borgeren informeres om. Lederen er meget opmærksom på, at borgeren skal have en god oplevelse uanset om det er praktisk eller personlig hjælp.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
10. Oplever du, at hjælpen ofte flyttes (erstatnings-hjælp)?	3	7	0	2	7	0

Borgerne oplever ikke umiddelbart flytning af hjælpen – det er meget sjældent. Det er borgernes generelle oplevelse, at skulle det ske, bliver der ringet. Hvilket er i god tråd med tidligere spørgsmål. En enkelt borger er dog utilfreds med, at man ikke ved, hvornår de kan være her.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
11. Har du oplevet aflysning eller udeblivelse af hjælp?	3	7	0	2	7	0

Tallene kan være lidt misvisende, da de 5 personer der svare ja, ikke har den oplevelse at hjælpen aflyses eller helt udebliver, da de som tidligere spørgsmål, bliver kontakten ved ændringer.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
12. Hvis hjælpen udebliver – ved du så, hvem du skal ringe til?	10	0		9	0	

Alle borgerne oplyser, at de har telefonnummeret til hjemmehjælpen. Nogle har en informationsfolder med lederen af hjemmeplejen og andre relevante telefonnumre. Andre har det kodet ind på deres telefon eller på en seddel. Lederen fortæller, at hun har planer om i forbindelse med julekort at sende nye informationsfoldere og kalender ud til samtlige borgere for at få det ajourført.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
13. Ved du, hvem du skal kontakte ved evt. afbestilling af hjælp?	10	0		9	0	

Jf. ovenfor. Dog kan vi forså, at der er en praksis, hvor mange af borgerne meddeler ændringer og afbestilling til deres kontakter i dagligdagen, som så får det koordineret med planlæggeren.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
14. Hvis nødkald, kommer hjælperen så indenfor responstiden (30 min.)?				4		

Fire borgere angiver, at de har et nødkald. En enkelt af dem har haft en oplevelse, hvor det tog over 40 min. Det har de dog fået talt med hjemmeplejen om, således han og konen oplever sig trygge i dag. De andre oplever, at hjælpen er der hurtig, de er trygge og godt tilfreds 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	4		4	5	

Borgerne oplyser generelt, at de ikke har noget at klage over i forhold til udførelse af hjælpen, "*... der skal meget til*", som en siger. Hvilket, vi har erfaring for, kan være kendetegnende for denne generation. Ellers er det vores indtryk ud fra det borgerne udtrykker, at der er en god og tillidsfuld dialog med medarbejderne, som de først og fremmest taler med, og ellers vil de ringe til kontoret eller kommunen.

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?	8	1	0	7	2	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?	3	6		2	7	

De borgere, der har skiftet leverandør, skyldes at de tidligere har været tilknyttet en nu ophørt leverandør. Ellers har det for de fleste ikke været i tankerne, indtil videre, at skifte leverandør. Borgerne er generelt tilfredse og en nævner meget tilfreds, at de har fået den samme medarbejder, der var hos tidligere leverandør.

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

Indirekte, er det vores oplevelse og jf. spørgsmål 1, 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. Generelt er det vores indtryk, at borgerne ikke er bekendt 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.

En enkelt nævner, at der har været besøg af visitator for længe siden og en anden fremviser en afgørelse vedr. boligændring.

Særligt om medarbejderne

I vores samtale med lederen bliver vi orienteret om, at der pr. 1. oktober 2015 er lavet en strukturel organisationsændring, hvor Hjemmeplejen, Plejecentrene og Sundhedsområdet er blevet samlet under hver sin søjle og områdeleder. Det har medført nye strukturer og organisering af møder og faglige fora på lederniveau. Det har været en større opgave for lederen i Løkken Hjemmepleje, at holde medarbejderne orienteret i denne proces samt implementeringen af Fremtidens Hjemmepleje, således medarbejderne har været godt klædt på i forhold til at kunne skabe tryk for borgerne.

I disse relationelle og strukturelle processer har lederen udover information og kommunikation arbejdet på styrkelsen af teamdannelse, medinddragelse og fælles ansvar i forhold til formen og indholdet af den fremadrettede faglige praksis (Fremtidens Hjemmepleje) og driften i hverdagen. Alle medarbejderne har således været på et 2 dages kursus gennem sommeren samt en kick-off dag på 3 timer plus en 3 timers dag med præsentation, forventninger og spilleregler i de nye tværfaglige teams. Medarbejderne og ledelsen giver udtryk for, at det har været berigende i forhold til samarbejdet, fælles forståelse og sprog. Endvidere har man en af dagene på vores tilsyn opsamling på et længerevarende personale- og samarbejdsforløb, hvilket medarbejderne og ledelsen giver udtryk for har været en givende og god investering for det videre samarbejde og fremtiden.

På grund af de mange ændringer gennem sommeren og efteråret, er det besluttet at triagering er udskudt til 2016. Man håber, at der til denne tid, er fundet et system, der kan kommunikere med Care, da man ikke ønsker, at have åbne tavler med borgere og evt. personfølsomme data hængende fremme. I mellemtiden har man valgt, at organisere faglige drøftelser ad den vej at skabe et fælles sprog og klæde medarbejderne fagligt

på, i forhold til den kommende implementering af triagering. Denne faglige fundering og proces understøttes af de ugentlige tværfaglige Rehabiliteringskonferencer. Social- og sundhedshjælperne, sygeplejerskerne samt lægerne er godt i gang med at implementere FMK inden 2016.

Der er en god tone og positiv stemning, hvilket medarbejderne tilskriver den proces, de har været igennem siden sommeren. De giver udtryk for, at der sammen med planlæggeren er en god og tydelig ledelse, hvor man altid kan få faglig sparring samt en åben og tillidsfuld dialog i forhold til dagligdagens udfordringer.

Medarbejderne oplever at feltet bliver mere og mere komplekst i forhold til borgernes behov og det nære sundhedsvæsen. Det er dog vores vurdering, at medarbejderne oplever sig godt fagligt klædt på til at kunne varetage borgernes behov. Endvidere roser de det gode tværfaglige samarbejde, de har med sygeplejerskerne, demensvejledere, terapeuterne, lægerne og andre eksterne aktører rundt om borgerne. Den gode tværfaglige samarbejdskultur tilskrives historikken samt de ugentlige rehabiliteringskonferencer. Det er således vores samlede vurdering, at selvom man forsat øver sig i Fremtidens Hjemmepleje, er man fagligt godt funderet i forhold til at imødekomme borgernes individuelle behov og udvikling på et grundlag af kompenserende, aktiverende og rehabiliterende indsatser. Det er vores vurdering, at medarbejderne understøtter borgernes livskvalitet, i det de forbliver længst mulig selvhjulpne og selvbestemmende i deres individuelle hverdag.

Særligt om rehabilitering

Aktuelt er der 6 rehabiliteringsforløb i Løkken Hjemmeplejen, hvor vi i kommer i kontakt med to af forløbene. Generelt er det vores oplevelse, at rehabiliteringsbegrebet er diffust for borgerne og det mere handler om deres arrangement og motivation, for at komme tilbage til en hverdag så normal som mulig i forhold til tidligere funktionsniveau. Det er vores indtryk (og som skrevet i manualen omkring Fremtidens Hjemmepleje), at der er naturlige faser i forløbet, der omhandler forventningsafstemning, borgernes motivation og fastsættelse af individuelle SMARTER mål, som understøttes af løbende samarbejde og evaluering på effekten (de professionelle og borgerne imellem). Det er vores indtryk, at borgerne alt efter mål og aktuelle funktionsniveau bevæger sig mellem kompenserende, aktiverende og rehabiliterende indsatser. Det er alt efter, om det er hjælpemidler, teknikker, strukturer eller træning, der er med til at understøtte og mestre en mere selvstændig hverdag og livskvalitet for den enkelte. 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 og de oplever at kunne mestre situationen.

De rehabiliteringsborgere vi taler med, oplever de får den hjælp, de skal have, inddrages og gør det de selv kan. Den ene nævner, at datteren også er en stor hjælp i hverdagen. Det er vores oplevelse at borgerne har svært ved at svare på, hvad målet er for rehabilitering eller adspurgt, hvad er du blevet bedre til? Den ene siger; ... ” *jeg er blevet bedre til at gå ud med rollator.*” I rehabiliteringsplanen står, at borgeren er bevilliget lille ADL og målet er: ”*Bliver selvhjulpne i at bade selv*”, hvilket er opfyldt efter en måned, hvor det har været løbende afprøvet og evalueret. Det samme gælder målet: ”*At xx tager tøj på efter badet*”, som er opfyldt efter 14 dage. Efter de to mål er indfriet, evalueres og forventningsafstemmes med borgeren, hvad indsatsen skal være fremadrettet. Det er vores oplevelse (udover de tværfaglige Rehabiliteringskonferencer), at der er en klar struktur, procedurer, faglig fundering og skærpet opmærksomhed på forløbet og borgerens udvikling og behov. Hvad borgeren under tilsynet fremhæver som fremskridt, kan være det, der fylder og meget konkret den pågældende dag, vi er på tilsyn.

Den anden borger er for nylig bevilliget et rehabiliteringsforløb, som vi får fremvist. Han er bekymret for, om han kan klare det, idet han også har en hustru med særlige behov, han oplever, han må varetage. Borgeren har netop taget kontakt til visitationen i forhold til sin situation, samt uddybende forklaring af afgørelsen, og afventer kontakt. Den pågældende kunne ikke umiddelbart fremvise kontaklinformation til hjemmeplejen. Vi får af lederen oplyst, at borgeren ved 2. rehabiliteringsbesøg har fået udleveret informationsmateriale. Det er vores oplevelse, at borgerne synes, at medarbejderne er søde og høflige, selvom det kan være forskellige personer og faggrupper der kommer. Vi er endvidere af den opfattelse, at borgerne generelt ved, hvem og hvor de skal tage kontakt, hvis det er nødvendigt.

Medarbejderne giver generelt udtryk for et positivt syn på rehabiliteringsperspektivet, men kan også til tider være skeptiske til prioriteringen af hvilke borgere, der tilbydes et rehabiliteringsforløb. Rehabiliteringskonferencerne kan dog i denne forbindelse have sit formål i forhold til at få forventningsafstemt og afklaret forskellige faglige perspektiver og erfaringer.

Besøg hos borgerne – den konstaterede kvalitet

Dokumentation

Hos borgerne foreligger der ikke dokumentation for udført praktisk hjælp, personlig hjælp eller rehabiliteringsforløb. Ej heller samarbejdsmapper f. eks. i forhold til rehabiliteringsforløbene og de SMARTE mål. I Hjørring Kommune er det bestemt, at der ikke skal ligge dokumentationsmateriale ude i borgerhjemmene. Enkelte borgere fortæller, at det havde tidligere leverandører, men det bruges ikke nu. Nogle borgere fremviser informationsfolderen fra Hjemmeplejen, når vi efterspørger, om de ved, hvem de kan kontakte, ved ændringer eller tvivlsspørgsmål. Som tidligere nævnt er informationsmateriale et fokusområde, lederen vil følge op på inden årsskiftet.

Bevillinger, afgørelser, klagevejledninger og kvalitetsstandarder opleves generelt ikke nærværende for borgerne, før det er aktuelt i forhold til deres situation. Vi får fremvist to afgørelser henholdsvis i forhold til boligændring og rehabiliteringsforløb, som borgerne i samarbejde med pårørende og Visitator er i gang med at følge op på.

APV` er, er heller ikke at finde ude hos borgerne, men i drøftelsen med ledelsen oplyses vi om, at de foreligger på samtlige borgere i ringbind på kontoret. Man har netop bestemt og rent teknisk fået mulighed for, at kunne lægge dem ind i Care, således de følger borgeren, uanset hvor borgeren er i systemet.

Vi falder over funktionsvurderinger, der er flere år gamle og forhører os med ledelsen, hvordan proceduren er. Vi orienteres om, at der er 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. Journalnotaterne og borgerstatus(døgnrytmeplanerne) er opdateret. Indsatsplaner og rehabiliteringsforløbene er relevante og evalueres løbende i forhold til de aftalte intervaller. I tilbagemeldingen til lederen og planlæggeren drøfter vi, hvordan man evt. kan videreudvikle Fremtidens Hjemmepleje. Man kan evt. med fordel gennemgå borgerstatus og beskrive hvordan indsatsen bør leveres i samarbejde med borgeren. Ud over at beskrive de faglige erfaringer i samværet med borgeren i døgnrytmeplanen, kan man supplere og benytte fanerne øn-

sker, vaner og livshistorie. Det kan potentielt være med til at sikre en yderligere værdig og respektfuld indsats i samarbejde med borgeren, uanset hvem der kommer.

Sammen med lederen og planlæggeren har vi en drøftelse af, hvor nærværende og SMARTE rehabiliteringsmålene er i forhold til de aktuelle borgere. Det forlyder, at man prøver at koordinere og udforme målene sammen med borgerne, således det er borgernes mål og derved giver mening og motivation i dagligdagen, jf. god faglig praksis og missionen i Fremtidens Hjemmepleje.

lagttagelser

I de hjem vi kommer, er der pænt, rent og ryddeligt. Det er vores generelle opfattelse at borgeren 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 har enkelte borgere informationsfolder fra Hjemmeplejen andre har telefonnumre kodet ind på deres telefoner eller liggende/hængende på et stykke papir. Det er et fokusområde lederen tager sig af i nærmeste fremtid.

Visitation

Udover de to tidligere nævnte sager, ser vi ikke og får ej heller fremvist visitationspapirer, aftaleskemaer, bevillinger eller andet skriftlig dokumentation hos borgerne. Det er vores oplevelse som tidligere nævnt, at det blot skaber forvirring, når vi spørger til det. Det samme gør sig gældende for Kommunens Kvalitetsstandarder.

Det fremgår dog elektronisk i borgerens journal og i kørelisterne, som forekommer ajourført i forhold til de faktiske forhold.

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

Aalborg den 11. november 2015

Kathinka Eriksen

Henning Jacobsen