

Tilsynsrapport

Uanmeldt kommunalt tilsyn den 4. og 5. november 2015

Hjørring Kommune

Leverandør: Distrikt Nord, Hirtshals

(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 modtagere af personlig og praktisk hjælp samt rehabilitering hos denne leverandør er af den opfattelse, at de modtager den bevilgede hjælp.
- Borgerne er generelt alle tilfredse med kvaliteten af hjælpen ud fra den ramme, de har fået tildelt. Enkelte tilkøber eller får hjælp fra deres netværk i forhold til rengøring.
- Samlet er borgerne glade for og sætter pris på, når det er de faste medarbejdere der kommer. Det giver kontinuitet i hjælpen og opleves som mere effektivt, mere nærværende og trygt. Det er dog vores oplevelse at borgerne generelt er meget tilfredse, både med medarbejderne og uanset den indsats, der gives. Det vurderer vi, som et udtryk for en stabil, nærværende og faglig funderet medarbejdergruppe.
- Enkelte borgere giver udtryk for, at det er svært at tilrettelægge sin hverdag, da medarbejderne ikke kommer på det aftalte tidspunkt. Det er noget ledelsen vil se yderligere på, trods borgerne udtrykker forståelse for medarbejdernes arbejdsvilkår.
- Det er vores vurdering, at den påbegyndte proces i forhold til "Fremtiden Hjemmepleje" og rehabiliteringsperspektivet har udviklet og styrket den faglige indsats og samarbejdet med borgeren. Den aktive og bevidste "hjælp til selvhjælp" støtter borgeren i at forblive mest mulig selvhjulpne og selvbestemmende i sin hverdag. Man kan dog med fordel udvikle det yderligere i forhold til den praktiske hjælp.
- Det er vores indtryk, at medarbejderne altid tager udgangspunkt i borgerens dagsform og aktuelle situation. Som et led i at understøtte livskvaliteten og samarbejdet med borgeren gennem hele døgnet, kan Borgerstatus opkvalificeres med beskrivelser og handlinger ud fra tidligere faglige erfaringer hos borgeren, borgerens vaner, ønsker samt livshistorie. Lederne tager det med i sine overvejelser videre frem.
- Der er vores generelle opfattelse, at de skriftlige bevillinger, kvalitetsstandarder og klagevejledninger ikke har den store bevågenhed og interesse for borgerne. Det kan være et udtryk for, at borgerne er generelt tilfredse med samarbejdet, hjælpen og ydelserne, de aktuelt modtager.

Grundlaget bygger på individuelle samtaler med 12 borgere i egen bolig, hvoraf 3 er i et rehabiliteringsforløb samt samtale med flere medarbejdere og ledelsen, som var på arbejde de pågældende dage. De følgende data bygger på de borgere, der jf. Servicelovens § 83 modtager "personlig hjælp og pleje" (6 personer) "praktisk hjælp" (1 person) eller "personlig pleje" (2

personer). Herefter følger et afsnit vedr. medarbejderne og de borgere der indgår i et "rehabiliteringsforløb"(3 personer) jf. Servicelovens § 83A 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?	7	1	0	8	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 svarer generelt ud fra den oplevede hjælp og støtte de får i hverdagen og henviser ikke til selve bevillingen. F.eks. "De vasker gulv hver 3. uge" eller "De hjælper mig med bad og tage tøj på". En enkelt borger svarer, "... nej!". Vedkommende bekræfter dog det bevilligede, når vi spørger konkret ind til det, ud fra de oplysninger vi på forhånd har fået af planlæggeren. Generelt kan man være i tvivl, om borgerne svarer både på den praktiske hjælp og personlige pleje, hvis vi ikke er specifikke i vores spørgsmål.

	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	0		8	0	0

Borgerne er generelt tilfredse og accepterende af kvaliteten af den praktiske hjælp set ud fra den tid medarbejderne har. "De gør det så godt, de kan, ud fra den tid de har." De siger dog også "... det varierer alt efter hvem der kommer og gør rent". Borgerne anser generelt de faste medarbejdere som kompetente og dygtige til at tilrettelægge hjælpen på en hensynsfuld og effektiv måde. Enkelte synes, det er lige lidt nok og får suppleret med hjælp fra pårørende, andre i deres netværk eller tilkøber sig hjælp udefra.

Omkring den personlige hjælp er borgerne generelt meget tilfredse. Borgerne sætter pris på, når det er de faste medarbejdere der kommer. Det giver kontinuitet i hjælpen og opleves som mere effektivt, mere nærværende og trygt. Det er et fokusområde, ledelsen har sin bevågenhed på for at kvalitetssikre indsatsen endnu mere. Det er dog vores oplevelse, at borgerne er generelt er meget tilfredse, både med medarbejderne og uanset den indsats der gives. Der bliver flere gange sagt, "...efterhånden kender vi dem alle sammen" og "... det er nogle professionelle og søde piger", hvilket vi vurderer som et udtryk for en stabil, nærværende og faglig funderet medarbejdergruppe.

	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)?	3	4	0	8	0	0

4 ud 7 borgere angiver, at de ikke er deltagende, når hjemmehjælpen er der. Borger oplever medarbejderne har travlt og har måske en forventning om, at det praktiske, skal de ikke deltage i. Enkelte fortæller dog, at de gør klar inden medarbejderen kommer, selv tørrer støv af og lignende.

Da "Hjælp til selvhjælp" er fokusområderne i "Fremtidens Hjemmepleje", kunne man måske med fordel lave en forventningsafstemning og rollefordeling i forhold til samarbejdet og borgernes indsats, for således at under-

støtte og vedligeholde borgernes vaner og funktionsniveau. Endvidere tilstræbe at signalere ro, således borgerne ikke oplever, de evt. går i vejen i en travl hverdag for medarbejderne.

Omkring den personlige pleje er det vores indtryk, at borgerne oplever, at de bliver inddraget på en værdig og respektfuld måde. Flere siger, ...*"Jeg gør det, jeg selv kan"*.

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

Det er vores oplevelse, at borgerne ikke direkte kender til muligheden af at bytte ydelser og derfor svarer de nej. Men når man spørger yderligere ind til det, lyder det til i forhold til 2 af borgerne, at det er noget, der sker i samarbejdet med medarbejderne i dagligdagen. De giver udtryk for, at de faste medarbejdere 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 og/ eller, om der kommer gæster.

En enkelt er i tvivl, om de kan få støvsuget på en anden etage og om det så vil få konsekvenser for deres nuværende rengøring hver 3. uge. De vil tage det op, næste gang hjemmehjælpen kommer.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
5. Er det fortrinsvis den samme hjælper, der kommer og hjælper dig?	1	6	0	3	5	0

Som nævnt tidligere oplever borgerne, at det er mange forskellige medarbejdere, der kommer i deres hjem. En enkelt roser og oplever, at det fortrinsvis er den samme, når det gælder praktisk hjælp. Anderledes ser det ud med den personlige hjælp, hvor det er lidt over halvdelen, der udtrykker, at det er den samme medarbejder, der kommer. Samlet er borgerne glade for og sætter pris på, når det er de faste medarbejdere. Det giver kontinuitet i hjælpen og opleves som mere effektivt, mere nærværende og trygt. En borger fremhæver en tidligere positiv oplevelse, i forbindelse med sit rehabiliteringsforløb. Selvom det ikke er mange rehabiliteringsforløb, der er i distriktet, er det vores indtryk, at det kan lade sig gøre at tage hensyn til kontinuiteten og dermed koordinere i forhold til borgernes interesse og behov. Vi orienteres om af lederen, at det er et område, de har deres fokus på i forhold til den positive værdi og effekt, men at det også en udfordring i den daglige komplekse drift.

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?	7	0	0	8	0	0

Ud fra det borgerne giver udtryk for, er det vores hovedindtryk, at medarbejderne er søde, venlige og høflige. De fleste borgere signalerer endda glæde og udtrykker direkte, at de er glade for de faste hjælpere.

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

Borgerne oplyser, at medarbejderne 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?	7	0	0	8	0	0

Der har ikke været kommentarer, som kan henføres til hjælpernes beklædning eller hygiejne. Det er borgernes oplevelse, at hjælpernes beklædning eller uniform er ren.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
9. Får du hjælpen på det aftalte tidspunkt?	3	4	0	4	4	0

Både når det gælder den praktiske hjælp og personlige pleje oplever halvdelen af borgerne, at medarbejderne ikke kommer på det aftalte tidspunkt, hvilket kan hænge sammen med det store flow af forskellige medarbejdere og en travl hverdag. Enkelte borgere giver udtryk for, at det er svært at tilrettelægge sin hverdag, som at tage en middagslur eller gå på indkøb. De resterende oplever, at det kan svinge, hvilket de synes er acceptabelt. Som enkelte udtrykker det, så indretter de sig efter forholdene.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
10. Oplever du, at hjælpen ofte flyttes (erstatningshjælp)?	3	4	0	1	7	0

Borgerne oplever iblandt at hjælpen flyttes, men ofte sker det i samråd og dialog med deres daglige kontaktperson. Der er dog en borger ved personlig hjælp, der giver udtryk for, ikke at blive inddraget eller ringet til.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
11. Har du oplevet aflysning eller udeblivelse af hjælp?	0	7	0	2	6	0

Der er to borgere, der har erfaret, at hjælpen udeblev. Den ene fortæller dog, at hun brugte sit kald og så kom de. Det var en forglemmelse, fortæller vedkommende. Adspurgt virker det ikke til at påvirke borgerens tillid eller tryghed til hjemmeplejen, da hjælpen kom hurtigt.

	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	2		6	2	

De borgere, der ikke ved, hvem de skal ringe til, fortæller, at det hidtil ikke har været et problem og har derfor ikke vakt deres interesse. De andre borgere fortæller, de har en lap papir eller kodet telefonnummer ind på deres telefon. I samtale med lederen, er det et punkt, hun vil følge op på i samarbejde med medarbejderne, da de har lamineret visitkort liggende.

	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		8	0	

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

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
14. Hvis nødkald, kommer hjælperen så indenfor responstiden (20 min.)?				5		

Fem borgere angiver, at de har et nødkald. De borgere, der har brugt kaldet, oplever at medarbejderne kommer hurtigt og indenfor responstiden. Enkelte fortæller, at der lige har været test og giver udtryk for, at det virker og de dermed er trygge i hverdagen.

	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	1		6	2	

Borgerne oplyser generelt, at de ikke har noget at klage over i forhold til udførelsen af hjælpen og støtten i hverdagen. Flere giver udtryk for, det ikke har været aktuelt og de derfor ikke har vist det interesse. Man kan overveje, om det er kendetegnende for denne generation og kulturen i området. Nøjsomme og som nævnt tideligere, at man indretter sig efter forholdene og ikke er så optaget af rettigheder og Kommunens Kvalitetsstandarder. 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 snakker med, og ellers vil de ringe til kontoret, Lynggården(aktivitetscenter) 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?	6	1	0	7	1	0

Borgerne har generelt kendskab til muligheden for leverandørskift efter at have læst pressen eller erfaring med tidligere ophørt leverandør. Den ene, der svarer nej får både praktisk og personlig hjælp, men for vedkommende har det ikke interesse, da det ikke er aktuelt.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
17. Har du skiftet leverandør?	1	6		1	7	

Der er en borger, som får både praktisk og personlig hjælp, der har skiftet leverandør. Det skyldes, at vedkommende tidligere har været tilknyttet en nu ophørt leverandør. For de fleste har det indtil videre ikke været i tankerne at skifte leverandør. Borgerne er generelt tilfredse og en nævner meget tilfreds, at de har fået den samme medarbejder, der var hos den tidligere leverandør.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
18. Har du kendskab til bevillingen?	7	1		8	0	

Indirekte, er det vores oplevelse, at borgerne har kendskab til, hvad de er bevilliget. Se evt. spørgsmål 1, hvor enkelte udtrykker konkret hvornår, hvor længe og hvad medarbejderne hjælper og støtter med, når de kommer i hjemmet. Det er ikke vores indtryk, at borgerne er bekendt med den konkrete bevilling, afgørelse 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. Få mener, de måske har fået nogle papirer på et tidspunkt og udtrykker ikke yderligere engagement i forhold til dette punkt.

Særligt om medarbejderne

Medarbejdergruppen består af henholdsvis teknisk servicemedarbejdere, social- og sundhedshjælpere, social- og sundhedsassistenter, sygehjælpere, hjemmehjælpere og elever. Det er vores indtryk, ud fra det borgerne signalerer samt samtalerne med ledelsen og medarbejderne, at det er en stabil og erfaren medarbejdergruppe. Medarbejderne oplever, at der er en stigning af borgere med psykiske lidelser og misbrug. De oplever sig dog godt klædt på og udtrykker, at der er et godt samarbejde med relevante eksterne aktører rundt om borgerne.

Det er vores indtryk i samtale med medarbejderne, at de synes, den påbegyndte proces og implementering af "Fremtidens Hjemmepleje" har styrket deres faglige interaktion og samvær med borgerne. De øver sig forsat på at "sidde på hænderne" og synes selv, de bliver mere bevidste gennem sparringen med de erfarende rehabiliteringsmedarbejdere og det tværfaglige team på Rehabiliteringskonferencen.

Det er vores vurdering, at den påbegyndte implementering af "Fremtidens Hjemmepleje" og retorikken omkring rehabilitering har udviklet og styrket indsatsen, "hjælp til selvhjælp" og dermed støttet borgeren i at forblive mest mulig selvhjulpel og selvbestemmende i hverdagen.

Medarbejderne udtrykker, at der er en god tone og at samarbejdet er blevet bedre internt i gruppen. Dagligdagen med lederen og planlæggerne opleves som nærværende og åben. Der er dog et ønske om at få organiseret og struktureret en faglig sparring, magen til den man havde omkring "Spar på Volden". Det drøftes med lederen, der vil tage denne positive erfaring med i sine overvejelser og planlægning videre frem.

Lederen orienterer om, at man løbende har forskellige samarbejdspartnere inde til at orientere, informere eller fremvise nye produkter, teknikker eller lignende for at udvikle og vedligeholde kompetencerne. Lederen har valgt at udsætte implementeringen af triagering, da der har været meget nyt gennem det seneste ½ år, der skal implementeres og samtidig skal man have driften til at fungere.

Adspurgte medarbejdere og lederen forekommer der ikke magtanvendelse eller indgriben i borgernes selvbestemmelsesret. Det er vores opfattelse, at man har kendskab til reglerne og procedurerne på området og man har et godt samarbejde med demensvejleder og sygeplejerskerne i tvivlsspørgsmål. Er man utryg eller i tvivl i forhold til enkelets borgers adfærd, går man altid to sammen og man er bevidst om at registre vold og trusler.

Særligt om rehabilitering

Under tilsynet kommer vi i kontakt med 3 borgere, der er i et rehabiliteringsforløb, samt får støtte og hjælp til personlige og praktiske behov. Det er vores generelle indtryk at begrebet er lidt diffust for borgerne og giver måske kun mening for borgerne, når det er de aktuelle kontaktpersoner eller rehabiliteringsmedarbejdere, der konkret er til stede. Borgerne oplever dog alle fremgang og en mere selvhjulpne og uafhængig hverdag. En enkelt borger fortæller, hvad det er hun konkret træner på og hvad målet er. ...*"Jeg skal blive bedre med en klud, så jeg kan tørre bordet og støve af og jeg skulle også gerne kunne strikke igen."* Man får således et klart billede af en motiveret borger, med klare og meningsfulde mål for vedkommende. Det genspejles sig og understøttes i den elektroniske dokumentation omkring indsatsplanen og de løbende fastsatte evalueringer. Forud for det, har der været en observationsperiode og evaluering, der har dannet grundlag for fastsættelse af mål på den tværfaglige Rehabiliteringskonference. Adspurgte de 2 andre borgere fortæller de, ...*"nu kan jeg selv gå på wc og vaske mig, det vil jeg gerne selv."* og *"Nu får jeg kun hjælp til piller."* Det er således vores indtryk, at den målrettede og intensive tværfaglige indsats og samarbejdet med borgeren har sin mission i forhold til at blive mere selvhjulpne, uafhængig og fremme livskvaliteten.

På baggrund af det lidt diffuse begreb samt at vi ikke finder noget samarbejdsredskab/mappe hos borgeren, drøfter vi med lederen og en medarbejder borgerens inddragelse og ejerskab i forhold til SMARTE mål og indsatsen. Vi orienteres om, at når der laves mål med borgeren, sker det bl.a. på bærbar PC og i samvær med borgeren, således undgås dobbelt dokumentation og man oplever borgernes engagement og medansvar i forløbet.

Besøg hos borgerne – den konstaterede kvalitet

Dokumentation

Bevillinger, afgørelser, klagevejledninger og kvalitetsstandarder opleves generelt ikke nærværende for borgerne, før det er aktuelt i forhold til deres aktuelle situation.

I det udsnit af dokumentation vi gennemgår, er det vores oplevelse, at det er skrevet i et ordentligt sprog, journalnotaterne og borgerstatus(døgnrytmeplanerne) er opdateret. Indsatsplaner og rehabiliteringsforløbende er

relevante og evalueres løbende i forhold til de aftalte intervaller.. Det drøftes med lederen, at man med fordel kunne gennemgå og udvikle borgerstatus yderligere i forhold til **hvordan** ydelserne og indsatsen bør være i samarbejdet med borgeren. Det er vores indtryk, at medarbejderne altid tager udgangspunkt i borgerens dagsform og aktuelle situation. Men man kunne i borgerstatus evt. tilføje tidligere faglige erfaringer hos borgeren, borgerens vaner, ønsker samt livshistorie. Det kan være med til potentielt, at sikre en værdig og respektfuld indsats og samarbejde med borgeren, uanset hvem der kommer på døgnet. Lederne tager det med i sine overvejelser videre frem.

Arbejdspladsvurderinger er heller ikke at finde ude hos borgerne, men i drøftelsen med lederen oplyses vi om, at de foreligger i ringbind på kontoret og at de har fået en smiley.

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 generelt rene og velplejede. Vi har ikke mødt borgere, der fremtræder usoignerede.

Leverandørens kontaktoplysninger

Som tidligere nævnt har enkelte borgere informationsfolder/nyhedsbreve fra Lyngården(aktivitetscenter) med relevante telefonnumre, 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

Vi får ikke fremvist visitationspapirer, aftaleskemaer, bevillinger eller anden skriftlig dokumentation hos borgerne. Det er vores oplevelse, at det skaber forvirring, når vi spørger til det. Det samme gælder Kommunens Kvalitetsstandarder.

De visiterede pakker forefindes dog elektronisk i borgerens journal, som er 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