

Tilsynsrapport

Uanmeldt kommunalt tilsyn den 7. december 2015

Hjørring Kommune

Leverandør: Blæksprutten

(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, praktisk hjælp og rehabiliteringsindsats hos denne leverandør er af den opfattelse, at de modtager den bevilgede hjælp og støtte i hverdagen
- De borgere, vi taler med, oplever de bliver inddraget og er generelt alle tilfredse med kvaliteten af hjælpen og støtten i hverdagen
- Lidt over halvdelen af dem der får praktisk hjælp oplever, at det er de samme medarbejdere, der kommer i hjemmet. Anderledes ser det ud med den personlige hjælp. Her udtrykker borgerne, at det er det samme team, og de efterhånden kender dem alle. Selvom det er en generation, der er meget nøjsomme, er det vores vurdering, at det er et område ledelsen bør være opmærksom på i forhold til værdighed og sikre en ensartet indsats i de pågældende teams
- Det er vores vurdering i samtale med medarbejderne samt i gennemgang af dokumentationen at enkelte borgere benytter sig af klippekort muligheden og dermed selv kan bestemme, hvor det giver mest mening og livskvalitet i hverdagen at bruge energien. Enkelte sparer sammen til ture ud af huset med medarbejderne og /eller besøg til netværk
- Det er vores indtryk, at borgerne modtager hjælpen indenfor et acceptabelt tidsrum, og oplever at blive orienteret ved ændringer. Ingen har erfaring med at hjælpen udebliver
- Borgerne har stort set kontaktinformation til leverandøren. Enkelte har primær kontakt til leverandøren via deres personlige kald
- Det er vores vurdering, at ledelsens investering af en kvalitetsansvarlig samt fokus på "Fremtidens Hjemmepleje" og rehabiliteringsperspektivet fagligt udvikler praksis. Det bidrager til at fremme det tværfaglige samarbejde og interaktion med borgerne, således borgerne understøttes i at blive så selvhjulpne og selvbestemmende som muligt i hverdagen
- Vi har gennemgået et udsnit af den skriftlige dokumentation. Den er skrevet i et pænt og etisk forsvarligt sprog. Det er vores umiddelbare vurdering, at det fremstår opdateret og retningsgivende for indsatsen
- I Hjørring Kommune er det bestemt, at der ikke skal ligge dokumentationsmateriale i borgernes hjem. Det kan undre i forhold til borgerperspektivet i rehabiliteringsforløbene og de SMARTE mål

- Det er vores vurdering, at det direkte samarbejde med medarbejderne i hverdagen har større værdi for borgeren end de skriftlige bevillinger, standarder og planer. Vi er oplyst om, at Hjørring Kommune har besluttet, at der ikke skal ligge dokumentationsmateriale ude i borgernes hjem.

Grundlaget bygger på individuelle samtaler med 7 borgere i egen bolig, hvoraf 3 er i et rehabiliteringsforløb samt samtale med flere medarbejdere og ledelsen, som var på arbejde den pågældende dag. De følgende data vil være de borgere, der modtager ”personlig hjælp og pleje”(3 personer) og/eller ”praktisk hjælp”(1 person). Herefter følger et afsnit vedr. medarbejderne og de borgere der indgår i et ”rehabiliteringsforløb”(3 personer)samt besøg hos borgerne – den konstaterede kvalitet.

Planlæggeren havde planlagt besøg hos 7 borgere i løbet af den dag, 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?	3	1	0	3	1	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. De er mere konkrete når det gælder praktisk hjælp som eks. ”De kommer hver 3. uge” eller ”Jeg køber selv ekstra.”. Man kan også være i tvivl, om de svarer både på den praktiske hjælp og personlige pleje, når de svare. Den ene, som svarer nej, har svært ved at høre og forstå vores formål. Det er dog vores oplevelse ud fra det vi observerer, at der ser pænt og ordentligt ud og det bekræfter vedkommende i næste 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)?	4	0	0	4	0	0

Borgerne er generelt tilfredse og accepterende af kvaliteten ud fra den tid medarbejderne har. En svagtseende borger er bevilliget rengøring hver 2. uge og betaler selv ekstra for at få gjort rent hver uge.

	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-selvhjælp)?	1	2	1	1	2	1

Borgerne angiver, at de bliver lyttet til. De 2 der svarer nej, deltager ikke, men laver kaffe eller the til medarbejderne. Således opretholder de nogle færdigheder i forhold til hjælp til selvhjælp og som en strategi i dag at være aktiv og samtidig ikke gå 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	3	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 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 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.

Endvidere får vi oplyst i vores samtale med medarbejderne samt i gennemgang af dokumentationen at flere benytter sig af klippekort muligheden og dermed selv kan bestemme hvor det giver mest mening i hverdagen at bruge energien.

	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	1	0	1	3	0

Lidt over halvdelen af dem der får praktisk hjælp, oplever det er de samme, der kommer i hjemmet. Anderledes ser det ud med den personlige hjælp. Her udtrykker borgerne, et at det er det samme team, eller de efterhånden kender dem alle. En fortæller, at medarbejderne er gode til at informere om, hvem der kommer i løbet af døgnet.

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?	4	0	0	4	0	0

Det er vores hovedindtryk, at medarbejderne er søde, venlige og høflige. De fleste borgere signalerer endda glæde på forespørgsel og udtrykker indirekte med deres servicering med kaffe og the, at de værdsætter medarbejderne og deres indsats.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
7. Udnytter hjælperen tiden (pauser, går før tid)?	4	0	0	4	0	0

Borgerne oplyser, at medarbejderne udnytter den sparsomme tid, de er i hjemmet, godt og uden at holde unødige pauser. Der er som sagt også tid til en kop kaffe/the.

	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 medarbejdernes beklædning eller hygiejne. Det er borgernes oplevelse, at hjælpernes beklædning eller uniform er ren og de kan skifte ved behov.

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

Borgerne oplever generelt at modtage hjælpen til den aftalte tid. En enkelt nævner, det kan svinge mellem 15-30 min., men det betyder ikke noget, da vedkommende oplever, medarbejderne er gode til at give besked ved forsinkelser.

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

Borgerne oplever ikke umiddelbart flytning af hjælpen – det er meget sjældent. Det borgernes generelle oplevelse, at skulle det ske, bliver der ringet.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
11. Har du oplevet aflysning eller udeblivelse af hjælp?	0	4	0	0	4	0

Det er vores indtryk, ud fra det borgerne udtrykker, at hjælpen ikke udebliver eller aflyses. Vores hypotese er, som nævnt tidligere, at borgerne, bliver kontaktet ved ændringer og tilbydes erstatningsbesøg.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
12. Hvis hjælpen udebliver – ved du så, hvem du skal ringe til?	3	1		3	1	

3 af borgerne oplyser, at de har telefonnummeret til leverandøren ellers bruger de nødkald som f. eks. den svagtseende borger gør. Vedkommende der svarer nej bruger sin datter til at kommunikere med leverandøren, hvilket kan være uhensigtsmæssigt ved akutte behov.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
13. Ved du, hvem du skal kontakte ved evt. afbestilling	3	1		3	1	

af hjælp?						
-----------	--	--	--	--	--	--

Jf. ovenfor. Dog kan vi forså, 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.

	Praktisk hjælp			Personlig hjælp		
	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
14. Hvis nødkald, kommer hjælperen så indenfor responstiden (30 min.)?				1	2	1

1 borger angiver, at have nødkald som fungerer fint. Kaldet blev testet 3 – 4 uger tidligere. 2 har ikke denne foranstaltning og den sidste svarer ikke relevant på spørgsmålet.

	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?	2	2		2	2	

En enkelt borger har henvendt sig til Visitationen for at få mere rengøring end hver 2. uge. Dette er dog afslået og borgeren betaler nu selv for den ekstra uge. Ellers er det vores indtryk, at borgerne ikke har noget at klage over i forhold til udførelse af hjælpen, hvilket vi vurderer, også er 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?	2	2	0	2	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?	2	2		2	2	

Enkelte borgere har skiftet leverandør, pga. forskellige årsager. De 2 der svarer nej i forhold til henholdsvis praktisk hjælp og personlig hjælp, må vi gå ud fra, har fået tilbudt kommunens forskellige leverandører ved visitationen. Som det fremgår af de tidligere spørgsmål er borgerne tilfredse med den private leverandør.

	Praktisk hjælp	Personlig hjælp
--	-----------------------	------------------------

	Ja	Nej	Ved ikke	Ja	Nej	Ved ikke
18. Har du kendskab til bevillingen?	1	3		1	3	

Indirekte er det vores oplevelse, 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. 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

Medarbejdergruppen består af engagerede og imødekommende tværfaglige medarbejdere med relevante kompetencer på området. 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 dem i mellem. Ved behov for sparring og hjælp til opgaveløsningen f. eks ved komplekse borgere med demenslidelser eller psykiske sårbarhed, er der et godt samarbejde med andre tværfaglige aktører omkring borgerne og deres pårørende/netværk. I den forbindelse tilstræbes det at organisere en kontaktperson for at sikre kontinuitet og kommunikationen i indsatsen, hvilket vidner om en faglig og empatisk tilgang til praksis.

Der er organiseret 10 minutters morgenmøde hver dag til planlægning, koordinering og sparring. Om torsdagen er der formøde vedr. rehabiliteringsborgerne, for at være forberedt til den tværfaglige konference senere på dagen. Vi får oplyst, at disse møder er hensigtsmæssige og har udviklet et konstruktivt samarbejde i forhold til den tværfaglige indsats omkring den enkelte borger.

Det er vores indtryk, at der er igangsat flere faglige tiltag for at udvikle medarbejdernes faglige kompetencer og således understøtte samarbejdet med den enkelte borger. I mødelokalet observerer vi plancher med Rehabiliteringsstrategien – ”Fremtidens Hjemmehjælp”, eksempler på SMARTE mål, samt takkebreve fra borgerne.

Ledelsen har valgt at ansætte en kvalitetsmedarbejder til at sikre og udvikle praksis. F. eks. bliver vi oplyst om, at der aktuelt er fokus på de stille eksistenser. Endvidere har kvalitetsmedarbejderen netop afsluttet en spørgeskemaundersøgelse ude hos borgerne i forhold til den indsats de modtager af leverandøren. Undersøgelsen skal nu efterbehandles og der skal laves en handleplan i forhold til aktuelle udviklingsområder.

Herudover er der løbende undervisning i forhold til relevante emner og udfordringer i dagligdagen. Det kan være hjælpemidler, FMK, terminalpleje samt få opdateret og skrevet dokumentationen i et forståeligt hverdagsprog. Endvidere har flere medarbejdere deltaget på 4 dages Hverdagsrehabiliteringskursus på SOSU Nord. Det er vores indtryk at det fremmer et fælles sprog, forståelse og styrker det tværfaglige samarbejde.

Det er vores oplevelse, at den rehabiliterende indsats er i fokus. I samarbejde med borgerne har medarbejderne fokus på inddragelse af borgerne og deres ressourcer, således hjælp til selv hjælp og den sundhedsfremmende indsats er i fokus.

Samarbejdet mellem leder og medarbejdere beskrives som velfungerende, og der opleves gensidig tillid. Ledelsen er synlig og retningsgivende for indsatsen. Der sendes b.la. nyhedsbreve ud og medarbejderne har fået ansvaret for afholdelse af personalemøderne. Det samme gør sig gældende til den netop afsluttede juleafslut-

ning, der blev afholdt i mødelokalerne, hvor samtlige borgere og medarbejdere var indbudt. Ledelsen havde givet rammen og medarbejderne stod for indholdet. Ifølge medarbejderne, ledelsen og de borgere vi taler med, var det været en begivenhedsrig dag med ca. 30 fremmødte borgere. Det vidner om overskud og glæde i arbejdet og giver et indblik i andre ressourcer og sider hos borgerne som medarbejderne. Det er vores oplevelse, at det er fremmende for tillid, samarbejde og brug af "klippekort- princippet". Det læser vi eksempler på i dokumentationen og det bekræftes af de borgere, vi besøger i eget hjem, som fortæller om positive oplevelser med dagsture og besøg til nære relationer.

Der afholdes introduktionsmøde for nye medarbejdere 2 gange om året. Her gennemgås og drøftes værdier, personalehåndbog, introduktion og forventningsafstemning med de medarbejdere, der har særlige organisatoriske eller faglige funktioner.

Under et af borgerbesøgene bliver vi bekendte med et medarbejderforhold, som vi finder uhensigtsmæssigt. Det har vi orienteret ledelsen om, der vil følge op på det.

Særligt om rehabilitering

Aktuelt er der 10 rehabiliteringsforløb hos leverandøren. Vi besøger 3 af disse borgere i eget hjem på vores tilsyn. Generelt er det vores oplevelse at begrebet rehabilitering er diffust for borgerne, og at det mere handler om borgerens motivation for at vende tilbage til tidligere funktionsniveau.

Det er vores vurdering, at borgerne alt efter mål og funktionsniveau bevæger sig i et område mellem *kompenserende, aktiverende* og *rehabiliterende* indsatser. Forskellige hjælpemidler, teknikker, strukturer eller træning, er med til at understøtte eller genoptræne en mere selvstændig hverdag og fremme livskvaliteten.

De borgere vi taler med, oplever de får den hjælp de har behov for. De inddrages og gør det de selv kan. Borgerne er konkrete i forhold til hvad de praktisk kan, hvilke hjælpemidler de bruger f. eks. badebænk eller rollator og hvordan de oplever en udvikling. Den løbende udvikling eller de SMARTE mål evalueres i samarbejde med borgeren, der kan redegøre for, ...*"om 6 uger skal jeg kunne støvsuge", eller ... "nu kan jeg selv bade, men har brug for hjælp og støtte til hårvask og oprulning af curler."*

På de tværfaglige rehabiliteringskonferencer en gang om ugen drøftes og evalueres den enkelte borgers rehabiliteringsforløb i forhold til de aftalte intervaller på 2, 5, 10 og 12 uger.

I rehabiliteringsforløbene kommer flere forskellige faggrupper i borgerens hjem udover leverandørens medarbejdere. Det kan bl.a. være fysio- og ergoterapeuter. Enkelte borgere træner også i trænings-/motionscenter. Borgerne giver udtryk for, at alle medarbejderne er venlige og imødekommende. Borgerne oplyser, uden vi dog ser det, at de har kontaktoplysninger til leverandøren.

Besøg hos borgerne – den konstaterede kvalitet

Dokumentation

Vi får oplyst, at der aktuelt er 150 borgere tilknyttet, hvoraf 10 er borgere, der er tildelt en rehabiliterende indsats. Ifølge den planlagte plan og visitation forventes flere af rehabiliteringsforløbene afsluttet i løbet af december 2015.

I Hjørring Kommune er det bestemt, at der ikke skal ligge dokumentationsmateriale i borgernes hjem. Det kan undre i forhold til borgerperspektivet i rehabiliteringsforløbene og de SMARTE mål.

I forhold til den skriftlige dokumentation gennemgår vi et udsnit af borgerstatus, 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.

Døgnrytmeplanerne har en fin detaljeringsgrad, som også beskriver borgerens ressourcer, behov og ønsker, og hvordan borgeren inddrages i opgaveløsningen på en hensigtsmæssig måde. Eksempelvis brug af klippekort. Det er vores indtryk, at det skaber kontinuitet for borgeren og understøtter et værdigt og respektfuldt samarbejde med den enkelte borger. Endvidere synliggøres den rehabiliterende indsats, "hjælp til selvhjælp" i dokumentationen i forhold til den enkelte borger.

lagttagelser

I det store hele ser hjemmene rengjorte ud og alle borgerne fremstår umiddelbart velsoignerede.

Borgerne opleves overordnet fysisk og kognitivt alderssvarende og kan svare for sig. En enkelt kan have svært ved at svare for sig, som det fremgår af spørgeskemaerne. Det er vores indtryk, at her har de pårørende et stort ansvar for kommunikation og sikringen af støtten i dagligdagen. Det er dog vores indtryk, at leverandøren har godt samarbejde og indblik i borgerens situation.

Leverandørens kontaktoplysninger

Jf. pkt. 12 udtrykker flere af borgerne(også dem i rehabiliteringsforløb), at de har telefonnumre på leverandøren liggende på sedler eller på deres telefon. Ellers bruger de nødkald.

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 ydelser forefindes dog elektronisk i borgerens journal, som er ajourført i forhold til de faktiske forhold. Dog ikke i form af aftaleark som ikke er opdateret. Vi er ved tidligere tilsyn i kommunen oplyst om, at det er et fokus område i Visitationen i 2016 sammen med funktionsvurdering.

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

Aalborg 31. december 2015

Kathinka Eriksen

Henning Jacobsen