

Tilsynsrapport
Hjemmeplejen Midt, Stevns Kommune
Uanmeldt tilsyn onsdag den 22. november 2017 fra kl. 08.15
Opfølgende besøg torsdag den 30. november

Formålet med tilsyn

Det overordnede formål er at sikre, at de kommunale opgaver efter SEL §§ 83 og 83a løses i overensstemmelse med de afgørelser, kommunalbestyrelsen har truffet efter disse bestemmelser og i henhold til kommunalbestyrelsens vedtagne kvalitetsstandarder.

Rapporten indledes med et sammendrag, og herefter følger hovedkonklusionerne fra hvert af de 4 temaer, som er ønsket belyst. Grundlaget for konklusionerne uddybes på de følgende sider, og rapporten afsluttes med en kort beskrivelse af, hvordan tilsynet er blevet gennemført.

Sammendrag

Borgerne er generelt godt tilfredse med den hjælp, de får, og de oplever sig godt orienteret fra leverandørens side om, hvad de kan forvente. Ingen af borgerne kan referere til den afgørelse, som er truffet af myndighed eller til kvalitetsstandarden for området. Den del af den skriftlige dokumentation, som er medarbejdernes arbejdsredskab, og som omhandler indsatsen for og sammen med borgerne, er handlingsanvisende. Medarbejderne er optagede af at dygtiggøre sig og fremtræder ansvarsbevidste, godt støttet af lederen.

Tema 1 *Hvad kan der konstateres om den hjælp og støtte, som borgerne får*

Målet er at afdække, om borgerne får den hjælp, de er bevilget

- Det er hovedindtrykket, at de borgere, som tilsynet besøger, får den hjælp og støtte, som de er stillet i udsigt af leverandøren. Stort set alle borgerne bekræfter, at de får hjælp på det tidspunkt, de forventer det og af nogle medarbejdere, som behandler dem med respekt. Borgernes beskrivelser af den hjælp, de modtager, stemmer overens med oplysninger på kørelister og i dørrytmepplaner
- Ingen af borgerne mener, at de har fået et afgørelsesbrev eller kvalitetsstandard for området.

Tema 2 *Hvordan arbejdes der med at inddrage borgerne*

Målet er, at borgeren får en central rolle i såvel rehabiliteringsprocessen som beslutningsprocessen

- Det er tilsynets vurdering, at man arbejder struktureret på at sikre, at den støtte, som borgerne får, tager udgangspunkt i, at de skal klare så meget som muligt selv. Det er ud fra en betragtning om, at det fastholder livskvalitet. Man arbejder løbende på at fastholde den fælles forståelsesramme for borgerinddragelse.

Tema 3 *Organisation og ledelse*

Det er afgørende for kvaliteten, at ledelsen er kompetent og ansvarlig og kan arbejde strategisk

- Som ved det seneste tilsyn er det igen tydeligt, at der arbejdes seriøst og med engagement for at skabe kvalitet i opgaveløsningen og udvikle organisationen og tilbuddene til borgerne. Det er godt støttet af hjemmeplejelederen og i tæt samspil med andre samarbejdspartnere.

➤

Tema 4 *Faglighed og kompetencer*

Det er afgørende for kvaliteten, at medarbejdernes samlede kompetencer modsvarer borgernes behov.

- Medarbejderne fremtræder fagligt bevidste og engagerede. Der arbejdes løbende på opkvalificering, som er relateret til udviklingen i borgerbehovene.

Tilsynsrapport
Hjemmeplejen Midt, Stevns Kommune
Uanmeldt tilsyn onsdag den 22. november 2017 fra kl. 08.15
Opfølgende besøg torsdag den 30. november

Uddybende kommentarer

Tema 1

Når en borger har ansøgt visitationen og fået bevilget hjælp, orienteres borgeren skriftligt i et afgørelsesbrev om den hjælp, der er bevilget. Ingen af de borgere, som tilsynet har talt med, kan referere til et afgørelsesbrev eller har hørt om kvalitetsstandard. Én enkelt borger får dem udleveret af leverandøren efter besøget. Tilsynet har med leverandørens hjælp gennemgået afgørelsesbreve, som foreligger elektronisk. Det varierer en del, om der fuldt ud er overensstemmelse mellem de oplysninger, som fremgår af brevene og de oplysninger om ydelserne, som fremgår af kørelister og døgnrytmeplaner. Det skyldes blandt andet, at myndighed er hurtig til at justere hjælpen, når der er behov for det. Det kan anbefales at vurdere, om informationen er rettidig og sker i et sprog, som borgerne kan forstå.

De bevilgede ydelser omsættes til konkrete handlinger af planlæggeren, hvorefter medarbejderne mere detaljeret beskriver indsatsen i en døgnrytmeplan. Det er et udviklingspunkt at beskrive, hvad borgerne selv kan bidrage med og borgernes vurderinger af, hvordan det går. Det vil være i tråd med den valgte tilgang til opgaven. Der er mange relevante oplysninger om aftaler og indsatser flere forskellige steder i IT-systemet. Det slører overblikket, men hjemmeplejelederen oplyser, at det vil det blive lettere at få et overblik, når der i 2018 tages et nyt IT-system i brug.

Det er borgernes oplevelse, at de kender de medarbejdere, som hjælper dem. Når borgerne får hjælp på flere tidspunkter af døgnet, vil det uundgåeligt betyde, at flere medarbejdere skal involveres i den samme opgave. Det vigtigste er, udtrykker et par borgere, at medarbejderne ved, hvad de skal gøre, og det er deres indtryk, at medarbejderne ved det, og at tilgangen til dem er i orden.

Borgerne har aldrig oplevet, at de har ventet forgæves på hjælpen. Hvis situationen skulle opstå, vil de bruge de telefonnumre, som er på telefonlisten i borgerbogen. I løbet af året har leverandøren revideret de borgerbøger, som borgerne får udleveret, og som blandt andet indeholder døgnrytmeplaner. Det er fortsat et opmærksomhedspunkt at sørge for, at materialet er opdateret.

Ingen borgere kender til ordningen om fleksibel hjemmehjælp og har derfor ikke benyttet sig af muligheden for at bytte til andre ydelser.

Rengøringsniveauet er som forventet set i forhold til kommunens standard for området og borgernes egen standard for rengøring. Borgerne ser også velplejede ud set i forhold til den enkeltes standard.

Hjælperværktøjer som tablets gør det let for medarbejderne at konstatere justeringer og dokumentere ændringer i borgerens tilstand og evaluere indsatser mv. Det er tilsynets indtryk, at medarbejderne er fortrolige med at bruge tablets. Medarbejderne bærer påklædning, hvor Kommunes logo fremgår, og de legitimerer sig med et billede.

Tema 2

Samarbejdet med borgerne bærer præg af, at medarbejderne arbejder med det mål for øje, at borgerne skal have mulighed for at leve et så selvstændigt liv som muligt. Af den dokumentation, som tilsynet har gennemgået for borgere i rehabiliteringsforløb, fremgår såvel målet med indsatsen som en detaljeret beskrivelse af tilgang og handling.

Tilsynsrapport
Hjemmeplejen Midt, Stevns Kommune
Uanmeldt tilsyn onsdag den 22. november 2017 fra kl. 08.15
Opfølgende besøg torsdag den 30. november

Siden det seneste tilsynsbesøg er der skabt en fast struktur i det tværfaglige rehabiliterende samarbejde, hvilket også erfaringsmæssigt fremmer gode resultater. Et par borgere beretter netop om gode resultater og om et godt samspil mellem dem selv, hjemmeplejens medarbejdere og fysio- og ergoterapeuter.

Det er myndighed, som gennem visitatoren sætter mål for indsatsen. Det er et ønske fra hjemmeplejens side, at visitationen prioriterer fremmødet til rehabiliteringsmøderne, da det kan fremme resultaterne af de individuelle processer. Det er et opmærksomhedspunkt at være tydelig i beskrivelserne af borgerens egne mål og egne vurderinger af de resultater, der er nået, også til brug for læring.

Klippekortsordningen er et element i træningsssammenhænge, og medarbejderne referer om andre situationer og vellykkede forløb. På baggrund af de oplysninger, som borgerne giver og den tilgang, medarbejderne beskriver, er det indtrykket, at medarbejderne arbejder på at inddrage borgerne, også hvor det er relevant i evalueringerne.

Tema 3

Efter en større omorganisering i 2016 og løbende småjusteringer i 2017 er det indtrykket, at man har fundet en form, der giver god sammenhængskraft og de bedste muligheder for at fastholde fokus på kerneydelsen.

Leverandøren ledes af en gruppeleder, som referer til lederen af hjemmeplejen. Gruppelederen er leder for de medarbejdere, der arbejder om dagen. Hjemmeplejelederen er leder for de medarbejdere, der arbejder om aftenen og for planlæggerne. De medarbejdere, som arbejder om natten, refererer indtil 2018 til lederen af sygeplejen. Sammenhængen i indsatsen omkring borgerne skabes her gennem velstrukturerede møder og god mødedisciplin.

Gruppelederen har været ansat i Kommunen i en årrække og har en diplomuddannelse i ledelse. Ledergruppen, som består af en anden gruppeleder og lederen af hjemmeplejen, mødes hver 2. uge, hvor der aktuelle temaer drøftes, og hvor der lægges strategier.

I løbet af året er det besluttet, at planlæggerne skal have base i leverandørens lokaler for at komme tættere på de medarbejdere, som de samarbejder med, og hvis arbejdsdag de planlægger. Det er deres indtryk, at den tætte dialog er med til at sikre hurtigere justeringer af indsatser. Planlæggerne har i øvrigt fået et kontor, der giver dem den ro, som er nødvendig. Medarbejderne, som arbejder om dagen, er opdelt i 2 teams, team Øst og Vest. De medarbejdere, som arbejder om aftenen, har også fået base på stedet, hvilket blandt andet har reduceret transporttiden.

Her tages nye metoder i brug, og et af dem er et tilbud om skærmbaseret pleje, som blandt andet giver mulighed for at give borgeren tryghed gennem en samtale via en tabletskærm. Erfaringer andre steder viser, at borgeren ikke bruger unødigt tid på at vente på besøg og forbliver mere selvhjulpne. Projektet er så nyt, at det er for tidligt at vurdere, om metoden lever op til sit formål.

Dagen før tilsynet har der været afholdt en workshop med demonstration af hjælpemidler, som aflaster tryk og forebygger trykgener.

Man har fundet væsentligt at forebygge ensomhed, da ensomhed blandt andet øger risikoen for en for tidlig død, har sammenhæng med et dårligt helbred og mindsker livskvaliteten. Man arbejder således på at blive

Tilsynsrapport
Hjemmeplejen Midt, Stevns Kommune
Uanmeldt tilsyn onsdag den 22. november 2017 fra kl. 08.15
Opfølgende besøg torsdag den 30. november

bedre til at lokalisere de borgere, som oplever ensomhed. Det sker i samarbejde med frivillige organisationer og har i første omgang resulteret i et tilbud om fællesspisning, som finder sted i december måned.

Gruppelederen har afholdt nogle medarbejderudviklingssamtaler i år. Det kan anbefales af planlægge samtalerne i en fast struktur, da det erfaringsmæssigt kan skabe et grundlag for en mere overordnet strategi for kompetenceudvikling.

Det er fortsat et udviklingspunkt at lade de fysiske rammer appellere til den ønskede faglighed.

Tema 4

Medarbejderne fremtræder engagerede. Flere signalerer og nogle fortæller, at de har travlt. Om det er reelt, er svært at vurdere. Der er forhold, som kan pege på et behov for mere tid til forberedelse til løsning af opgaverne, herunder fx de sundhedsfaglige opgaver, sådan som de refereres. Der er også forhold, der kan pege på en kultur og organisering, der kan skabe travlhed. Medarbejdere fortæller, at alle møder i rigtig god tid før deres reelle arbejdstid begynder. Det gør de for at være så godt klædt på til dagens opgaver som muligt og for at være parate til justeringer af dagens program, hvis der skulle indtræde sygemeldinger i gruppen.

Nyansatte medarbejdere beretter om en god modtagelse og introduktion. Introduktionen bliver fremover suppleret med et introduktionsprogram, som lige er blevet godkendt af ledergruppen.

Her refereres om kurser i sårbehandling, farmakologi og andre relevante temaer, herunder også hvordan medarbejderne gennem undervisning er blevet bedre til at spotte ensomhedsproblemer hos borgerne og i det hele taget se behov for social rehabilitering.

Fremgangsmåde

Ved det uanmeldte tilsyn har tilsynet talt med 5 borgere i deres eget hjem. De er blevet udvalgt efter fastlagte kriterier, herunder at de har fået hjælp samme dag. Flere borgere fik hjælp flere gange i døgnet. Tilsynet her endvidere talt med flere medarbejdere, både samlet og hver for sig samt gruppeleder og hjemmeplejeleder. Relevant dokumentation er desuden blevet gennemgået, både den, der vedrører indsatsen for flere borgere, og den, som vedrører driften. Tilsynet er blevet afviklet over flere besøg for at sikre, at grundlaget for vurderingerne blev så bredt som muligt. Ved det sidste besøg er tilsynsresultaterne blevet drøftet med hjemmeplejelederen, som også har haft rapporten til faktuel høring, inden den blev fremsendt til Forvaltningen.

Den 1. december 2017
Aase Møller