

Tilsynsrapport
Hjemmeplejen Nord, Stevns Kommune
Uanmeldt tilsyn fredag den 17. november 2017 fra kl. 07.00
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, og de bliver 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

- Borgerne bekræfter, at de får den hjælp og støtte, som de er stillet i udsigt af leverandøren. Det er også tilsynets generelle indtryk. Borgerne oplyser også, at de får hjælp, på det tidspunkt, de forventer det, hvilket også stemmer overens med dagens kørelister. De oplever, at tilgangen er respektfuld. Generelt er døgnrytmeplanerne handlingsanvisende, og sprogbrugen er etisk i orden
- Ingen af borgerne kan referere til et afgørelsesbrev eller kvalitetsstandarden 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. Det arbejdes på at fastholde en fælles forståelsesramme for at inddrage borgerne i deres egen sag.

Tema 3 *Organisation og ledelse*

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

- Grubelederen arbejder seriøst og med engagement for at skabe kvalitet i opgaveløsningen og udvikling af organisationen. Det sker i tæt samspil med de øvrige ledere og andre samarbejdspartnere. Det er vigtigt at fastholde planen om lederuddannelsen.

Tema 4 *Faglighed og kompetencer*

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

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

Tilsynsrapport
Hjemmeplejen Nord, Stevns Kommune
Uanmeldt tilsyn fredag den 17. november 2017 fra kl. 07.00
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, hvilken hjælp borgeren er bevilget. Der er ingen af de borgere, som tilsynet har talt med, der kan referere til et afgørelsesbrev. 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 til dels, at man er hurtig til at justere hjælpen, når der er behov for det og dels, at nogle afgørelsesbreve er af noget ældre dato.

De bevilgede ydelser omsættes i konkrete handlinger af planlæggeren, hvorefter medarbejderne mere detaljeret beskriver indsatsen i en handlingsanvisende døgnrytmeplan. Det er et fokuspunkt at beskrive, hvad borgerne kan bidrage med selv. Det vil være i tråd med den valgte tilgang til opgaven. Generelt findes der mange relevante oplysninger om borgerne flere forskellige steder. Det vil ifølge det oplyste blive lettere at få et overblik, når der i 2018 tages et nyt IT-system i brug.

Borgerne ved ikke, at der findes kvalitetstandarder for området. Én borger får dem udleveret af leverandøren efter besøget.

Det er borgernes oplevelse, at det oftest er de samme medarbejdere, der kommer i deres hjem, og at de ved, hvad de skal hjælpe med. Når borgerne får hjælp på flere tidspunkter af døgnet, vil det uundgåeligt betyde, at flere medarbejdere skal involveres i den samme opgave. Det er hovedindtrykket blandt borgerne, at de oplever sig behandlet med respekt, og at de er tilfredse med den hjælp, de får.

Der er det generelle indtryk, at man ikke venter forgæves på hjælpen, om end en borger kan referere til en enkelt situation, hvor det er sket. Det havde dog ikke betydning for borgerens velfærd. Det følger lederen alligevel op på. Hvis situationen opstår, vil de bruge de telefonnumre, som er angivet i borgerbogen. I løbet af året har leverandøren revideret de borgerbøger, som borgerne har i deres hjem og som blandt andet indeholder døgnrytmeplaner. Det er fortsat et opmærksomhedspunkt at sørge for, at fx døgnrytmeplaner er opdaterede, og at uaktuelt materiale fjernes fx forældede medicinlister og materiale, der knytter sig til det område.

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.

Ingen borgere kender til ordningen om fleksibel hjemmehjælp og har derfor ikke benyttet sig af muligheden for at bytte til andre ydelser end den, der er truffet afgørelse om. De mener dog heller ikke, at de kan undvære den hjælp, som de får.

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 dem.

Tilsynsrapport
Hjemmeplejen Nord, Stevns Kommune
Uanmeldt tilsyn fredag den 17. november 2017 fra kl. 07.00
Opfølgende besøg torsdag den 30. november

Medarbejderne bærer påklædning, hvorpå Kommunes logo og deres navn er på trykt. Herudover har de bil-
ledelegitimation.

Tema 2

Samarbejdet med borgerne bærer tydeligvis 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. Siden det seneste tilsynsbesøg er der skabt en fast struktur i det tværfaglige samarbejde, hvilket fremmer muligheden for gode resultater. Et par borgere beretter om gode resultater. Det er et opmærksomhedspunkt at være tydelig i beskrivelserne af borgerens egne mål og vurderinger af opnåede resultater.

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.

Gruppelederen er leder for de medarbejdere, der arbejder om dagen. Hjemmeplejelederen er leder for de medarbejdere, der arbejder om aftenen og bliver det i løbet af 2018 for dem, som arbejder om natten. De refererer for øjeblikket til lederen af sygeplejen. Sammenhængen i indsatsen skabes gennem velstrukturerede møder og god mødedisciplin.

Ved det seneste tilsyn 2016 blev det oplyst, at gruppelederen, som har begrænset erfaring i ledelse, ville påbegynde en diplomuddannelse i ledelse. Den plan er udskudt til 2018.

Hver nat planlægges der med 3 ruter. Henholdsvis en rute, hvor 2 medarbejdere kører sammen, en rute, hvor en kører alene samt en rute, som sygeplejen varetager. Medarbejderne har base på Sundhedscentret. De medarbejdere, som var på arbejde denne morgen, var alle fastansatte og arbejdet afsluttes med et kort møde med lederen, hvor nattens opgaver evalueres. Da opgaverne ændrer karakter henimod mere kompleksitet, er det planen, at der fremover skal ansættes social- og sundhedsassistenter, hvilket også må anses for relevant.

Det er til tider vanskeligt at rekruttere kvalificeret arbejdskraft, så man forsøger nu, om opslag på kommunens Facebook-side kan føre til, at der kan tiltrækkes flere ansøgere.

Gruppelederen har lige afholdt medarbejderudviklingsamtaler. Det har ført til, at der nu planlægges undervisning om både misbrug og afhængighed samt demens og KOL. Det er i første omgang for de medarbejdere, som arbejder om dagen.

Gruppelederen oplyser, at man i en af de 2 grupper, som Område Nord består af, lige er startet et projekt, hvor målsætningen er at skabe endnu mere kontinuitet i indsatsen for borgeren gennem planlægningen. Man har store forventninger til resultatet af projektet.

Endnu et nyt tiltag er et tilbud om skærbaseret pleje. Samtaler gennem en tabletskærm skal skabe tryghed og samtidig forebygge, at borgeren skal bruge unødigt tid på at vente på besøg. Projektet er så nyt, at det er for tidligt at vurdere, om metoden lever op til sit formål.

Tilsynsrapport
Hjemmeplejen Nord, Stevns Kommune
Uanmeldt tilsyn fredag den 17. november 2017 fra kl. 07.00
Opfølgende besøg torsdag den 30. november

Dagen før tilsynet har der været afholdt en workshop med temaet trykafledning som forebyggelse.

Tema 4

Medarbejderne fremtræder ansvarsbevidste. De fortæller spontant er glade for deres leder, som inspirerer dem og er synlig i hverdagen, og de beretter også spontant om et godt samspil i medarbejdergruppen.

De fortæller om, hvordan de møder tidligt om morgenen, før deres arbejdstid reelt begynder, for at være så godt klædt på til dagens opgaver som muligt, blandt andet for at læse advis'er og for at være parate til justeringer af dagens program, hvis der skulle indtræde sygemeldinger i gruppen. Der er forhold, som måske kan pege på et behov for mere tid til forberedelse til løsning af opgaverne, herunder fx de sundhedsfaglige opgaver, sådan som de refereres. Blandt medarbejderne fremhæves det, at den køretid, som er afsat mellem besøgene, af og til er så kort, at det kan være svært at nå frem til borgeren til den aftalte tid.

Nyansatte medarbejdere beretter om en god modtagelse med en følgeordning på et par dage samt mundtlig introduktion. Introduktionen bliver fremover suppleret med det introduktionsprogram, som lige er blevet godkendt af ledergruppen.

Her refereres om kurser i sårbehandling, medicinkurser samt ugentlige triageringsmøder og andre emner, som optager medarbejderne i deres bestræbelser på at kunne hjælpe borgerne bedst muligt.

Det er tilsynets indtryk, at medarbejderne let kan få svar på faglige spørgsmål, dels fordi der er organiserede møder, og dels fordi andre faggrupper har base i samme bygning som hjemmeplejen Nord, og at medarbejderne benytter sig af muligheden for sparring.

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 faktisk høring, inden den blev fremsendt til Forvaltningen.

Den 1. december 2017
Aase Møller