

Stevns Kommune
Uanmeldte tilsyn på plejecentre og
med kommunale og private leverandører af hjemmepleje
Tværgående rapportering
2017

Indledning

Denne rapportering omfatter resultaterne af de lovpligtige uanmeldte tilsyn på plejecentrene og hos leverandørerne af hjemmepleje i Stevns Kommune. Samlet set drejer det sig om 2 kommunale leverandører og 1 privat leverandør af hjemmepleje samt 5 plejecentre. 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 herunder kvaliteten af indsatsen og ydelserne i både bred og konkret forstand.

Leverandør	Antal borgersamtaler
De Glade Vikarer	1
Stevns Hjemmepleje Vest	5
Stevns Hjemmepleje Øst	5
I alt	11

Leverandør	Antal beboer- og pårørendesamtaler
Stevnshøj	6
Brohøj	4
Hotherhaven	8
Egehaven	7
Plushøj	6
I alt	31 samtaler. Herudover samtaler, hvor flere beboere har været samlet i fællesarealerne

I hjemmeplejen er tilsynet mødt uanmeldt op om morgenen og har udvalgt borgere ud fra bestemte kriterier herunder bevillingsniveau, og ud fra at de modtog hjælpen samme dag. Det blev med leverandørens hjælp vurderet, om det var relevant at besøge borgeren ud fra dennes forudsætninger. Borgerne blev kontaktet af hjemmeplejelederen, gruppelederen eller planlæggeren for at høre, om de ville have besøg. Alle borgerne syntes, at det var relevant, at de blev inddraget.

På plejecentrene er tilsynet mødt uanmeldt op i eftermiddags- og aften timerne og i weekenden. Samtalerne med beboere er foregået i den enkeltes bolig. De er blevet suppleret med samtaler i fællesarealerne, hvor flere beboere har været samlet samt samtaler med pårørende.

Spørgsmålene er blevet tilpasset den enkelte beboers og borgers formåen under naturlig hensyntagen til individuelle forhold og særlige handicap som tab af hørelse og kognitive færdigheder. Tilsynets egne observationer indgår også i vurderingerne. Herudover har tilsynet talt med 2 til 3 medarbejdere hos hver leverandør samt planlæggere, teamkoordinatorer og ledere. Tilsynet har gennemgået relevant dokumentation herunder såvel den, som samlet set vedrører den individuelle indsats, samt vejledninger og lignende, som ligger til grund for udførelsen af opgaver. Resultaterne er blevet drøftet med lederne ved det opfølgende besøg.

I det efterfølgende beskrives først det samlede og generelle indtryk samt de tværgående resultater fra de 4 temaer, som er ønsket belyst hos hjemmeplejeleverandørerne. Herefter følger det samlede og generelle indtryk samt de tværgående resultater fra de 4 temaer, som er ønsket belyst på plejecentrene. For de særskilte resultater af tilsynene henvises til rapporten fra hvert leverandørbesøg.

Stevns Kommune
Uanmeldte tilsyn på plejecentre og
med kommunale og private leverandører af hjemmepleje
Tværgående rapportering
2017

Tilsyn med leverandører af hjemmepleje

Det samlede og generelle indtryk

Samlet set tegner der sig et forholdsvis ensartet billede af den hjælp, der leveres. Det er, at borgerne modtager den hjælp, som de er visiteret til, at kvaliteten er i orden, samt at der er overensstemmelse mellem kørelisterne, de visiterede ydelser og døgnrytmeplanerne, som det er beskrevet hos leverandørerne. Selv om borgerne ikke er orienteret om bevillingen og målet for hjælpen gennem myndighed, er de tilfredse med den hjælp, de får, og den måde, de får hjælpen på. Flere udtrykker også megen tilfredshed. De er glade for medarbejderne, og flere siger uopfordret, at medarbejderne er dygtige og hjælpsomme. De oplever også, at de bliver behandlet med respekt. Leverandørerne er drevet af faglighed af ledere, der går foran. Det bør tilstræbes, at både borgere og medarbejdere kender kvalitetsstandard for området.

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

Samtaler med borgerne peger på, at den samlede indsats omkring dem fungerer, uanset hvornår på dagen hjælpen ydes. Borgerne oplever sig på nær et par stykker fuldt ud orienteret om den hjælp, de er stillet i udsigt, og at de får hjælpen på det tidspunkt, de forventer det. Alle uden undtagelse ved, hvor de skal ringe hen, hvis medarbejderne mod forventning ikke skulle komme. Hovedparten oplever stabilitet i levering, mens et par borgere har oplevet, at det ikke var tilfældet.

Det varierer, om borgerne oplever, at det er de samme medarbejdere, som kommer i deres hjem. Borgere, som får hjælp flere gange i døgnet alle ugens dage, vil uundgåeligt opleve, at der kommer mange medarbejdere i deres hjem. Men det er alligevel et udviklingspunkt at arbejde henimod en planlægning, der kan imødekomme ønsker om mere kontinuitet i fremmødet. En af leverandørerne arbejder konkret på at finde frem til en ny model. Den generelle oplevelse er, at medarbejderne ved, hvordan de skal løse opgaven, og borgerne er glade for dem, som kommer i deres hjem

Borgerne fremtræder generelt velplejede henset til den enkeltes egne standard, og rengøringsstandard er som forventeligt set i forhold til det valgte serviceniveau.

I et par hjem har der været medarbejdere til stede under tilsynet. Kontakten mellem borgeren og medarbejderen har været god og tilgangen respektfuld

Ingen af de adspurgte borgere kan referere til et afgørelsesbrev eller besøg fra myndigheds side. Det varierer, om de afgørelsesbreve, som foreligger elektroniske afspejler den hjælp, borgerne får. Ingen af borgerne ved, at der findes en kvalitetsstandard. En enkelt borger er orienteret om muligheden for fleksibel hjemmehjælp. Generelt oplever borgerne sig informerede om, at de kan skifte leverandør, hvis de ønsker det.

Borgerne udviser en stor grad af forståelse for medarbejdernes vilkår og en accept af serviceniveaet. Der har ikke været klager. Borgerne fortæller, at de ville kontakte planlæggerne, hvis der var noget at klage over.

Den skriftlige dokumentation i form af døgnrytmeplaner, som beskriver indsatsen, er generelt af en god kvalitet og med en ordentlig etik. Det er med til at skabe grundlag for en ensartet indsats. Det er et opmærksomhedspunkt at fastholde et fagligt sprog og reflektere over praksis. Generelt er indholdet i borgerbøgerne opdateret.

Stevns Kommune
Unmeldte tilsyn på plejecentre og
med kommunale og private leverandører af hjemmepleje
Tværgående rapportering
2017

Tema 2 **Hvordan arbejdes der med at inddrage borgerne**

Hos alle leverandører bekræfter borgere positive resultater og oplevelser efter at have deltaget i et tværfagligt rehabiliteringsforløb, hvor de også synes, at deres egen stemme og ønsker for mål er taget seriøst. Det har gjort dem mere selvhjulpne og aktive, omend det ofte handler meget om de nære ting. Forløbene, som er afviklet i et tværfagligt samarbejde, har været indenfor fastlagte kortere tidsrammer og har omhandlet blandt andet mobilitet og måltider samt personlige og praktiske opgaver

Det et udviklingspunkt at inddrage borgerne mere i evalueringen af deres egen sag. Det fører erfaringsmæssigt en mere faglig diskussion med sig og skaber øget fokus på motivationsarbejdet.

Tema 3 **Organisation og ledelse**

Hos alle leverandører går lederne foran med stort engagement i bestræbelserne på at yde borgerne en kvalificeret indsats døgnet rundt. Engagementet påvirker medarbejderne positivt, og medarbejderne fremtræder ansvarsbevidste. I samme proces arbejdes der med at øge det faglige fundament. Det sker blandt andet i et struktureret samarbejde med andre kommunale eksperter. Det formaliserede og smidige samarbejde med interne samarbejdspartnere fremmer kvaliteten af indsatsen.

Leverandørerne organiserer sig som udgangspunkt i mindre grupper med som udgangspunkt en medarbejder, som planlægger opgaverne. Det er hovedindtrykket, at der er et godt samspil mellem medarbejderne i grupperne og planlæggerne, hvilket også er en forudsætning for kvalificeret løsning af opgaverne. En velstruktureret mødeaktivitet er med til at kvalificere indsatsen.

Den løbende opgave med at introducere nye medarbejdere tages seriøst, blandt andet ved at bruge særlige introduktionsprogrammer. I den sammenhæng kan det overvejes om en nærmere beskrivelse af elementerne i organisationen kan give medarbejderne et bedre overblik over og forståelse for sammenhængen.

Medarbejderne oplyser, at de har travlt, og det er også borgernes oplevelse, at medarbejderne har det. Derfor vil det være relevant at fokusere på, hvad der er reelt, og hvad der eventuelt kan tilskrives andre forhold i organisationen.

Det bør tilstræbes, at medarbejderne kender kvalitetsstandarderne, fordi det er med til at skabe forståelse for den overordnede retning, og det vil være relevant at systematisere ledelsestilsynene på dokumentationen med udvikling for øje.

Tema 4 **Faglighed og kompetencer**

Generelt er der en god balance mellem medarbejdernes kvalifikationer og de behov, som borgerne har. Der arbejdes alle steder på at understøtte det faglige miljø og med udgangspunkt i borgerbehovene bredt set.

Medarbejderne oplever sig godt rustede til at løse de forskellige opgaver, de står over for. Medarbejderne hos de kommunale leverandører er fortrolige med at dokumentere elektronisk. Det er fortsat et udviklingspunkt for den private leverandør.

Etikken i det skriftlige arbejde er i orden, og retorikken om opgaven er faglig og respektfuld.

Stevns Kommune
Unmeldte tilsyn på plejecentre og
med kommunale og private leverandører af hjemmepleje
Tværgående rapportering
2017

Tilsyn på plejecentrene

Det samlede og generelle indtryk

Det er hovedindtrykket, ligesom i 2016, at beboerne får opfyldt deres behov i alle aspekter omkring omsorg og pleje, og at de får støtte til at leve en hverdag, som tager udgangspunkt i både deres aktuelle behov og det, som giver mening for den enkelte. Der har dog også undervejs været enkelte episoder, som krævede handling fra forvaltningens side. Det er episoder, hvor der ikke var sammenhæng mellem de erklærede værdier og mål og det, der skete i praksis.

Der arbejdes på at implementere relevante og anerkendte metoder i samspillet med beboerne. Det varierer fra plejecenter til plejecenter med hensyn til, hvor langt man er med arbejdet.

Det er hovedindtrykket blandt såvel beboerne som deres pårørende, at beboerne har det godt og mødes af respektfulde medarbejdere, som forsøger at fastholde fokus på kerneydelserne og beboernes trivsel også på trods af udmøntningen af plejecenterplanen og de deraf følgende omstruktureringer. Medarbejdernes indsats er godt støttet af ansvarsfulde og engagerede ledere.

Tema 1 Aktiviteter og relationer med livshistorien som redskab

Det varierer fra plejecenter til plejecenter med hensyn til målrettethed i det personcentrerede arbejde med blandt andet livshistorien som grundelement. På nogle centre er der implementeret og delvist dokumenteret en praksis, som tydeligvis skaber god trivsel og tryghed, hvilket beboere også bekræfter eller signalerer, og som pårørende bekræfter. Det er også i tråd med beskrivelserne i velkomstpjecen til beboere og pårørende på plejecentre i Stevns kommune. Her er der en mangfoldighed af aktiviteter, såvel individuelle og meget nærværende aktiviteter og aktiviteter, som planlægges for flere samtidig.

På andre plejecentre forestår der en mindre eller større opgave med hensyn til at skabe en fælles forståelse for formålet med livshistorien og dens betydning for indsatsen. I den sammenhæng kan det være relevant at sætte ord på og skabe fælles forståelse for omsætningen af de erklærede værdier som værdigheden og meningsfuldheden, også selv om beboerne udtrykker, at de har det godt, og de pårørende generelt gør det samme. De data, der er indsamlet og beskrevet, kan give anledning til overvejelser om, på hvilken måde man kan gøre det endnu tydeligere for medarbejderne, hvordan de skal agere hensigtsmæssigt i situationer, der er svære for dem.

Tema 2 Målgruppe, metoder og tilgange i samarbejdet med beboere med demens

Det er besluttet, at man skal bruge relevante og anerkendte metoder som grundlag for samspillet med beboerne. Det varierer som nævnt, hvor langt det enkelte plejecenter er i implementeringsprocessen. Det kan blandt andet tilskrives effektueringen af plejecenterplanen, ombygninger af køkkener mv, som har medført behov for løsning af andre opgaver, hvoraf nogle ikke altid er direkte relateret til kerneydelserne.

De medarbejdere, som har modtaget undervisning og som arbejder med blomstringsmodellen, er begejstrede for den. Dels fordi den skaber kvalitet i opgaven, og fordi den udfordrer dem positivt til at tænke kreativt og finde individuelle løsninger. Det er med til at ændre en institutionelt styret kultur til en hverdagslivskultur.

Flere medarbejdere har deltaget i kurser, der har givet dem en bredere forståelse af begrebet magtanvendelse og den etik, der knytter sig til det.

Stevns Kommune
Unmeldte tilsyn på plejecentre og
med kommunale og private leverandører af hjemmepleje
Tværgående rapportering
2017

Den skriftlige dokumentation afspejler generelt god etik, og døgnrytmeplanerne er handlingsanvisende. Der har ikke været formuleringer i dokumentationen, som har indikeret, at der forekommer unødige indgreb i selvbestemmelsesretten. Man kan arbejde med at bruge dokumentationen som refleksions- og læringsredskab.

Tema 3 *Organisation og ledelse*

I 2017 har der været fokus på udmøntningen af plejecenterplanen. Det har været en periode, som har været præget af usikkerhed blandt alle involverede parter, og hvor lederen har haft fokus på at skabe tryghed for såvel beboerne som deres pårørende og medarbejderne. Det har de gjort med stor omhu og engagement.

Det er indtrykket, at lederne er i tæt kontakt med de opgaver, som medarbejderne løser, og har indsigt i det, der foregår, hvilket er en af forudsætninger for at kunne lede i organisationer, som der er tale om her. Samtidig kan man løbende gøre sig overvejelser om, hvorvidt medarbejderne altid laver det, der er vigtigst for virksomheden, og hvis ikke det er tilfældet, så hvordan man kan hjælpe dem ved fx at skabe en tydelig retning for, hvordan man gerne vil have det.

Der er arbejdsplanlægninger, som tilgodeser beboernes behov, og andre, som er på vej til justeringer for at skabe et bedre match mellem beboerbehov og medarbejderkompetencer. Endelig er der arbejdsplaner, som kan gøre det sværere at sikre en ensartet indsats for og sammen den enkelte beboer.

Det varierer fra plejecenter til plejecenter, om der er iværksat udviklingsprojekter. De projekter, der er igangsat, forekommer relevante henset til målgrupperne. Man bør overveje, om det vil være hjælpsomt for medarbejderne, hvis man anvender handlings- og tidsplaner for de projekter, der er skitseret undervejs, og hvis man beskriver sin organisation, fx møders formål og hyppighed, ledelsestilsyn mv og hvordan man vil evaluere de metoder, man anvender.

Tema 4 *Faglighed og kompetencer*

Medarbejdernes tone i samværet med beboerne har generelt været meget respektfuldt. Stort set alle de medarbejdere, der har været på arbejde på nær enkelte har været uddannede indenfor området, og generelt fremtræder medarbejderne kompetente og engagerede. Der har flere steder været inddraget vikarer i arbejdet. Det kan tilskrives udmøntningen af plejecenterplanen og det forhold, at det er svært at tiltrække nye medarbejdere. Sidstnævnte er dog et forhold, der arbejdes målrettet på at løse. Generelt har vikarerne et godt forudgående kendskab til beboernes behov, hvilket blandt andet kan tilskrives en god introduktion.

Der arbejdes med kompetenceudvikling på flere felter. Der arbejdes også målrettet med kompetenceudvikling, der knytter sig til de sundhedsfaglige opgave, og på alle plejecentrene har man flere ugentlige møder, der sætter fokus på beboernes sundhedsmæssige forhold. Nogle ledere er udfordret på motivationsarbejdet, fordi de skal skabe udvikling i en afviklingsfase. Man kan overveje, hvor det er muligt og relevant, om en samlet kompetenceudviklingsplan kan være med til at give medarbejderne bedre overblik over de forventninger, der er til dem. Der er et godt og struktureret samarbejde med særligt eksperter indenfor demensområdet, hvilket kvalificerer den samlede indsatsen.

Aase Møller, februar 2018