



Tilsynsrapport

**Uanmeldt kommunalt fagligt tilsyn i Hjemmeplejen
kommunalt og hos de private leverandører**

Dragør Kommune

2014

Indhold

Fakta om tilsynet.....	3
Formål med tilsyn.....	5
Konklusion.....	5
Tilsynets overordnede bemærkninger og anbefalinger	5
Rapport.....	6
Borgernes oplevelse af kommunal leverandør:	6
Pårørendes oplevelser af kommunal leverandør:.....	7
Borgernes oplevelse af private leverandører:	7
Pårørendes oplevelser af private leverandører	8
Plejepersonale, kommunal leverandør	9
Ledelsen, kommunal leverandør	9
Plejepersonale, de private leverandører	10
Ledelsen, de private leverandører	11

Fakta om tilsynet

Nedenfor præsenteres tilsynssted, tilsynsførende samt tilsynets datagrundlag

Tilsynsstedets navn og adresse:

Kommunal leverandør

Borgernes hjem

I dagtimerne på Wiedergården 2, 2791 Dragør

Centerleder

Hanne Lindhard, fratrådte den 31. juli 2014, men stoppede i marts 2014.

Birthe Runoberg Nielsen tiltrådte i juni 2014.

Datagrundlag:

Der er indsamlet data fra 9 borgere, 3 pårørende, 9 medarbejdere (3 sosu-assistenten og 6 sosu-hjælpere) og 4 teamledere.

De 3 pårørende er tilfældigt udvalgte og har ikke nogen forbindelse til de interviewede borgere.

Den 11. april er der gennemført tilsyn hos 1 borger

Den 14. maj er der gennemført tilsyn hos 2 borgere

Den 21. maj er der gennemført tilsyn hos 1 borger

Den 28. maj er der gennemført tilsyn hos 3 borgere

Den 11. juni er der gennemført tilsyn hos 2 borgere

Den 24. juni er der gennemført interview af 3 pårørende

Den 21. maj er der gennemført interview af 2 medarbejdere

Den 4. juni er der gennemført interview af 2 medarbejdere

Den 18. juni er der gennemført interview af 4 medarbejdere

Den 13. august er der gennemført interview af 1 medarbejder

Den 4. juni er der gennemført interview af 2 teamledere

Den 18. juni er der gennemført interview af 1 teamleder

Den 13. august er der gennemført interview af 1 teamleder

Dataindsamlingen er foretaget ved observation og interview af borgere, pårørende samt medarbejdere og teamledere.

Tilsynsførendes navn og adresse:

Visitator Annette Bentsen, Dragør Kommune, Kirkevej 7, 2791 Dragør

Tilsynsstedets navn og adresse:**Private leverandører**

Borgernes hjem i dagtimerne.

Omsorgsplejen ApS,

Leder

Jamal Bensouda

Dansk Husmor Hjælp,

Leder

Sajid Latif

Clara Service,

Leder

Christina Kjær

Datagrundlag:

Der er indsamlet data fra 8 borgere, 2 pårørende, 3 medarbejdere og 3 ledere.

De 3 pårørende er tilfældigt udvalgte og har ikke nogen forbindelse til de interviewede borgere.

Den 2. juli er der gennemført tilsyn hos 3 borgere med hjælp fra Omsorgsplejen ApS

Den 9. juli er der gennemført tilsyn hos 3 borgere med hjælp fra Clara Service

Den 20. august er der gennemført tilsyn hos 2 borgere med hjælp fra Dansk Husmor Hjælp

Den 14. august er der gennemført interview af 1 pårørende vedr. hjælp fra Clara Service

Den 20. august er der gennemført interview af 1 pårørende vedr. hjælp fra Omsorgsplejen ApS

Den 9. juli er der gennemført interview af 1 medarbejder fra Omsorgsplejen ApS

Den 13. august er der gennemført interview af 1 medarbejder fra Clara Service

Den 4. september er der gennemført interview af 1 medarbejder fra Dansk Husmor Hjælp

Den 3. september er der gennemført interview af 3 ledere

Tilsynet gennemføres på hverdage i dagtimerne.

Tilsynsførendes navn og adresse:

Visitator Annette Bentsen, Dragør Kommune, Kirkevej 7, 2791 Dragør

Formål med tilsyn

Efter bekendtgørelse nr. 805 af 29. juni 2007 om tilsyn i hjemmeplejen og hos de private leverandører, skal kommunalbestyrelsen efter § 1 sikre, at der i forbindelse med tilsynet efter § 151 i lov om social service er fokus på de kommunale opgaver efter lovens § 83 personlig pleje, praktisk hjælp og madservice og § 86 genoptræning og vedligeholdelsestræning.¹ Tilsynet skal desuden skabe mulighed for læring og fremadrettet udvikling.

Konklusion

Tilsynets overordnede vurdering af den kommunale leverandør og de private leverandører:

- Borgerne er overvejende tilfredse med kvaliteten af den personlige pleje og praktiske hjælp.
- Borgerne er hovedsageligt tilfredse med kvaliteten af træningen, og de føler, deres behov er dækket.
- Borgerne har en generel opfattelse af, at der er sammenhæng mellem den bevilgede hjælp og den leverede hjælp.
- Der er i høj grad sammenhæng mellem den visiterede hjælp og den hjælp, borgeren har brug for.
- Borgerne inddrages i høj grad i tilrettelæggelsen og udførelsen af plejen.
- Borgerne føler overvejende, at de får deres behov for pleje dækket.
- Borgerne har god kontakt til personalet.
- Alle hjem fremstår rene og ryddelige, og borgerne er soignerede.
- Der er generelt mangelfuld dokumentation i plejeplanerne. I nogle af borgernes sager er der ikke nogen plejeplan eller borgerbog.
- Manglende sammenhæng på tværs af vagtlag.

Tilsynets overordnede bemærkninger og anbefalinger

Kommunal leverandør

Hjemmeplejen har gennemgået en stor omstrukturering med mange nye tiltag.

Tilsynet anbefaler:

1. Der skal på dokumentationsområdet gøres en indsats således, at alle borgere har en opdateret plejeplan, der gælder hele døgnet.
2. Instrukser for magtanvendelse skal implementeres i Hjemmeplejen. Indberetninger om magtanvendelse foretages til Tårnby Kommune, der har myndighedsfunktionen på området. Procedurer for magtanvendelse implementeres derfor i et samarbejde med Tårnby Kommune.
3. Implementering af de kvalitetsforbedrende initiativer, der er beskrevet, skal fortsætte. Organisationsændringen har betydet, at de kvalitetsforbedrende initiativer stadig er i den indledende fase.
4. Der skal skabes bedre kommunikation mellem alle vagtlag.

¹ Træning jf. § 86 varetages af Tårnby Kommune i det forpligtende samarbejde.

Private leverandører

De tre private leverandører af hjemmehjælp påpeger, at de ikke er tilkøbet Dragør Kommunes elektroniske omsorgsjournal. På nuværende tidspunkt foregår al kommunikation mellem de private leverandører og kommunen via fax og telefon, og disse kommunikationskanaler besværliggør kommunikationen og forringer kvaliteten af dokumentationen. Hvis de private leverandører får adgang til kommunens elektroniske omsorgsjournal, vil det både forbedre kommunikationen og dokumentationen omkring hver enkelt borger, og det vil også effektivisere arbejdsgangene. Tilsynets opfattelse er desuden, at de tre private leverandører er up-to-date med it-hardware.

Tilsynet anbefaler:

1. Opstramning af dokumentationen i borgernes plejeplaner, således at de altid er opdaterede.
2. Opkobling til Dragør Kommunes elektroniske omsorgsjournal.

Rapport

Borgernes oplevelse af kommunal leverandør:

§§ 83 personlig pleje og praktisk hjælp og 86 træning

De interviewede borgere er meget tilfredse eller tilfredse med den pleje, de modtager. De er glade for den omsorg, de får i forhold til personlig pleje, og de føler tryghed ved faste hjælpere.

De er også generelt tilfredse med den praktiske hjælp, de modtager. Der er generelt en større tilfredshed blandt borgerne, når der er medarbejderkontinuitet. Én borger udtrykker dog utilfredshed over kvaliteten af rengøringen.

Seks af de interviewede borgerne er tilfredse med kvaliteten af træningen. De føler i høj grad, at de får deres behov for træning dækket. Én borger synes, at én times træning om ugen er for lidt, og én borger har ventet for længe på at påbegynde sin træning og oplever derfor, at hans funktionsniveau er faldet. Én borger kan ikke svare på spørgsmålet, da han endnu ikke er påbegyndt sin træning.

Madservice

Tre af de interviewede borgere er tilfredse med maden fra Enggårdens køkken, og tre af borgerne er utilfredse på grund af dårlig kvalitet og mangelfuld kryddring. Tre af borgerne får ikke madlevering.

Sammenhængen mellem den visiterede hjælp og den faktiske hjælp

Seks borgere oplever, der er sammenhæng mellem den hjælp, som de er visiteret til og den hjælp de har brug for. Tre borgere oplever, at der delvist er sammenhæng, mens én borger synes, at tiden er for knap til at udføre de opgaver, borgeren er visiteret til.

Otte borgere oplever desuden, at der er sammenhæng mellem den bevilgede hjælp og den leverede hjælp.

Medinddragelse af borgeren i tilrettelæggelsen og udførelsen af plejen og hjælpen

Otte borgere svarer ja på spørgsmålet om medinddragelse i tilrettelæggelsen af plejen, og én borger svarer "delvist".

Derudover svarer fem borgere ja på spørgsmålet omkring medinddragelse i hjælpen. Disse fem

borgere prøver at gøre så meget som muligt selv såsom at vaske sig selv foroven. Tre af borgerne medinddrages ikke i hjælpen, fordi hjælperne ved, hvad de skal gøre.

Får borgeren sine behov for pleje dækket

Otte borgere føler, at de får deres behov for pleje dækket, hvorimod én borger føler det delvist.

Kontakten til personalet

Alle interviewede borgere har god kontakt til personalet, men igen kommer det til udtryk, at de er mest tilfredse med faste medarbejdere.

Dokumentation

Det er tilsynets opfattelse, at der generelt er mangelfuld dokumentation i plejeplanerne. I nogle af de interviewede borgeres sager er der slet ikke nogen plejeplan, og hos andre er plejeplanen mangelfuldt udfyldt.

Pårørendes oplevelser af kommunal leverandør:

§§ 83 pleje og praktisk hjælp og 86 træning

To af de pårørende er tilfredse med den hjælp borgeren får til personlig pleje, og én pårørende er meget tilfreds. En af de pårørende er tilfreds med personalet, men udskiftningen af hjælpere forvirrer hendes ægtefælle, som har brug for faste rammer. Desuden medfører udskiftningen af hjælpere, at de gør tingene forskelligt. Samme pårørende er utilfreds med, at hjælperne ikke er så gode til at koordinere deres mødetider. Ofte må pårørende selv hjælpe til, fordi der kun møder én hjælper op, hvorefter den anden hjælper møder ind senere.

Sammenhængen mellem den visiterede hjælp og den faktiske hjælp

Alle pårørende oplever, at der er sammenhæng mellem den hjælp borgeren er visiteret til og den faktiske hjælp, som de får. Desuden oplever de alle, at der er sammenhæng mellem den bevilgede hjælp og den leverede hjælp.

Medinddragelse af din pårørende i tilrettelæggelsen og udførelsen af plejen

To af de pårørende svarer nej til spørgsmålet om, hvorvidt deres ægtefælle medinddrages i tilrettelæggelsen af plejen. Borgeren er så dårlig, at de ikke kan være med.

Én pårørende svarer ja til spørgsmålet, da borgeren er med i tilrettelæggelsen i det omfang, det er muligt.

Får din pårørende sine behov for pleje dækket

Alle tre pårørende svarer ja til spørgsmålet om de oplever, at deres pårørendes behov for pleje bliver dækket.

Borgernes oplevelse af private leverandører:

§§ 83 personlig pleje og praktisk hjælp og 86 træning

De interviewede borgere er meget tilfredse eller tilfredse med den pleje, de modtager. To af borgerne er meget tilfredse med, at de har en fast hjælper. En borger er meget tilfreds med at være overgået til privat leverandør. Tre af borgerne modtager ikke hjælp til personlig pleje. Alle interviewede borgere er desuden også meget tilfredse med den praktiske hjælp, som de får udført af private leverandører. Én borger udtrykker utilfredshed med rengøringsfrekvensen og den tid, der er afsat. To borgere udtrykker, at de er tilfredse med, at de kan tilkøbe ekstra ydelser.

På spørgsmålet, om borgeren får sine behov for træning dækket, svarer tre borgere ja. Én borger er utilfreds, da der ofte er aflysninger, hvor en anden borger svarer "delvis", da denne borger også oplever, der forekommer aflysninger, og samtidig har borgeren fået tilbudt træning gennem Træningscenter Tårnby, hvilket borgeren ikke magter. Fire borgere er tilfredse med kvaliteten af træningen, hvorimod én synes, at der er afsat for lidt tid til træningen.

Sammenhængen mellem den visiterede hjælp og den faktiske hjælp

Fem ud af de otte interviewede borgere oplever en sammenhæng mellem den hjælp, de er visiteret til og den faktiske hjælp, de får.

Derudover oplever seks ud af otte en sammenhæng mellem den bevilgede hjælp og den leverede hjælp. Én borger er utilfreds, da hun finder, at hun har brug for mere hjælp til rengøring. Én anden borger svarer nej, fordi hun ikke ved, hvad hun er visiteret til.

Medinddragelse af borgeren i tilrettelæggelsen og udførelsen af plejen og hjælpen

Alle borgere svarer ja på spørgsmålet, om de medinddrages i tilrettelæggelsen af plejen, og seks ud af de otte borgere medinddrages også i udførelsen.

Kontakten til personalet

Alle interviewede borgere har en god kontakt til personalet.

Dokumentation

Tilsynet kan konstatere, at dokumentationen generelt set også er mangelfuld hos de private leverandører; hos fem ud af otte interviewede borgere forefindes der ingen plejeplan eller borgerbog.

Pårørendes oplevelser af private leverandører

§§ 83 pleje og praktisk hjælp og 86 træning

De to pårørende, der er interviewede, er begge tilfredse med den personlige pleje, som deres pårørende (borgeren) får. Én af de pårørende finder medarbejderne søde og rare, og sætter pris på, at de ringer, hvis de er forsinkede. Derudover synes den pårørende, at det fungerer godt, at det er tre faste hjælpere, der skiftes til at komme i hjemmet.

Én pårørende er dog ikke tilfreds med den praktiske hjælp borgeren får, da vedkommende ikke synes, at det er tilstrækkeligt, at der kun bliver rengjort hver tredje uge.

Én af de pårørende synes, at behovet for træning kun er delvist dækket, da den pårørende med hjælp fra medarbejderne laver øvelser med sin pårørende (borgeren). Borgeren ønsker nemlig ikke at modtage fysioterapitræning.

På spørgsmålet, om borgeren er tilfreds med kvaliteten af træningen svarer begge pårørende "ikke aktuelt", da deres pårørende (borgeren) ikke modtager træning.

Sammenhængen mellem den visiterede hjælp og den faktiske hjælp

Én af de pårørende finder, der er sammenhæng mellem den visiterede hjælp og den faktiske hjælp, hvorimod den anden pårørende ikke gør. Én af de pårørende synes, at der skal være mere tid til rengøringen såsom daglig oprydning og rengøring af toilettet. Den pårørende synes, at det fungerer godt, når det er den faste hjælper, der kommer.

Får din pårørende (borgeren) sine behov for pleje dækket

En af de pårørende mener ikke, at den pårørendes (borgerens) behov for pleje bliver dækket, hvorimod den anden pårørende kun føler behovet bliver dækket delvist, da den pårørende selv er i stand til at hjælpe til i hjemmet.

Plejepersonale, kommunal leverandør

§ 83 pleje

På spørgsmålet, om hverdagen giver mulighed for at levere den i standarden beskrevne kvalitet i plejen, svarer fire ud af ni ja. Fem svarer delvis, fordi de føler, de mangler mere tid til rengøring, hvis de skal levere et ordenligt stykke arbejde. Én assistent efterspørger bedre koordinering med sygeplejerskerne. En hjælper oplyser, at rengøringen ofte aflyses, fordi der mangler personale.

Samarbejdet med pårørende

På spørgsmålet, er der et godt samarbejde med pårørende, svarer syv ud af ni ja. To af medarbejderne svarer delvis, da de føler, at nogle pårørende forventer for meget af dem. Én synes, der er flere pårørende, som ikke samarbejder.

Kvalitetsudvikling og kvalitetssikring

På spørgsmålet, om der arbejdes løbende med kvalitetsudvikling og kvalitetssikring af pleje- og aktivitetsydelse, svarer seks ud af ni ja. Tre af medarbejderne udtrykker, at det er et problem, at der ikke følges op på nye tiltag.

Tre af dem, der svarer ja, synes dog også, at der mangler opfølgning på de nye tiltag. Én synes ikke de nye tiltag fungerer i hverdagen.

Oplæring

På spørgsmålet, sker der nødvendig oplæring af nye medarbejdere, svarer syv ud af ni ja. Syv svarer, at nye medarbejdere følger en fast medarbejder i oplæringsperioden. De svarer også, at der forefindes et introduktionsprogram. To medarbejdere svarer nej, fordi de ikke har oplevet et introduktionsprogram. Én medarbejder mangler opfølgning fra teamlederen.

På spørgsmålet, sker der nødvendig oplæring i nye opgaver, svarer alle ni medarbejdere ja. De har en generel opfattelse af, at sygeplejerskerne er gode til at oplære i nye opgaver.

Samarbejde på tværs af døgnet og med andre faggrupper

På spørgsmålet, om der er et godt samarbejde på tværs af døgnet, svarer to ud af ni ja. Al kommunikationen foregår via Advis'er, og derfor mødes de andre vagtlag ikke. Én medarbejder glæder sig til den nye organisering, der vil muliggøre, at man mødes med aftenvagten.

På spørgsmålet, om der er et godt samarbejde med andre faggrupper, svarer seks ud af ni ja. Tre medarbejdere ønsker, at sygeplejerskerne bliver mere synlige.

Magtanvendelse

På spørgsmålet, er der instruktion i reglerne om magtanvendelse, svarer ni medarbejdere nej. Syv ud af ni medarbejdere er dog bekendte med, at der findes vejledninger om magtanvendelse.

Ledelsen, kommunal leverandør

Iværksættelse af kvalitetsforbedrende initiativer

På spørgsmålet, er der iværksat nye kvalitetsforbedrende initiativer siden sidste tilsynsbesøg, svarer alle ledere ja. De forskellige ledere peger på forskellige tiltag, der er iværksat:

- Tilrettelæggelse af dokumentationsundervisning således, at medarbejderne kan dokumentere på hver enkelt borger samt oprette plejeplaner.
- Der er lavet opdaterede borgerbøger.
- Der er indført et "team i team" koncept (tværfaglig sparring i små grupper om konkrete borgere).

- Der udarbejdes medicininstruktioner til hjælperne, assistenterne og sygeplejerskerne.
- Der er indført uniformer til alle medarbejdere.
- Der er indført disponeringsmodul til aftenvagterne samt øget normering af aftenvagten.
- Der er iværksat medicininstruktioner til alle medarbejdere og screening af medarbejdernes IT-færdigheder foretages.
- Der arbejdes efter de anbefalinger Arbejdstilsynet gav i 2011. Derudover kommer der en organisationsændring i Hjemmeplejen, hvor alle vagthold og medarbejdere samles i et team med en teamleder.

Kompetenceudvikling af medarbejdere

På spørgsmålet, er der taget initiativer til kompetenceudvikling af medarbejderne, svarer alle fire ledere ja. Der arbejdes med dokumentation, videreudvikling af arbejdet "team i team" samt udarbejdelse af kompetenceprofil på alle medarbejdere.

Oplæring

Alle fire ledere svarer ja på spørgsmålet, om der sker nødvendig oplæring af nye medarbejdere. Tre af lederne svarer, at de har et introduktionsprogram. Alle fire ledere svarer, at nye medarbejdere følger en fast medarbejder i oplæringsfasen. Ellers vurderer man ud fra den enkelte nyansatte, hvad de har behov for. En leder ønsker en mere struktureret oplæring.

Sygefravær

Plejepersonale, der er tilknyttet aften- og nattholdet, har haft et højt sygefravær. Der er indført omsorgssamtaler, men der har ligeledes været afvikling af medarbejdere. Tre ledere oplyser, at sygefraværet er faldende fra sidste år. Der er i alle fire teams indført omsorgssamtaler som i nogle tilfælde også har medført fratrædelser.

Magtanvendelse

De forskellige ledere er opmærksomme på dette emne, selvom det ikke er aktuelt i hjemmeplejen lige nu.

Plejepersonale, de private leverandører

§ 83 pleje

På spørgsmålet, giver hverdagen mulighed for at levere den i standarden beskrevne kvalitet i plejen, svarer alle tre medarbejdere ja.

Kvalitetsudvikling og kvalitetssikring

På spørgsmålet, om der løbende arbejdes med kvalitetsudvikling og kvalitetssikring, svarer en ud af tre ja.

Oplæring

På spørgsmålet, om der sker nødvendig oplæring af nye medarbejdere, svarer alle ja. Og to ud af tre synes også, at der sker nødvendig oplæring i nye opgaver.

Samarbejde

Alle medarbejdere synes, der er et godt samarbejde på tværs af døgnet. To af medarbejderne synes også, at de samarbejder godt med andre faggrupper. Én medarbejder kan ikke udtale sig om spørgsmålet, da han ikke mener, han møder medarbejdere fra andre faggrupper. Derudover synes to af medarbejderne også, at der er et godt samarbejde med Dragør Kommune.

Magtanvendelse

På spørgsmålet, er du blevet instrueret i reglerne for magtanvendelse, svarer en ud af tre ja. En medarbejder er også bekendt med, at der findes instrukser for anvendelse om magt.

Ledelsen, de private leverandører

Iværksættelse af kvalitetsforbedrende initiativer

På spørgsmålet, er der iværksat nye kvalitetsforbedrende initiativer siden sidste tilsynsbesøg, svarer alle ledere ja. De forskellige ledere peger på forskellige tiltag, der er iværksat:

- Iværksættelse af brugerundersøgelse blandt borgerne.
- Der er udpeget én fast koordinator i hver kommune, som har det overordnede overblik over alle borgere og kan vejlede de andre medarbejdere.
- Indførelse af logistiksystem, hvor medarbejderne logger ind/ud hos den enkelte borger, og kan skrive bemærkninger om borgerne, hvorefter den administrative medarbejder indfører oplysningerne i journalen.
- Nystartet samarbejde med nyt softwarefirma.
- Iværksættelse af forebyggende arbejde og tidlig opsporing rettet mod underernæring, dehydrering m.m.
- Indførelse af tjek skemaer, hvor medarbejderen kan tjekke op på borgeren regelmæssigt.
- Bestræbe på medarbejderkontinuitet hos den enkelte borger.
- Sygeplejerskerne skal kvalitetssikre og rådgive hjælperne.
- Indførelse af mobile it-løsninger såsom Ipads således, at medarbejderne kan dokumentere direkte hos borgeren.

Kompetenceudvikling af medarbejdere

På spørgsmålet, er der taget initiativer til kompetenceudvikling af medarbejderne, svarer alle ledere ja. De forskellige ledere peger på de forskellige initiativer, der er igangsat:

- Der afholdes kurser løbende om forskellige temaer som for eksempel demens, forflytning, rehabilitering m.m.
- Opgradering af ufaglærte hjælpere på sosu-uddannelsen.
- Hensynstagen til medarbejdernes ønsker.

Sygefravær

Sygefraværet er generelt lavt hos Omsorgsplejen ApS. Hos Dansk Husmor Hjælp er det ligeledes lavt, og der er udarbejdet en sygefraværspolitik, herunder en forelæggelse af en lægeerklæring efter fire dages fravær og efter to ugers fravær laves der en mulighedserklæring efterfulgt af en samtale.

Magtanvendelse

Alle tre ledere svarer, at regler om magtanvendelse ikke har været aktuelle hos dem. Hos Omsorgsplejen arbejder medarbejderne socialpædagogisk, hvor de skal opdage problemerne i tide. Hos Clara Service er der ikke nogen proceduremappe, men alle medarbejderne skal henvende sig til kontoret, hvis der er problemer hos borgeren.

Samarbejde med Dragør Kommune

Alle tre ledere oplever, at der er et godt samarbejde mellem kommunen og leverandøren. Dog efterlyser én af de private leverandører, at man holder møde en gang årligt med Sundhed og Omsorgschefen. Derudover ønsker alle tre leverandører adgang til kommunens elektroniske omsorgsjournal.