

Samlet rapport

Tilsyn med tilbud efter Servicelovens § 83

Thisted Kommune

Indholdsfortegnelse:

1. Indledning	s. 3
2. Referat på statusmøde med leverandørmøde	s. 4
2. Rapport: Tilsyn med pleje og praktisk hjælp i hjemmeplejen	s. 6
3. Sammenfatning af kvalitetstjek på dokumentation i hjemmeplejen	s. 17
4. Samlet konklusion på de 4 rapporter	s. 18
5. Forslag til indsatsområder på udviklingspunkterne	s. 18

1. Indledning

Der er i 2015 gennemført tilsyn af personlig og praktisk hjælp i hjemmeplejen ifølge Servicelovens § 151 c. Tilsynet sker ud fra tilsynspolitikken, som blev politisk godkendt i 2015.

Formålet med tilsynene er:

- At påse, at borgerne får den hjælp, de har ret til efter serviceloven og efter de kvalitetsstandarder, der er vedtaget i kommunen.
- At påse at hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og økonomisk forsvarlig måde.
- At forebygge ved at gribe korrigerende ind, før mindre problemer udvikler sig til alvorlige problemer.
- At skabe mulighed for læring og fremadrettet udvikling.

Kort sammenfattet består Thisted Kommunes tilsyn med leverandørerne af hjælp efter SEL § 83 af følgende:

- Opfølgningsmøder med leverandørerne.
- Revisitation af den pågældende borger efter behov og som minimum 1 gang årligt.
- Løbende kommunikation og dokumentation i borgerens elektroniske omsorgsjournal.
- Et årligt tilsynsbesøg hjemme hos ca. 3 % af modtagerne af hjælp efter SEL § 83, dog minimum 3 borgere hos hver leverandør.

I denne samlede rapport ligger følgende materiale: de 4 fulde rapporter for tilsynet, en samlet konklusion på rapporterne og sluttelig forslag til indsatser på udviklingsområderne, som er påpeget i de respektive rapporter.

Statusmøde for fritvalgsleverandører fredag den 18. marts 2016 kl. 10.00 – 10.45

Sted

Mødelokale 4, Asylgade 22, 7700 Thisted

Dagsorden

1. Generel orientering
2. Orientering om projekt spise-venner
3. Eventuelt

Deltagere

Leder af Visitation og Hjælpemidler Gitte Dahlgaard

Det Danske Madhus

Områdecenter Åbakken Køkken – *kom ikke*

Nordthy Hjemmeservice – *kom ikke*

E&F Rengøring – *kom ikke*

Thagaard Rengøring – *kom ikke*

Rengøringsfirmaet Thy – *kom ikke*

Afbud

Thisted Rengøring

HH Totalrengøring

Thisted Kommunes hjemmepleje

Referat

Pkt. 1 Der er blevet vist et nyt hjælpemiddel til at bære tallerkner med, hvis den er varm, eller hvis borgeren har svært ved at bære den uden. Den hedder Buckingham Coolhand, og koster ca. 50 kr. + moms. Vareprøve kan ses og testes ved Gitte Dahlgaard.

Der blev orienteret om den nye ledelsesstruktur i Sundhed og Ældre. Der er blevet reduceret i fra 22 ledere til 13 i forbindelse med denne. Der er også blevet lukket 4 plejecentre i forbindelse med denne ændring.

I 2016 er der også megen fokus på velfærdsteknologi, for at få borgerene til at kunne klare sig selv så længe som muligt. Dette er for at skabe en bedre livskvalitet for borgeren selv, ved at de ikke er nær så afhængige af hjælpere mv., men også for at forsøge at skabe besparelser på dette område. Det kan eksempelvis være robotstøvsugere, ergonomisk bestik så de selv kan spise mv.

En del af velfærdsteknologien går også ud på at forbedre den pleje der er hos de plejekrævende borgere. Der vil i højere grad blive fokuseret på hjælpemidler der kan lette arbejdet for de plejere der besøger den enkelte borger, så det ikke længere er nødvendigt at have to plejere til en borger, og dermed skabe bedre kontakt mellem plejer og borger under plejen. Dette kan være opsættelse af lifte i boligen, for at optimere arbejdsmiljøet for de som hjælper borgeren i hjemmet.

Pkt. 2 Projekt spise-ven er til de ældre borgere som er visiteret til madservice, som et forebyggende projekt. Projektet er et samarbejde mellem ældresagen og Thisted Kommune, som finansieres af puljemidler fra Sundheds- og Ældreministeriet, for at afprøve en spise-ven ordning. Det skal sætte mere fokus på spiseglæde og madens betydning for borgerne. Det skal være et incitament til at spise mere, da ældre har en tendens til at spise mere når de har selskab under middagen. Når de spiser mere vil det gøre at de kommer i en bedre stand, hvilket kan gøre at de får et bedre helbred, og undgår tryksår m.m.

Borgeren skal visiteres til at få en spise-ven, gennem frivilligkoordinator Lise Volder Kjærgaard Jensen, for at spise-vennens mad vil blive refunderet gennem puljemidlerne. Hvis ikke borgeren bliver visiteret gennem projektet, kan Thisted Kommune ikke betale for spise-vennens mad.

Maden til spise-vennen skal skrives på borgerens regning som en særskilt post, så det er overskueligt for administrationen at se hvor meget af regningen dækker projekt spiseven.

Til de som har med udbragt mad at gøre, vil der blive eftersendt flyers som leverandørerne bedes medbringe til de borgere som kunne have gavn og fordel af projektet. Kontakt venligst Rikke Damsgaard på 99 17 19 19 eller rd@thisted.dk for at lave aftale om eftersendelse af disse, hvis ikke i har modtaget dem, og er interesseret i dette.

Pkt. 3 Ved mødet var det kun repræsentant fra Det Danske Madhus der kom. Der var tale om at det kunne skyldes at invitationen blev sendt med Digital Post. Fremover vil al post fra Thisted Kommune blive sendt med Digital Post, da det er blevet vedtaget ved lov, og gennemført 1. november 2014. Derfor vil næste mødeindkaldelse også blive sendt med Digital Post.

Der var også tale om at kommunikationen går godt mellem fritvalgsleverandørerne og Thisted Kommunes Visitation og Hjælpemidler. De udfordringer der måtte være, løses hen af vejen, hvilket begge parter var enige om, at det var den bedste måde at gøre det på.



THISTED KOMMUNE

Rapport

Tilsyn med personlig og praktisk hjælp i hjemmeplejen

Juni 2015

HJORTSHØJ CARE

Skovhusvej 9, 8240 Risskov
Tlf. 23 32 05 56

Indholdsfortegnelse

1.0 Konklusion på tilsyn med personlig pleje og praktisk hjælp i hjemmeplejen	8
3.0 Praktisk hjælp / kvaliteten.....	9
4.0 Praktisk hjælp / tid.....	9
5.0 Maden.....	10
6.0 Praktiske forhold, organisering og planlægning af hjælpen	10
7.0 Hjælpernes fremtoning.....	10
8.0 Kontaktperson i kommunen.....	11
9.0 Den samlede vurdering af hjemmeplejen	11
10.0 Det frie valg.....	11
12.0 Tilsynsførerendes vurdering af kvaliteten af de visiterede ydelser.....	11
12.2 Borgerens fremtoning såvel fysisk som psykisk (hygiejnemæssigt og sundhedsmæssigt)	12

Bilag 1 Sammentælling fra alle besøg i Thisted kommune ud fra interviewguide

Bilag 2 Sammentælling af besøg leveret af private leverandører

1.0 Konklusion på tilsyn med personlig pleje og praktisk hjælp i hjemmeplejen

Tilsynsbesøgende er gennemført i juni 2015 hos 49 borgere svarende til ca. 3 % af modtagere af hjælp efter Servicelovens § 83. Borgerne er udvalgt af de tilsynsførende ud fra princip om lige fordeling mellem personlig pleje og praktisk hjælp, køn, kommunal eller privat leverandør.

Af de 49 borgere får 19 borgere hjælp til personlig pleje.

41 borgere får hjælp til praktiske opgaver. Af de 41 borgere får 19 hjælp fra private leverandører og 22 borgere får hjælp fra Thisted Kommune.

Et tilsyn består af en samtale med borgeren og en vurdering fra tilsynsførende af kvaliteten af de visiterede ydelser. Udgangspunktet for samtalen er en interviewguide udarbejdet af Thisted Kommune.

Sammenskrivning af rapporten er foretaget ud fra de samlede resultater fra interviewene. Bilag 1 er en oversigt med sammentælling fra kommunale og private leverandører. Bilag 2 er en oversigt med sammentælling fra private leverandører.

Konklusion efter tilsynsbesøg hos 49 borgere i Thisted Kommune

- De allerfleste borgere er ”meget tilfredse” eller ”tilfredse” med kvaliteten af *den personlige pleje*. Plejetyngden ved de deltagende borgere varierer fra et behov for flere besøg i døgnnet til et enkelt besøg om ugen.
- *Kvaliteten af den praktiske hjælp* er langt størsteparten af borgerne tilfredse med.
- *Den afsatte tid* til den praktiske hjælp er kun halvdelen af borgerne tilfredse med, da hjælp til rengøring er ændret fra hjælp hver 2. uge til hver 3. uge siden sidste tilsynsbesøg. Det giver en større utilfredshed sammenlignet med sidste års undersøgelse. Utilfredshed med den afsatte tid til rengøring gør sig gældende for såvel kommunale som private leverandører.
- Vedrørende *organisering og planlægning* af den praktiske hjælp viser besvarelsenerne, at borgerne oplever størst stabilitet i ydelser fra de private leverandører, hvor det stort set altid er den samme hjælper, der kommer til den aftalte tid.
- Borgerne giver udtryk for, at hjælperne generelt er dygtige og omsorgsfulde uanset, om de kommer fra kommunale eller private leverandører.
- *Maden sørger de fleste borgere selv for.*
- *Samarbejdet* mellem hjemmeplejen, borgere og pårørende fungerer tilfredsstillende. Mange pårørende til plejekrævende borgere udfører et stort arbejde sammen med hjælperne.
- En del borgere ved ikke, hvem deres kontaktperson er.
- *Vurdering af rengøringsstandard og borgerens fremtoning* er vanskelig at foretage ud fra kommunens kvalitetsstandarder, da flere forhold gør sig gældende. F.eks. køber økonomisk velstående borgere rengøring til fra en privat leverandør, og dårlig stillede borgere lever i boliger, hvor forholdene er således, at det er vanskeligt at gøre rent.
- Som noget nyt giver flere borgere udtryk for bekymring for, om *formålet med tilsynet* er at skære i den hjælp, de får. Det har de tidligere oplevet i forbindelse med ”besøg fra kommunen”.
- *Ved visitation* kan anbefales, at visitator tager individuelle hensyn afhængig af borgernes tilstand. F. eks. kan nævnes, at tilsynet besøgte borgere med diagnosen KOL, der på trods heraf har fået tildelt rengøring hver 3. uge.
- **2.0 Personlig pleje**

- Der er en meget høj grad af tilfredshed med hjælp til personlig pleje, som det fremgår af tabel 1.
- Tilsynsførende oplever, at borgernes individuelle ønsker til hjælp tilgodeses inden for de givne rammer.
- Plejetyngden varierer fra flere besøg i døgnet til et enkelt besøg om ugen.
- Et mindre antal borgerne får hjælp til påklædning, toiletbesøg og/eller medicin (se bilag 1).

Tabel 1.

Hvad synes du om den hjælp, du får til:	Meget tilfreds	Tilfreds	Både og	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Antal borgere der får hjælp	Antal borgere der ikke får hjælp
Den personlige pleje samlet set, herunder: får du den hjælp du har behov for (tid)	58 %	32 %	5 %	5 %			19	30

3.0 Praktisk hjælp / kvaliteten

- Som tabel 2 viser, er der tilfredshed med kvaliteten af den praktiske hjælp, der ydes.
- Nogle svarer ”både og”, hvilket bl.a. er udtryk for, at borgere oplever, at kvaliteten er meget personafhængig.
- Der er en høj grad af tilfredshed hos borgere, der får hjælp fra private leverandører (se bilag 2). De udtrykker, at det er af stor betydning, det altid er den samme, der kommer til den aftalte tid. Ligeledes opleves det meget tilfredsstillende, at der er mulighed for at tilkøbe ydelser, hvilket en stor del af borgerne gør.
- Flere af de borgere, der får den praktiske hjælp fra kommunen, oplever, at hjælperne ikke kommer til den aftalte tid. En del af dem synes dog ikke, at det er et problem.
- Få borgere får hjælp til tøjvask og indkøb, da pårørende hjælper ved behov.

Tabel 2.

Hvad synes du om den hjælp, du får til:	Meget tilfreds	Tilfreds	Både og	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Antal borgere der får hjælp	Antal borgere der ikke får hjælp
Den praktiske hjælp samlet set	29 %	47 %	22 %	2 %			41	8

4.0 Praktisk hjælp / tid

- Borgerne giver udtryk for øget utilfredshed efter ændring i afsat tid til rengøring fra besøg hver anden uge til hver tredje uge siden sidste års tilsyn. Dette gør sig gældende for såvel kommunale som private leverandører.
- For flere borgere er begrænsning af arealet et problem. F.eks. en borger har et stueareal, hvor kun halvdelen kan støvsuges hver 3. uge. Det betyder, at stuen, der bruges dagligt, bliver støvsuget hver 6. uge.

Tabel 3.

Hvad synes du om	Meget	Tilfreds	Både	Utilfreds	Meget	Ved	Antal	Antal
------------------	-------	----------	------	-----------	-------	-----	-------	-------

den afsatte tid:	tilfreds		og		utilfreds	ikke	borgere der hjælp	borgere der ikke hjælp
Den praktiske hjælp samlet set	10 %	49 %	24 %	7 %	10 %		41	8

5.0 Maden

- 12 af de 49 besøgte borgere får leveret maden.
- En del borgere giver udtryk for, at maden er velsmagende, varieret og tilpas i mængde

Tabel 4.

	Meget god	God	Både og	Dårlig	Meget dårlig	Ved ikke	Får leveret mad	Får ikke leveret mad
Hvad synes du om madens kvalitet	25 %	58 %	17 %				12	37

6.0 Praktiske forhold, organisering og planlægning af hjælpen

- Tilsynsbesøgene er fordelt således, at 30 af de 49 borgere får personlig pleje og praktisk hjælp fra Team Nord, Team Midt, Team Syd og Team Thisted.
- Flere af de adspurgte borgere, der modtager hjælp fra kommunen, giver udtryk for, at de ønsker, at det er samme hjælper, der kommer. Et par borgere synes dog godt om, at der kommer mange forskellige. Konklusionen på dette kan være, at tilfredsheden øges ved at tage individuelle hensyn ud fra den enkelte borgers ønsker og behov.
- De øvrige 19 borgere får praktisk hjælp fra private leverandører: HH Total, Rengøringsfirmaet Thy, Nordthy Hjemmeservice, Thisted rengøring, E.F. rengøring, Thagaard rengøring.
- Størsteparten af de 19 borgere svarer, at det er den samme hjælper, der kommer, og at de aftalte tider bliver overholdt. Bilag 2

Tabel 5.

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke
Er det oftest de samme hjælpere, der kommer hos dig	45 %	14 %	41 %	
Er den hjælp, du får, lige god, uanset hvilken hjælper, der kommer i dit hjem?	51 %	16 %	29 %	4 %
Kommer hjælperne generelt på de aftalte tidspunkter?	51 %	27 %	20 %	2 %

7.0 Hjælpernes fremtoning

- Størsteparten af borgerne oplever, at kommunikation med hjælperne er god. Hjælperne er omsorgsfulde.
- De fleste borgere oplever hjælperne som dygtige, men det er personafhængigt.
- Enkelte nævner, at ikke alle hjælpere lever op til standarden, - de kan ikke ”håndværket”.

Tabel 6.

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke
Er der en god kommunikation mellem dig og hjælperne?	86 %	12 %	2 %	
Er hjælperne omsorgsfulde over for dig?	84 %	12 %	2 %	2 %
Oplever du hjælperne som dygtige?	65 %	33 %		2 %

8.0 Kontaktperson i kommunen

- Størsteparten af de adspurgte borgere har ikke kendskab til, hvem deres kontaktperson er.
- Enkelte ringer til visitator, andre bruger sygeplejersken. Flere giver udtryk for, at det ikke er et problem.

Tabel 7

	Meget god	God	Hverken god eller dårlig	Dårlig	Meget dårlig	Ved ikke
Hvordan er kontakten til din kontaktperson i kommunen? (Den/dem du kontakter ved f.eks. ændringer i hjælpen)	11 %	16 %	16 %			57 %

9.0 Den samlede vurdering af hjemmeplejen

- I dette års undersøgelse giver borgerne udtryk for tilfredshed.

Tabel 8.

	Meget tilfreds	Tilfreds	Både og	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke
Den samlede vurdering af hjemmeplejen	31 %	53 %	16 %			

10.0 Det frie valg

- Vedrørende spørgsmålet om borgeren er bekendt med valgmuligheden mellem kommunale og private leverandører, svarer næsten alle ja.
- Det er fortrinsvis borgere, der modtager praktisk hjælp fra private leverandører, der mener, at valgmuligheden er ”meget vigtig” eller ”vigtig”.

11.0 Baggrundsinformation

Resultaterne fra tilsynene er repræsentative, hvad angår plejebenhov, behov for praktisk hjælp, sygdomme samt borgernes sociale- og uddannelsesmæssige forhold, alder, køn, og om de er bosat land/by.

- De udvalgte borgere er med ganske få undtagelser folkepensionister.
- Størsteparten af borgerne får hjælp hver 3. uge (hjælp til rengøring). Af de borgere, der får hjælp til pleje, får de fleste besøg flere gange i døgnet.

12.0 Tilsynsførerendes vurdering af kvaliteten af de visiterede ydelser

- Den samlede vurdering er sket ud fra Thisted Kommunes Kvalitetsstandarder.

12.1 Rengøringsstandard i boligen

- Rengøringsstandarden er overvejende god.
- I flere af de boliger, hvor standarden bliver vurderet til ”hverken god eller dårlig” og ”dårlig”, er borgerne socialt dårligt stillet og bor under kummerlige forhold.
- I andre tilfælde bliver rengøringen besværliggjort af mange møbler eller en rodet bolig.

12.2 Borgerens fremtoning såvel fysisk som psykisk (hygiejnemæssigt og sundhedsmæssigt)

- I flere tilfælde er der sammenfald mellem rengøringsstandarden og borgerens fremtoning.
- Hos nogle borgere, som bliver vurderet ”hverken god eller dårlig”, er hygiejnen og rengøringsstandarden i orden, men deres sundhedsmæssig tilstand vurderes som dårlig.
- Ved nogle af de borgere, der vurderes som ”dårlig” eller ”meget dårlig”, er der tale om dårlig hygiejne kombineret med borgerens sundhedstilstand.

Bilag 1

Sammentælling fra alle besøg teams og private leverandører i Thisted kommune. Juni 2015 Besøg hos i alt 49 borgere

30 borgere

Team Nord: 7

Team Midt: 5

Team Syd: 8

Team Thisted: 10

19 borgere

HH total: 3

Reng. Firmaet Thy: 2

Nordthy Hjemmeservice: 5

Thisted rengøring: 3

E.F. rengøring: 3

Thagaard rengøring 3

Personlig pleje

	Hvad synes du om den hjælp, du får til:	Jeg er meget tilfreds	Jeg er tilfreds	Både og	Jeg er utilfreds	Jeg er meget utilfreds	Ved ikke	Borgere der får hjælp	Får ikke hjælp
1.	At gå i bad	7	6	2				15	34
2.	At vaske dig	6	3	1				10	39
3.	Af- og påklædning	5	1	1				7	42
4.	Toiletbesøg/bleskift	1	1	1				3	46
5.	At indtage medicin	8	3					11	38
6.	Den personlige pleje samlet set, herunder: får du den hjælp du har behov for (tid)	11	6	1	1			19	30
7.	Inddrager personalet dig i den hjælp du får, så du kan vedligeholde dine færdigheder?	8	8	2			1	19	30

Praktisk hjælp - kvalitet

	Hvad synes du om den hjælp, du får til:	Jeg er meget tilfreds	Jeg er tilfreds	Både og	Jeg er utilfreds	Jeg er meget utilfreds	Ved ikke	Borgere der får hjælp	Får ikke hjælp
8.	Hjælpen til rengøring	14	21	4	1	1		41	8
9.	Hjælpen til tøjvask?	4	3					7	42
10.	Hjælpen til indkøb?	3	1					4	45
11.	Den praktiske hjælp samlet set?	12	19	9	1			41	8
12.	inddrager personalet dig i de daglige gøremål, så du kan vedligeholde dine færdigheder?	8	18	5			10	41	8

Praktisk hjælp afsat tid

	Hvad synes du om den afsatte/visiterede tid til:	Jeg er meget tilfreds	Jeg er tilfreds	Både og	Jeg er utilfreds	Jeg er meget utilfreds	Ved ikke	Borgere der får hjælp	Får ikke hjælp
13.	Hjælpen til rengøring	4	16	11	6	4		41	8

14.	Hjælpen til tøjvask?	3	3	1				7	42
15.	Hjælpen til indkøb?	1	2	1				4	45
16.	Den praktiske hjælp samlet set?	4	20	10	3	4		41	8

Maden:

	Hvad synes du om maden, du får leveret?	Meget god	God	Hverken god eller dårlig	Dårlig	Meget dårlig	Ved ikke	Får leveret	Får ikke leveret
17.	Kvaliteten af maden, du får leveret?	3	7	2				12	37
18.	Mængden af mad du får leveret?	4	8					12	37
19.	Leveringen af maden?	4	8					12	37

Praktiske forhold

		Ja	Både og	Nej	Ved ikke
20.	Er det oftest de samme hjælpere, der kommer hos dig	22	7	20	
21.	Er den hjælp, du får, lige god, uanset hvilken hjælper, der kommer i dit hjem?	25	8	14	2
22.	Kommer hjælperne generelt på de aftalte tidspunkter?	25	13	10	1

Hjelperne

		Ja	Både og	Nej	Ved ikke
23.	Er der en god kommunikation mellem dig og hjælperne?	42	6	1	
24.	Er hjælperne omsorgsfulde over for dig?	41	6	1	1
25.	Oplever du hjælperne som dygtige?	32	16		1

Kontaktperson i kommunen

		Meget god	God	Hverken god eller dårlig	Dårlig	Meget dårlig	Ved ikke
26.	Hvordan er kontakten til din kontaktperson i kommunen? (Den/dem du kontakter ved f.eks. ændringer i hjælpen)	5	8	8			28

Din samlede vurdering af hjemmeplejen

		Jeg er meget tilfreds	Jeg er tilfreds	Både og	Jeg er utilfreds	Jeg er meget utilfreds	Ved ikke
27.	Hvad synes du samlet set om den hjemmepleje, du modtager?	15	26	8			

Det frie valg

		Ja	Nej
28.	Ved du, at du kan vælge frit mellem kommunale og private leverandører?	40	9

		Meget vigtigt	Vigtigt	Hverken vigtigt eller ikke vigtigt	Ikke vigtigt	Slet ikke vigtigt	Ved ikke
29.	Hvor vigtigt er det for dig at kunne vælge mellem kommunale og private leverandører?	7	15	13	8	3	3

Baggrundsinformation:

		Flere gange om dagen	1 gang om dagen	Flere gange om ugen	1 gang om ugen	Hver 2. uge	Hver 3. uge eller mindre	Ved ikke
30.	Hvor tit kommer der hjælpere hos dig? (Sæt 1 kryds)	11	8	3	1		26	

31. Fødselsår: i 1920erne: 14, 1930erne: 17, 1940erne: 13, 1950erne: 3, 1960erne: 2

32. Køn: 26 kvinder, 23 mænd

33. Civilstand: 44 folkepension, 4 førtidspension og 1 dagpengemodtager.

Tilsynsførerendes vurdering af kvaliteten af de visiterede ydelser med udgangspunkt i kommunens kvalitetsstandarder. Et tilsyn blev ændret til et telefoninterview

Rengøringsstandard i 48 boliger

Vurdering:

Meget god	God	Hverken god eller dårlig	Dårlig	Meget dårlig
21	17	6	3	1

Borgerens fremtoning såvel fysisk som psykisk (hygiejnemæssigt og sundhedsmæssigt) 48 borgere

Vurdering:

Meget god	God	Hverken god eller dårlig	Dårlig	Meget dårlig
10	21	10	7	

Bilag 2

Sammentælling fra besøg hos 19 borgere, der får praktisk hjælp leveret af private leverandører i juni 2015.

HH total: 3

Reng. Firmaet Thy: 2

Nordthy Hjemmeservice: 5

Thisted rengøring: 3

E.F. Rengøring: 3

Thagaard rengøring: 3

Praktisk hjælp - kvalitet

	Hvad synes du om den hjælp, du får til:	Jeg er meget tilfreds	Jeg er tilfreds	Både og	Jeg er utilfreds	Jeg er meget utilfreds	Ved ikke	Får ikke hjælp
8.	Hjælpen til rengøring	9	8	1	1			
9.	Hjælpen til tøjvask?	1	2					16
10.	Hjælpen til indkøb?		2					17
11.	Den praktiske hjælp samlet set?	8	8	3				
12.	inddrager personalet dig i de daglige gøremål, så du kan vedligeholde dine færdigheder?	6	5	3			5	

Praktisk hjælp afsat tid

	Hvad synes du om den afsatte/visiterede tid til:	Jeg er meget tilfreds	Jeg er tilfreds	Både og	Jeg er utilfreds	Jeg er meget utilfreds	Ved ikke	Får ikke hjælp
13.	Hjælpen til rengøring	2	5	6	4	2		
14.	Hjælpen til tøjvask?	1		2				16
15.	Hjælpen til indkøb?		1	1				17
16.	Den praktiske hjælp samlet set?	2	7	6	2	2		

Praktiske forhold

		Ja	Både og	Nej	Ved ikke
20.	Er det oftest de samme hjælpere, der kommer hos dig	17	2		
21.	Er den hjælp, du får, lige god, uanset hvilken hjælper, der kommer i dit hjem?	10	7		2
22.	Kommer hjælperne generelt på de aftalte tidspunkter?	14	4		1

Hjælperne

		Ja	Både og	Nej	Ved ikke
23.	Er der en god kommunikation mellem dig og hjælperne?	16	2	1	
24.	Er hjælperne omsorgsfulde over for dig?	18	1		
25.	Oplever du hjælperne som dygtige?	17	2		

Sammenfatning af kvalitetstjek på dokumentation i hjemmeplejen.

Der er i perioden maj til oktober 2015 foretaget gennemgang af dokumentationen i henhold til Thisted Kommunes instruks for sygeplejefaglige optegnelser. De udvalgte borgere er vistret til personlig pleje-, praktisk hjælp- og sygeplejeydelse®

Team Thisted: Helhedsbeskrivelse af borger ses i halvdelen af de udvalgte journaler (8) at være mangelfuld i form af enten manglende oprettelse eller manglende opdatering. Daglig hjælp-handleplan er udfyldt og opdateret på nær én journal. Der er oprettet fokusområder i alle journaler på nær én. Der ses en tendens til, at fokusområder, der ikke længere er relevante forbliver åbne. Der er dokumenteret relevant i notatark, dog med sparsom brug af ledeord. Diagnoser er kun påført i én journal.

Team Syd: Helhedsbeskrivelse af borger er udfyldt i én journal ud af de udvalgte (5). Handleplaner er oprettet og opdateret. Fokusområder er oprettet i én journal. Der er ikke oprettet fokusområder eller også er de ikke ajourførte i resten af de udtagne journaler. Diagnoser er påført i én journal. Relevant dokumentation i notatark, dog sparsom brug af ledeord.

Team Nord: Helhedsbeskrivelse af borger er udfyldt i alle journaler (6) på nær én. To af helhedsbeskrivelserne er ikke ajourført. Handleplaner er oprettet i alle journaler. Der er oprettet fokusområder i alle journaler, hvoraf halvdelen ikke er ajourførte. Relevant dokumentation i notatark med sparsom brug af ledeord.

Team Midt: Helhedsbeskrivelse er udfyldt i 5 ud af 6 journaler. Heraf er en beskrivelse ikke ajourført. Handleplaner er alle udfyldt og opdateret. Fokusområder er oprettet i alle journaler, men halvdelen er ikke ajourført. Diagnoser er påført i 2 journaler. Relevant dokumentation i notatark, men med sparsom brug af ledeord.

Udført af fagkoordinator Bente Steen Larsen, Thisted Kommune

Samlet konklusion på de 4 rapporter:

- Der foregår en god dialog mellem leverandørerne af praktisk hjælp og personlig pleje og Visitationen i Thisted Kommune, og de årligt afholdte møder anses for fyldestgørende i forhold til at opretholde det gode samarbejde.
- Den gode dialog mellem både de private og de kommunale leverandører og Visitationen udgør sammen med de årlige revisitationer et godt grundlag for, at den enkelte borger modtager den hjælp, vedkommende har behov for.
- Visitationen tilstræber at revisitere efter behov eller en gang årligt.
- Angående dokumentation af plejen i CSC omsorgsjournal
 - daglige handleplaner- er oprettet i alle stikprøver, der er god opfølgning og de er ajourført
 - helhedsbeskrivelserne- Få helhedsbeskrivelser er oprettet, og er de oprettet mangler flere at blive ajourført
 - fokusområder- der er stort set oprettet fokuspunkter i alle stikprøver- men de er ikke opdaterede –
 - notatarket- der er relevant dokumentation i notatark, dog med sparsom brug af ledeord
 - diagnoser- diagnoser feltet er stort set ikke benyttet.
- Borgernes oplevelse af kvaliteten af den personlige pleje og den praktiske hjælp er, at den er overvejende meget tilfredsstillende eller tilfredsstillende. Borgerne giver udtryk for, at hjælperne generelt er dygtige og omsorgsfulde uanset, om de kommer fra kommunale eller private leverandører.

6. Forslag til indsatsområder på udviklingspunkterne

De enkelte delelementer er forelagt hjemmeplejen i Thisted Kommune, det er taget til efterretning og der er lavet følgende handleplan:

- Der er indenfor det seneste år opstartet en proces til højnelse af niveauet for og kvalitet af dokumentation i Hjemmeplejen i Thisted Kommune. Ligeledes er indsatsen ” Digital Frontløber” opstartet i forhold til at give klarhed over netdækning i distrikterne, hvilket er afgørende for, at der kan dokumenteres i sammenhæng med udførelse af borgerydelsen. Processen er godt på vej, men der er fortsat behov for fokus på en mere konsekvent og målrettet indsats i forhold til udfyldelse og ajourførelse af helhedsbeskrivelserne, udfyldelse af diagnosefeltet, brugen af fokusområder i dokumentationen og løbende ajourføring af disse.

I 2014-15 har samtlige medarbejdere i Hjemmeplejen været på dokumentations-kursus.

Der vil i 2016 via ” Digitalt frontløber- indsatsen” og en decideret dokumentationsindsats være stort fokus på dokumentationen for at sikre fyldestgørende dokumentation.

- Primo 2016 udarbejdes informationsmateriale, hvor borgeren vil blive oplyst om, at der er bevilget hjælp fra Hjemmeplejen i Thisted Kommune. I dette informeres de bl.a. om, hvilket

Hjemmeplejeområde, team og gruppe af medarbejdere de bliver tilknyttet, og som de kan forvente løser opgaverne. I særligt komplekse borgerforløb tilknyttes kontaktpersoner.

I alle forhold er Hjemmeplejen i Thisted Kommune meget opmærksomme på, at så få personer som muligt er omkring den enkelte borger, og har fokus på så vidt muligt, at det er de samme medarbejdere, der kommer i den enkelte borgers hjem.