

HJORTSHØJ CARE
SKOVHUSVEJ 9, 8240 RISSKOV
TLF. 23 32 05 56
CARE@WEBSPEED.DK

Anmeldt kommunalt tilsyn

Tilsynsrapport - 2018

Tilbud efter servicelovens § 96

Borgerstyret Personlig Assistance
BPA-ordning

Billund Kommune
Social & Sundhedsforvaltningen



Billund
kommune

Myndighedsleder: Jørgen Mundbjerg	Tilbudstype efter servicelovens § 96, BPA-ordning (Borgestyret Personlig Assistance)
Tilbud efter servicelovens § 96 BPA-ordning.	Tre brugere/arbejdsgivere og deres hjælpere.
Tilsynet er foretaget den: 12. september 2018	Tilsynet er foretaget af: Sundhedsfaglig konsulent, Mette Hjortshøj

Fokuspunkter for tilsyn 2018

- Borgerens oplevelse af at være den, der er arbejdsgiver?
- Er der sammenhæng mellem myndighedsbevillingen og udførernes indsatser i hjemmet?
- Bliver der arbejdet med mål i borgernes eget hjem?
- Rekruttering. Leverandørens kompetencer?
- Kommunikation og omgangstone mellem ansatte og borgerne?
- Hygiejne.
- Medicinhåndtering/delegering/opsporing af ændringer i helbredstilstand og funktionsniveau?
- Samarbejdet med hjemmesygeplejen, egen læge og andre faggrupper i Billund Kommune
- Arbejdsmiljø/APV i hjemmet?

Tilsynets samlede konklusion på tilsynsbesøget

Hjortshøj Care har på vegne af Billund Kommune foretaget anmeldte tilsyn hos tre borgere, der er tilkendt Borgerstyret personlig assistance BPA-ordning efter servicelovens § 96.

Hjortshøj Care er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analyse af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews af brugere/arbejdsgivere og de pågældendes hjælpere.

Kommunen skal rådgive brugeren om, hvad det vil sige at være arbejdsgiver.

Herudover har kommunen en tilsynsforpligtelse. Det betyder, at kommunen skal vurdere følgende forhold mindst en gang om året: Er behovet for hjælp i overensstemmelse med den udmålte hjælp? Får modtageren (brugeren) den pleje, overvågning og ledsagelse, som er intentionen med ordningen? Herudover er tilsynets vurdering sket ud fra fokus punkterne:

- Borgerens oplevelse af at være den, der er arbejdsgiver?
- Er der sammenhæng mellem myndighedsbevillingen og udførernes indsatser i hjemmet?
- Bliver der arbejdet med mål i borgernes eget hjem?
- Rekruttering. Leverandørens kompetencer?
- Kommunikation og omgangstone mellem ansatte og borgerne?
- Hygiejne.
- Medicinhåndtering/delegering/opsporing af ændringer i helbredstilstand og funktionsniveau?
- Samarbejdet med hjemmesygeplejen, egen læge og andre faggrupper i Billund Kommune
- Arbejdsmiljø/APV i hjemmet?

Det er tilsynets opfattelse, at alle tre brugere/arbejdsgivere opfylder kravene til at være arbejdsgiver.

Arbejdsgiverne angiver samstemmende, at de befinder sig godt i rollen som arbejdsgiver.

De opfylder alle de formelle krav i forbindelse med funktionen. De er alle tre kapable til selv at ansætte.

Alle medarbejderne har ansættelses kontrakter og arbejdsgiverforsikringer, der er udarbejdet af de pågældendes bureauer, der ligeledes tager sig af medarbejdernes lønudbetalinger.

Såfremt der er forhold de pågældende er i tvivl om, rådfører de sig henholdsvis med bureauerne, Focus People, Olivia og Muskelsvindfonden.

Alle tre arbejdsgivere oplyser, at de over længere tid har haft et meget stærkt og stabilt hjælperteam. Sygefraværet er meget lavt, ingen af de tre arbejdsgivere kunne angive sygefraværsprocenten.

En af arbejdsgiverne har udarbejdet en detaljeret beskrivelse af alt den praktiske hjælp, som hun har brug for hjælp til.

Ud fra arbejdsbeskrivelsen vurderer tilsynet, at der ikke er behov for at arbejde med mål. De to andre arbejdsgivere informerer mundtligt hjælperne om, hvad de har behov for hjælp til. Her foreligger ikke noget skriftligt materiale. Tilsynet vurderer, at det ville være hensigtsmæssigt, at de to andre arbejdsgivere også fik udformet en skriftlig beskrivelse af den hjælp de har behov for.

Det er ud fra arbejdsgivernes tilkendegivelse tilsynets indtryk, at der er sammenhæng mellem myndighedsbevillingen og udførernes indsatser i hjemmet. Den udmålte hjælp svar altså p.t. til det arbejdsgiveren har behov for.

Der forelægger imidlertid ingen skriftlig dokumentation af udførernes indsatser hos nogen af de tre brugere. Der er fem timers sidemand's oplæring ved en af de fastansatte, når nye skal introduceres til arbejdet.

Hos en af arbejdsgiverne var der ifølge hjælperens erfaring ikke den fornødne plads på badeværelset til at brugeren kunne klædes på uden hjælperen kom til at stå akavet. Gulvet på badeværelset var heller ikke af en skridsikker belægning. Hjælperen skal dagligt hjælpe brugeren i og op af sengen, hvor der ifølge hjælperens erfaring ikke er den fornødne plads til, at sengen permanent kan placeres, så man kan komme til fra begge sider. Hjælperen skal således trække sengen ud og ind fra væggen også i forbindelse med, at brugeren skal vendes mindst tre gange om natten for at undgå trykbelastning og for at imødegå behovet for stillingskift. Hjælperen gør desuden opmærksom på, at brugeren ligger på en madras af ældre dato. Brugeren skal forflyttes fra seng til kørestol med en gulvlift, hvor der ligeledes er sparsomt med plads til at manøvrere denne.

Det er tilsynets vurdering: En loftlift giver mere plads og dermed mulighed for hensigtsmæssige arbejdsstillinger frem for en gulvlift.

Ved tilsynets besigtelse, kunne det bekræftes, at brugeren ligger på en tempur lign. madras, hvor gummibelægningen er forvitret. Det er tilsynets vurdering, at det kunne være hensigtsmæssigt at trykscore brugeren med henblik på en trykaflastede madras.

I følge de formelle regler skal der laves en arbejdspladsvurdering, hvis arbejdet er professionelt plejende – dvs. omhandler omsorg og pleje. Det er tilsynets vurdering, at handicapbørnene for alle tre brugere kommer under denne kategori.

Det er tilsynets vurdering: At pladsforholdene i både soveværelse og på badeværelse ikke lever op til at hjælperne kan have hensigtsmæssige arbejdsstillinger

Det er tilsynets vurdering, at der hos en af de tre brugere er behov for at arbejdsmiljøforholdene bliver vurderet og beskrevet i en APV – arbejdspladsvurdering.

Dette for at arbejdsskader undgås, fx ved at sikre, at der er egnede hjælpemidler til rådighed, at der er de fornødne pladsforhold.

At hjælperne er instrueret i håndtering af tunge løft og brug af udstyr. At hjælperne får den nødvendige oplæring og instruktion i at udføre arbejdet uden risiko for hjælper og bruger.

Det var tilsynets vurdering, at arbejdspladsvurderingen var i orden hos de to andre brugere.

Det er tilsynets vurdering: At såvel brugere som hjælperne oplever, at der generelt er en

respektfuld, ligeværdig, professionel kommunikation mellem arbejdsgiver og ansatte. Der er ligeledes en ordentlig omgangstone bruger og hjælper imellem. Det er ligeledes tilsynets indtryk, at brugerne føler sig set, hørt og forstået af deres hjælper.

Hjælperne oplever ligeledes at have et godt psykisk arbejdsmiljø.

Der var ingen af de tre hjælpere der havde kolleger tæt på, hjælperne indgik heller ikke i noget samarbejde med hjemmeplejen, brugerens egen læge eller andre.

Det betyder, at de har det fulde ansvar for de beslutninger og valg, de træffer i arbejdet.

Det er tilsynets opfattelse: At det indimellem må være udfordrende og ensomt for hjælperne ikke at have nogen at sparre med udover arbejdsgiveren.

Der var ikke nogen af hjælperne, der har været på kurser eller uddannelse heller ikke i forbindelse med, at de blev ansat som hjælper.

Det er tilsynet opfattelse: At det ville kunne være udviklende og fagligt befordrende, hvis hjælperne gennemgik et formaliseret introduktions kursus fx i personlig pleje og hygiejniske principper i forbindelse med ansættelsen som hjælper. Denne vurdering skal også ses i lyset af, at tilsynet er informeret om, at stort set ingen af de hjælpere, der er ansat har en sundhedsfaglig baggrund.

Det er ligeledes tilsynets opfattelse: At hjælperne kunne profitere af at mødes til supervision nogle gange om året.

Anbefalinger:

- At arbejdsgiver afholder en formel MUS- samtale med medarbejderne 1 x årligt.
- At Billund Kommune vurderer om pgl. bruger har behov for en handicapvenlig bolig.
- At den pågældende arbejdsgiver bliver informeret om, at hvis behovet ændre sig, vil der blive foretaget en fornyet faglig vurdering af hjælpen.
- At den pågældende arbejdsgiver fået udformet en skriftlig beskrivelse af den hjælp, der er behov for.
- At der hos en af arbejdsgiverne bliver lavet en APV ved en ergoterapeut til m.h.p. installation af korrekte hjælpemidler til medarbejderne.
- At medarbejderne i de hjem, hvor der er forflytninger, tilbydes at deltage i forflytningskursus.
- Ved ansættelse af nye medarbejdere bør der gives introduktion i personlig pleje og undervisning i overholdelse af hygiejniske principper.
- At kommunens hjemmesygeplejerske/ ergoterapeut kommer på forebyggende / vejledende hjemmebesøg 1 x årlig og ved behov?

Bemærkninger:

- Hos én af de tre arbejdsgiverne var arbejdsforholdene for medarbejderne utilstrækkelige og opfyldte ikke kravene til en godkendt APV.
- Hos to arbejdsgivere med komplekse forflytninger forelå der ikke forflytningsbeskrivelse. Medarbejderne var heller ikke instrueret i forflytning ved en terapeut.

- Der manglede APV i to af hjemmene.

Der skal inden den 01.11.2018 udarbejdes og fremsendes en handleplan på de ovenstående bemærkninger, der sendes til ældrechef Pia Mejborn og tilsynsførende Mette Hjortshøj.

Bilag 1. Tilsynets samlede vurdering

- 1**  **Udviklingsområder / Ingen bemærkninger**
Dette betyder, at det observerede ud fra en helhedsvurdering inden for pleje / omsorg og praktisk hjælp lever op til forvaltningens regler, procedurer, instrukser, værdier, kvalitetsstandarder og almen faglig standard er i orden. Der er -områder til kvalitetssikring – og udvikling.
- 2**  **Bemærkninger**
Dette betyder, at det observerede ud fra en helhedsvurdering på få områder inden for pleje / omsorg og praktisk hjælp ikke lever op til forvaltningens regler, procedurer, instrukser, værdier, kvalitetsstandarder og almen faglig standard. Der er uhensigtsmæssige forhold som områdeleder skal sammen med plejeenheden udarbejde en tids - og handleplan for de tiltag, der skal iværksættes for at rette op på pågældende mangler. Planen sendes til, ældrechef Pia Mejborn og tilsynsførende Mette Hjortshøj.
- 3**  **Betydende mangler**
Dette betyder, at det observerede ud fra en helhedsvurdering på flere områder inden for pleje / omsorg og praktisk hjælp ikke lever op til forvaltningens regler, procedurer, instrukser, værdier, kvalitetsstandarder og almen faglig standard. Ligeledes gældende for alvorlige pleje- omsorgsmæssige fejl og mangler. Områdeleder skal sammen med plejeenheden udarbejde indenfor (skriv antal) dage en tids - og handleplan for de tiltag, der skal iværksættes for at rette op på de påpegede mangler. Planen sendes til, ældrechef Pia Mejborn og tilsynsførende Mette Hjortshøj.
- 4**  **Kritisable forhold**
Dette betyder, at det observerede ud fra en helhedsvurdering på mange vigtige områder inden for pleje / omsorg og praktisk hjælp ikke lever op til forvaltningens regler, procedurer, instrukser, værdier, kvalitetsstandarder og almen faglig standard. Ligeledes gældende for alvorlige pleje- omsorgsmæssige fejl og mangler. Områdeleder skal sammen med plejeenheden udarbejde indenfor (skriv antal) dage en tids - og handleplan for de tiltag, der skal iværksættes for at få rettet op på påpegede mangler. Planen sendes til, ældrechef Pia Mejborn og tilsynsførende Mette Hjortshøj.

Ledelse, organisation og udvikling

Ansættelsesforhold

De tre interviewede angav, at de befandt sig godt i rollen som arbejdsgiver. *"Udsagn fra en af de interviewede: "jeg kan rigtig godt lide rollen som arbejdsgiver. Jeg har altid været god til at organisere, have overblik og planlægge. Så det passer godt til mig med det papirarbejde der følger med arbejdsplaner m.m."*

For to af de interviewede skete rekrutteringen af nye medarbejdere ud fra følgende kriterier: Medarbejderne skulle være af samme køn som dem selv, gerne samme alder eller lidt ældre, hos den ene af de to var ægtefællen ansat.

Hos den ene startede medarbejderne oftest som afløsere, hos den anden var der en prøveperiode på 3 måneder.

For begge arbejdsgivere var det af afgørende betydning at kemien passede.

Det var ligeledes betydningsfuldt, at hjælperne havde samme værdier og holdninger som arbejdsgiverne og der var en gensidig respekt for hinanden.

Hos den tredje arbejdsgiver var alle hjælperne af modsatte køn og jævnaldrende med arbejdsgiveren.

Alle tre interviewede lagde vægt på, at det var vigtigt at holde en vis personlig distance, så man ikke blev venner med hjælperne, men i stedet bevarede et professionelt forhold.

I forhold til kvalifikationer havde flere af hjælperne arbejdet med mennesker før, men andre havde fx en baggrund som håndværker.

Hos to af de interviewede skulle medarbejderne ved ansættelsessamtalen ligeledes ud at prøvekøre handicapbilen, hvor begge parter skulle være trygge ved dette.

Den tredje kunne selv køre bilen.

Alle tre tilkendegav, at de over længere tid har haft et stærkt og stabilt hjælperteam.

De tre borgere havde henholdsvis bureauerne Focus People, Handicapformidlingen og bureauet Olivia til at varetage de administrative forhold som: annoncering efter nye medarbejdere, ansættelseskontrakten, arbejdsgiveransvarsforsikring, evt. rejseforsikring og udbetaling af løn. Bureauerne varetager ligeledes forholdene, hvis medarbejderne er syge og der skal rekvireres en afløser.

For alle medarbejdere gjaldt det, at de havde et fast rul/arbejdsplan.

Arbejdsvilkår

Kun én af de tre interviewede havde udformet en detaljeret jobbeskrivelse i forhold til den praktiske bistand.

De to andre informerede medarbejderne mundtlig i forhold til den praktiske bistand.

For alle tre foregik oplæringsprocessen med mindst en dags sidemandsoplæring, som blev varetaget af en erfaren medarbejder.

Fælles for alle tre var, at der skulle en længere periode til for at arbejdsgiverne kunne vurdere om kemien og måde medarbejderne udførte bistanden var tilfredsstillende.

I forhold til MUS-samtaler var det kun en af de tre arbejdsgivere, der én gang om året afholdt en formaliseret MUS-samtale. Her fik medarbejderen forinden et standard skema fra bureauet, der skulle være udfyldt inden arbejdsgiveren afholdt samtalen.

De to andre arbejdsgivere afholdt mere uformelt en slags trivsels samtale med medarbejderne en gang om året.

Arbejds miljø

Kun en af de tre arbejdsgivere kan fremvise en APV, den er udarbejdet af Focus People og dokumenterer at arbejdsplads forholdene er i orden.

Hos den anden borger blev tilsynet informeret om, at en kyndig person fra bureauet Olivia kommer én gang om året og besigtiger arbejdsforholdene hos pågældende. Her var det ligeledes tilsynets opfattelse, at arbejdspladsforholdene var i orden og hjælperne havde de hjælpemidler, der var brug for.

Hos den tredje arbejdsgiver har Handicapformidlingen sendt et APV-skema til arbejdsgiveren, som vedkommende selv skulle udfylde og indsende. Der har ikke været en tilbagemelding om hvorvidt forholdene er acceptable.

Her var både arbejdsgiver og medarbejderen interesseret i at få en ergoterapeuts vurdering af om, der ikke skulle ske en opdatering af hjælpemidlerne og laves en egentlig arbejdsplads - vurdering. Her var boligforholdene tillige trange og levner ikke plads til optimale arbejdsstillinger for medarbejderne.

Hos den pågældende arbejdsgiver havde vedkommende ikke haft den fornødne tid til at vente på at få anvist en handicapvenlig bolig af kommunen. Den pågældende er imidlertid i dag meget interesseret i at få en handicapvenlig bolig.

Alle tre arbejdsgivere tilkendegav, at de var opmærksomme på at få anmeldt en eventuel arbejdsulykke.

Der var kun anmeldt en arbejdsulykke hos en af de tre arbejdsgivere.

Alle tre arbejdsgivere angav, at sygefraværet er meget lavt, - anslået under 2 %

Kommunikation og omgangstone

Det er alle tre arbejdsgiveres opfattelse, at omgangstonen er god og respektfuld.

Et repræsentativt udsagn fra en arbejdsgiver: ” *jeg forsøger at holde en professionel distance, men vi ved selvfølgelig godt noget om hinanden, og er klar over vores tavshedspligt*”.

”*Vi hyggesnakker lidt, vi kan også være stille sammen*”.

Arbejdsgiverne og medarbejderne har en indbyrdes aftale om at sige, hvis man har en dårlig dag for at foregribe misforståelser.

Der har ikke været udskiftning i medarbejderstaben hos nogen af de tre arbejdsgivere indenfor det sidste halvandet år.

Personaleuddannelse og kompetencer

Arbejdsgiverne mener samstemmende, at hjælperne har de kompetencer, der skal til for at udføre det daglige arbejde.

Der er ligeledes en fælles opfattelse af, at der ikke økonomisk mulighed for, at medarbejderne kan komme på kurser. En arbejdsgiver oplyser, at der er to medarbejdere, der gerne har villet på førstehjælp kursus, hvilket ikke kunne bevilliges af kommunen.

Hos den arbejdsgiver, der er organiseret ved Focus People kan medarbejderne frit kontakte Focus People ved behov for faglig sparring og evt. supervision. Hos de to andre er der ikke samme mulighed.

Dokumentation

Hvordan arbejdes der med dokumentationen?

Der arbejdes ikke med dokumentation hos nogen af de tre arbejdsgivere. De kan desuden heller ikke se behovet for dette på nuværende tidspunkt.

Samarbejdet med myndighedsafdelingen Billund Kommune

Alle tre arbejdsgivere er tilfredse med samarbejdet med myndighedsafdelingen. En af de tre oplevede i forbindelse med vurderingen af om vedkommende kunne få bevilliget BPA-ordningen, at det var en meget lang og sej proces. Vedkommende udtrykker i dag bekymring for, om der på sigt kan blive behov for ændringer i hjælpen, og om hvorvidt det kan bevilges.

Personale - Interview med medarbejdere

Ansættelsesforhold

Alle tre medarbejdere har ved ansættelsen fået en kontrakt fra de respektive bureauer. I forbindelse med introduktionen, er det sket ved sidemandsoplæring og ved at arbejdsgiveren ad hoc informerer om, hvordan opgaverne skal udføres. Flere af medarbejderne har været handicaphjælper før, andre har en SOSU-hjælper uddannelse, en er pædagog og andre har en håndværksuddannelse. Alle medarbejderne har et fast rul og oplever at have mulighed for at bytte, hvis det skulle være nødvendigt. En af medarbejderne har en detaljeret arbejdsbeskrivelse, der er udformet af arbejdsgiveren.

Arbejds miljø

To af de interviewede medarbejdere angiver, at der er de hjælpemidler der er behov for. Den ene medarbejder har fået oplæring i brugen af hjælpemidler og forflytning af en terapeut i Grindsted. Den anden medarbejder er blevet instrueret i brugen af hjælpemidlerne af hendes arbejdsgiver og ved sidemandsoplæring ved en ældre kollega. Den tredje medarbejder oplevede ikke af have de fornødne hjælpemidler og de hjælpemidler der er til rådighed er af ældre dato. Ingen af medarbejderne er vidende om, at der har været nogen arbejdsskader.

Personaleuddannelse og kompetencer

Den ene af medarbejderne er uddannet pædagog og havde af arbejdsgiveren fået oplæring i, hvordan den personlige pleje skal udføres.

Det var samme procedure for den anden medarbejder, mens den tredje havde 10 års erfaring som handicaphjælper og deraf erfaring og var ligeledes blevet instrueret af arbejdsgiveren. Alle medarbejderne brugte handsker i forbindelse med personlig pleje og angiver at have fuldt kendskab til de hygiejniske principper i forhold til håndvask og af spritning af hænder.

En af medarbejderne kommer én gang om året til en MUS-samtale, hvor vedkommende forinden har forberedt et skema, hvoraf samtalen med arbejdsgiver foregår ud fra. De to andre kommer ikke til en egentlig formaliseret MUS-samtale, men har mere uformelt en samtale med arbejdsgiver, hvor man drøfter tingenes tilstand.

Ingen af medarbejderne oplevede, at der er behov for faglig sparring med andre faggrupper.

Ingen af medarbejderne administrerer eller giver medicin til deres arbejdsgiver.

Alle tre medarbejdere oplever, at de fuldt ud har de kompetencer, der er brug for at varetage det daglige arbejde.

Medarbejderne er ligeledes opmærksomme på at understøtte deres arbejdsgivers funktionsniveau ved at give dem tid til at klare så meget de kan selv i forbindelse med den personlige pleje.

Udsagn: *"jeg gør ikke de ting jeg ved hun selv kan."* *"Det er kun, hvis hun beder mig om det, hun kan have nogle dage, hvor energien ikke er til det".* *"Jeg er opmærksom på at støtte hende i at bevare de funktioner hun har".*

En af medarbejderne oplyser, at hun kan få supervision ved Focus People ved behov, men har ikke haft behovet. De to andre medarbejdere har ikke et supervisionstilbud.

Kommunikation og omgangstone

Alle tre medarbejdere tilkendegiver, at omgangstonen er god og respektfuld. Der er en ligeværdig kommunikation.

Samarbejdsrelationer

Ingen af medarbejderne har ikke oplevet at indgå i et samarbejde med Billund kommune. Ej heller at være omfattet af et socialt netværk.

Alle tre medarbejdere oplyser, at deres arbejdsgivere selv klarer kontakten til samarbejdsrelationerne, to af medarbejderne kører blot for arbejdsgiverne, når de skal til noget.