

Borgerrettet tracertilsyn 2018

Overgang fra ophold på korttidsplads til eget hjem

Tilsynsrapport



Indhold

.....	1
1. Indledning	3
2. Metode	3
3. Formål og fokus	4
4. Sammenfatning af borgerudsagn	4
5. Konklusion	6
8. Anbefalede udviklingsområder	7
Bilag 1	8

1. Indledning

Det fremgår af Sønderborg Kommunes retningslinje for tilsyn i hjemmeplejen, at myndigheden skal gennemføre borgerrettede tilsyn, der tager afsæt i borgernes oplevelser af det konkrete forløb og i medarbejdernes planlægning, udførelse og opfølgning på de visiterede indsatser.

Tilsynet tilrettelægges efter tracermetoden, som er en metode, hvor flere borgerforløb følges gennem observationer, interviews og gennemgang af retningslinjer.

Tilsynet i hjemmeplejen i 2018 tager afsæt i temaet: *Overgang fra ophold på korttidsplads til eget hjem*. Temaet er valgt med afsæt i Værdighedspolitikken *Det gode liv for ældre* herunder fokusområdet kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen samt på baggrund af en beslutning i Social- og Seniorudvalget samt i Ældrerådet maj 2018.

Tilsynets fokus er, hvordan borgerne oplever overgangen fra ophold på korttidsplads til eget hjem.

Erfaringer og læring på baggrund af utilsigtede hændelser viser, at der ved borgerforløb på tværs af sektorer er stor risiko for, at borgerne kan "falde mellem to stole". En sektorovergang kan fx være fra udskrivning fra sygehus til eget hjem, men også overgang fra korttidsplads til eget hjem.

12 borgere har deltaget i et interview efter endt ophold på korttidsplads på Center for Korttidspladser eller på Tangshave Bo- og Aktivitetscenter i perioden 1. november 2018 til 1. april 2019.

De interviewede borgere udtrykker generelt tilfredshed med overgangen fra korttidspladsen til eget hjem og med iværksættelsen af aftalerne om hjælp i eget hjem, sundhedsydelser og træning. Det er vurderingen, at samarbejde og koordination mellem borgere, pårørende og medarbejdere generelt fungerer godt i praksis.

Nærværende rapport indeholder sammenfatninger på baggrund af udsagn fra de interviewede borgere samt anbefalede lærings- og udviklingsområder i organisationen.

De indsamlede borgerudsagn belyser blandt andet, om der er behov for gennemgang af de nuværende arbejdsgange på området med henblik på kvalitetssikring. Borgernes udsagn er øjebliksbilleder, der fungerer som et "spejl" udefra og ind på de interne arbejdsgange og retningslinjer, som er beskrevet i retningslinjen: "Koordination og samarbejde under og ved afslutning af borgerens ophold på korttidsplads".

2. Metode

Med afsæt i tracermetoden har tilsynet til hensigt at skabe fokus på, hvordan borgerne oplever overgangen fra ophold på korttidsplads til eget hjem. Det vil sige samarbejdet og kommunikationen mellem borgerne, pårørende, medarbejderne på korttidspladserne, hjemmeplejen herunder private leverandører samt de interne

sektorovergange mellem hjemmeplejen, sygeplejen, visitationen og træningsenheden i praksis.

Formålet med at spørge ind til borgernes oplevelser af forløbene er at skabe udvikling og læring og derigennem medvirke til at udvikle organisationen ud fra den borgeroplevede virkelighed.

Alle borgere, som har medvirket i tracertilsynet er udvalgt uafhængigt af leverandørvalg, og har givet samtykke og tilsagn om et opfølgende interview.

Interviewene er blevet afviklet over en længere periode, idet tilsynet foregik henover juleferien, og idet at borgerne skulle have tid til at være i eget hjem et par uger efter ophold på korttidsplads, så den aftalte hjælp kunne nå at være iværksat inden interviewet. Enkelte borgere har haft brug for at få nye interviewtidspunkter pga. andre aftaler fx i forhold til sygehusbehandling eller træning. Derudover var færre borgere end forventet i målgruppen for tilsynet.

Tilsynet er gennemført af konsulenter ansat i Staben og Myndighedsafdelingen i forvaltningen Job og Velfærd.

3. Formål og fokus

Formålet med tilsynet er at undersøge, om de kommunale opgaver bliver løst i overensstemmelse med lovgivningen og kommunalbestyrelsens beslutninger.

Samtalerne med borgerne er gennemført ud fra en interviewguide og med afsæt i intern retningslinje for samarbejdet omkring borgere, der kommer på korttidsplads (se bilag 1), og omhandler følgende emner:

- Samarbejdet mellem borgeren, medarbejderne på korttidspladsen og evt. pårørende ved overgang fra korttidsplads til hjemmet, herunder
 - Borgerens oplevelse af samtaler om overgangen til hjemmet.
- Hjælp i hjemmet efter endt ophold, herunder
 - Borgerens oplevelse af hjemmepleje, sygepleje, hjælpemidler og træning ved hjemkomst.

4. Sammenfatning af borgerudsagn

I det følgende anvendes "han" uanset om den interviewede borger er mand eller kvinde, og "stedet" eller "korttidspladsen" anvendes som fællesbetegnelse for Center for korttidspladser og Tangshave Bo- og Aktivitetscenter.

Samtaler om overgangen til hjemmet

Alle de interviewede borgere oplyser, at medarbejderne har talt med dem om fremadrettede behov for hjælp efter endt ophold på korttidspladsen. Halvdelen af de interviewede borgere fortæller, at der har været afholdt en egentlig samtale om overgangen til hjemmet. Deltagerne til samtalerne med borgerne har varieret fra få til flere deltagere (pårørende, kontaktperson, sygeplejerske, visitator, hjemmeplejeleverandør, egen læge, fysioterapeut). En af borgerne er dog usikker på, om der har været afviklet samtale omkring hjemmehjælp, mens fem borgere

oplyser, at der ikke har været en sådan specifik samtale med flere deltagere. Alle borgere oplyser, at hjælpen i hjemmet er blevet aftalt med medarbejdere ved korttidspladsen på anden vis. Årsagen til at ikke alle borgere oplyser, at der har været en samtale før udskrivningen fra korttidspladsen er, at borgerne i forvejen havde aftaler om hjemmehjælp. Denne hjælp er fortsat eller blev justeret efter hjemkomst. En sådan praksis er i overensstemmelse med retningslinjen.

Aftaler om hjælp i hjemmet

De borgere, der ikke har ønsket hjælp i hjemmet efter korttidsopholdet, angiver at det er fordi, de ønsker at klare sig selv, eller fordi deres pårørende/netværk hjælper dem ved behov: "Jeg valgte at takke nej til hjemmehjælp, da jeg har min søn og svigerdatter i nærheden. De hjælper mig". En anden borger får hjælp af sin overbo, som ofte kigger forbi for at spørge ind til lidt forskelligt fx indkøb.

Enkelte borgere oplyser, at de modtog personlig og/eller praktisk hjælp forud for korttidsopholdet. Alt efter borgernes individuelle behov fremgår det af interviewene, at denne hjælp enten er fortsat uændret eller er blevet justeret efter aftale med borgerne. Fx: "Jeg fik rengøring i forvejen hver 14. dag. Det fortsatte". "Jeg fik hjælp til bad to gange om ugen, men det er en rehabiliteringsperiode, som udløber i marts. Der har været en fra hjemmeplejeleverandøren og fulgt op. Hvis jeg selv kan på torsdag, så stopper det".

Otte borgere havde brug for hjælp i hjemmet efter korttidsopholdet. Alle disse borgere oplyser, at de fik den aftalte hjælp ved hjemkomsten. En enkelt borger oplyser, dog at han selv meldte afbud.

De fleste borgere oplyser, at de kom hjem fra korttidsopholdet før middag. Der er også borgere, der er kommet hjem om eftermiddagen og aftenen. De fleste borgere kom hjem på en hverdag, der er dog også få, der kom hjem på en lørdag. Ingen af borgerne udtrykker utilfredshed med hjemkomsttidspunktet

Aftaler om mad og indkøb

Fire borgere oplyser, at de får mad udefra. Resten klarer selv måltiderne. En borger oplyser, at han i den første tid efter udskrivningen fik besøg med henblik på at sikre, at han fik nok at spise og drikke. Nu klarer han sig selv. Ingen borgere har haft behov for at få bevilget hjælp til indkøb af dagligvarer. Enten klarer de selv indkøb, eller de får hjælp af deres pårørende/netværk.

Aftaler om sundhedsydelse

Størstedelen af borgerne angiver, at de efter hjemkomsten havde behov for og modtog hjælp til sundhedsydelse. Alle borgere oplyser, at deres behov for eventuelle sundhedsydelse er blevet drøftet med dem. Behovet for sundhedsydelse varierer i omfang og varighed og har bestået af hjælp til kompressionsstrømper, medicin, dryppe øjne efter operation, sårpleje/forbinding.

Aftaler om hjælpemidler

Alle borgere oplyser, at hjælpemidler har været et tema i forbindelse med udskrivningen. Flere af borgerne oplyser, at de har aftalt nye hjælpemidler i forbindelse med hjemkomsten fra korttidsopholdet. Flere borgere udtrykker, at hjælpemidlet har stor betydning for dem i dagligdagen. En enkelt borger kunne ikke få det ønskede hjælpemiddel: "Jeg havde en rollator i forvejen – den har jeg selv købt. Jeg har også en badebænk. Jeg ville gerne have en kørestol, men de siger, at

jeg er for god. Jeg kan låne en på hjælpemiddelcentralen, hvis jeg skal på en lang tur”.

Aftaler om træning

Flere borgere oplyser, at de havde brug for træning efter hjemkomsten fra korttidspladsen. Borgerne er enten fortsat med den træning, de havde i forvejen, eller er startet på træning ved hjemkomsten. Træningen er for nogle borgeres vedkommende foregået i eget hjem, mens andre har trænet hos kommunens træningstilbud (træningsenheden, træningscenter i Ulkebøl, på plejecenter eller i sundhedscenteret). Få borgere har trænet både i hjemmet og i træningscenter eller ved fysioterapeut.

Enkelte borgere udtrykker, at der er gået lang tid (fx mere end tre uger) før træningen er kommet i gang. Samtidig har det ikke været helt klart for dem, hvornår træningen skulle i gang. En enkelt pårørende til en borger, der har været på korttidsplads, udtrykker, at ventetiden har påvirket gangfunktionen hos borgeren: ”Tre uger. Det er meget lang tid. Det gik godt med træningen på korttidspladsen. Jeg oplever at vi skal starte forfra og er nede på et niveau, som før træning under opholdet på korttidspladsen”.

5. Konklusion

De 12 interviewede borgere er generelt tilfredse med overgangen fra korttidsplads til eget hjem og med iværksættelsen af hjælp i hjemmet efter hjemkomst herunder sundhedsydelse og træning. På den baggrund er det vurderingen, at samarbejde og koordination, som beskrevet i retningslinjen ”Koordination og samarbejde under og ved afslutning af borgerens ophold på korttidsplads”, fungerer i praksis.

Der er indgået aftaler med alle de 12 interviewede borgere omkring de indsatser og den hjælp, som de havde behov for efter endt ophold på korttidsplads. Borgernes udtalelser indikerer, at korttidspladserne og hjemmeplejen udviser fleksibilitet omkring udskrivningstidspunkt og ugedag. De borgere, der havde brug for hjælp i hjemmet, oplyser at de fik den aftalte hjælp ved hjemkomsten.

Ingen af borgerne har haft behov for hjælp til indkøb af dagligvarer efter korttidsopholdet. Dette følger af, at borgerne har enten har ressourcer til selv at foretage indkøb, og at borgerne har fået hjælp fra pårørende eller naboer m.v.

Fire borgere har fået bevilget madservice efter opholdet, heraf havde den ene kun behov for dette i de første 14 dage.

I forhold til iværksættelse af træning og besøg af hjælpemiddeltherapeut har nogle borgere oplevet, at de har ventet på at få hjælp. En borger har oplyst, at det muligvis har været medvirkende til et lille liggesår på foden, en anden at det har påvirket gangfunktionen i negativ retning. En enkelt borger blev vurderet ”for god” til at få det ønskede hjælpemiddel. Dette skal ses i lyset af, at hjælpen bevilliges ud fra et rehabiliterende sigte. På baggrund af borgernes udsagn er det tilsynets opfattelse, at der generelt er bevidsthed om rehabiliteringstilgangen blandt borgerne samt at flere udtrykker, at de gerne vil klare sig selv, så godt de kan.

Samlet set giver tracertilsynet indtryk af, at medarbejderne ved korttidspladserne samt medarbejdere fra hjemmeplejen herunder private hjemmeplejeleverandører,

sygeplejen, træningsenheden og andre relevante samarbejdsparter sammen med borgere og pårørende lykkes med at tilrettelægge en tilfredsstillende sektorovergang fra opholdet på en korttidsplads til eget hjem.

Det lille indblik ind i den borgeroplevede virkelighed, som er opnået gennem tracertilsynet i hjemmeplejen 2018, er medvirkende til at skabe en god fornemmelse af, at borgerne oplever, at der bliver taget hånd om dem på en anerkendende og værdig måde i overgangen fra korttidspladsen til hjemmet og dagligdagen. Dette er i tråd med Sønderborg Kommunes og Byrådets vision om at arbejde med målrettede, helhedsorienterede og fælles indsatser, så borgerne oplever kommunen som én samlet enhed. Endvidere understøtter udsagnene fra de interviewede borgere det indtryk, at borgerne kan leve det gode liv og føle at de kan bidrage med det, de kan samtidig med, at der tages hånd om dem, når de ikke selv formår det i kortere eller længere perioder af livet.

Borgernes udsagn giver indtryk af, at værdighedspolitikens vision om *aktive ældre i eget liv* herunder kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen også afspejles i den borgeroplevede virkelighed. Slutteligt peger borgernes udsagn på, at værdierne, anerkendelse, engagement, dialog og samarbejde spiller fint ind i den dagligdag, som medarbejderne arbejder i, når de er med til at skabe den gode overgang for borgerne fra ophold på korttidsplads til eget hjem.

8. anbefalede udviklingsområder

På baggrund af tracertilsynet er det vurderingen, at der ikke er behov for specifikke ændringer og tiltag i forhold til samarbejde og koordination i borgerforløbene. Det er dog tilsynets indtryk, at der vil kunne opnås læring i organisationen til gavn for borgerne ved at:

- Medarbejdere i visitationen og på korttidspladserne i fællesskab og i samarbejde med hjemmeplejeleverandører, sygeplejen, træningsenheden og hjælpemiddelafdelingen tydeliggør, hvornår borgerne kan forvente, at aftalte indsatser iværksættes.

Myndighedsafdelingen sikrer, at anbefalingen følges op af konkrete tiltag.

Bilag 1

Spørgeguide tracertilsyn 2018 om overgangen fra korttidsplads til hjemmeplejen

På baggrund af retningslinjen: Koordination under og ved afslutning af borgers ophold på korttidsplads

<http://sosinfonet/D4Doc/book/SOSdokument.asp?DokID=3785#dafs12895>

BORGER

Intro Hvem er vi/jeg Hvorfor er vi her Hvad skal tilsynet bruges til Anonymitet Hvad skal vi tale om Overgangen fra Center for Korttidspladser/Tangshave Plejecenter til hjemmeplejen
--

Spørgsmål	Svar
Samarbejdet mellem dig, personalet på korttidspladsen og evt. pårørende da du skulle hjem	
Hvilken ugedag blev du udskrevet? Hvornår på dagen blev du udskrevet?	
Da du skulle hjem: Deltog du da i en samtale med personalet på korttidspladsen om at komme hjem? Hvis ja, deltog pårørende til samtalen? Deltog andre end personale fra korttidspladsen i samtalen? (Fx hjemmeplejen, en visitator, hjemmeplejeleverandør eller en sygeplejerske.	

<p>Hvordan aftalte du/I med personalet på korttidspladsen? I forhold til:</p> <p>Aftale om evt. hjemmepleje fremover? Aftale om evt. brug af hjælpemidler? Aftale om andet fx mad og indkøb? Aftale om træning? Aftale om sundhedsydelse/sygeplejerske?</p>	
<p>Har du andet, du/I vil tilføje?</p>	
<p>Hjælp i hjemmet efter udskrivning fra korttidsplads</p>	
<p>Havde du behov for hjemmepleje, da du kom hjem? Hvis ja, fik du den hjælp som I havde aftalt?</p> <p>Fik du hjælpen på det aftale tidspunkt?</p>	
<p>Hvor lang tid gik der før du fik hjælp?</p>	
<p>Har du andet, du vil tilføje?</p>	
<p>Sundhedsydelser i hjemmet efter udskrivning fra korttidsplads</p>	
<p>Da du kom hjem: Havde du da behov for behandling eller anden hjælp fra en sygeplejerske?</p>	

Hvis ja, kom der så en sygeplejerske ud til dig?	
Hvor lang tid gik der før sygeplejersken kom ud til dig?	
Har du andet, du vil tilføje?	
Træning efter udskrivning fra korttidsplads	
Havde du behov for træning, da du kom hjem? – hvis ja foregik det hjemme eller i træningsenheden?	
Hvor lang tid gik der før du kom i gang med træningen?	
Har du andet, du vil tilføje?	

Afslutning Tak for i dag Næste skridt Spørgsmål → Kontakt os/mig eller din leverandør Udlevere visitkort el. tilsvarende.	Hvis du ønsker, at vi efterfølgende følger op på noget, som har med overgangen fra korttidsplads til dit hjem at gøre, må vi så kontakte dig igen? Opfølgningen sker med henblik på læring og udvikling.
--	---

2. maj 2019