

Tilsyn i Rødovre Kommunes hjemmepleje, februar og marts 2019

Social- og Sundhedsforvaltningen har i februar og marts 2019 foretaget kommunalt tilsyn i Rødovre Kommunes Hjemmepleje. Tilsynet foregik som interview med hjemmeplejens ledelse, fire medarbejdere og otte borgere. Hos flere borgere var de pårørende tilstede, og tilsynet var her en dialog med både borger og pårørende. Tilsynet blev foretaget af Mette Kaltoft og Mette Bønneland, Social- og Sundhedsforvaltningen.

De otte borgere modtog forskellige ydelser og havde forskelligt ydelsesniveau. Nogle fik både personlig pleje og praktisk hjælp såsom rengøring, andre fik udelukkende praktisk hjælp. Hyppigheden var fra borgere, der fik besøg flere gange dagligt og om aftenen til en borger, der fik hjælp hver 14. dag.

Udviklingen siden sidste tilsyn

Borgersammensætning

Ledelsen af hjemmeplejen beretter, at borgersammensætningen er meget bred og varieret. Udviklingen går i retning af et stort antal borgere med flere forskellige sundhedsproblemstillinger, herunder et stort og voksende antal borgere med demens samt borgere med psykisk sygdom.

Ud over forskelligheder i fysiske plejebenhov og kognitive evner er der forskelle i alder, boligforhold og socialt netværk. Der er blandt andet flere borgere med anden etnisk og kulturel baggrund, der har forskellige forventninger til samarbejde og rollefordeling med hjemmeplejens medarbejdere. Sammen med manglende eller dårlige dansk-kundskaber skal der gøres en særlig indsats for at få et godt samarbejde med borgere i denne gruppe.

Opgaveglidning fra hospital til kommune betyder, at hjemmeplejen har fået en ny rolle, for eksempel med medicingivning til borgere med multihandicap. De forebyggende sygeplejersker har en stor opgave i forhold til at følge op på hospitalsindlæggelser og forebygge genindlæggelser.

Dokumentation

I 2018 blev der indført en ny journaliseringsmetode og et nyt journaliseringssystem. Det har krævet meget tid for medarbejderne at sætte sig ind i det nye system. Medarbejderne fortæller, at systemet er opdateret med stamdata og at data opdateres hver gang der er noget nyt. De oplever, at det nye system er et godt redskab, når den er udfyldt korrekt og en god hjælp, især når de er hos borgere, der ikke kan svare for sig pga. demens.

Akutfunktionen

Akutfunktionen blev etableret i 2018. Hjemmeplejens ledelse fortæller, at den er godt modtaget blandt borgere og samarbejdspartner. Internt i hjemmeplejen føler hjælperne sig trygge ved at kunne få en akutsygeplejerske ud. En af

gevinsterne ved akutfunktionen er, at borgere kan modtage IV behandling i eget hjem, hvor de tidligere skulle have været indlagt.

Rehabiliteringsteamet

Rehabiliteringsteamet blev etableret i 2017. Hjemmeplejens ledelse arbejder på, at flere borgere kommer gennem et rehabiliteringsforløb, og at der bliver fulgt bedre op på de borgere, der skal overgå til almindelig hjemmepleje. Nogle medarbejdere oplever, at der kan være uklarhed om, hvilke kriterier og muligheder der er for borgere i rehabiliteringsforløb. Ledelsen fortæller, at der sat ind med indsatser og arbejds gange, der kan være med til at skabe klarhed over rehabiliteringsindsatsen.

Borgernes tilfredshed med hjemmeplejen

Alle borgerne gav udtryk for, at de føler sig hjemme i egen bolig og overordnet er tilfredse med de ydelser, de får af kommunen og med kontakten til kommunens medarbejdere.

Ingen af de otte borgere gav udtryk for at ønske at komme på plejehjem eller i ældrebolig. Enkelte borgere i eget hus efterlyser bedre ældreegnede boliger, der passer til deres behov og økonomi.

Borgernes generelle oplevelse af niveau for ydelser

Som udgangspunkt oplever borgerne, at de får den hjælp, de har brug for, og at medarbejderne har god tid, når de er der, og det er ikke forjaget. Flere siger, at de medarbejdere, der kommer fast i hjemmet er søde.

Medarbejderne oplever, at det kan knibe med at have tid nok til at udføre opgaverne fagligt tilfredsstillende. Særligt kan tiden være for kort til indkøb for borgere med demens.

De fleste borgere har oplevet at få de ændringer, de har brug for, når de beder om det. Enkelte fortæller også, at initiativet er kommet fra den faste hjælp eller terapeut, der har foreslået øget hjælp på forskellige områder eller hjælpemidler.

Mange medarbejdere i hjemmet

Mange borgere oplever, at der er mange forskellige medarbejdere i deres hjem. Særligt borgere med meget hjælp og med personlig pleje oplever det som et problem. Også ægtefællerne oplever de mange fremmede i deres hjem som udfordrende. Ledelsen i hjemmeplejen fortæller, at man arbejder målrettet med at skabe en balance mellem antallet af medarbejdere i den enkelte borgers hjem, men at det er et vilkår for de borgere, der får hjælp mange gange i døgnet.

Borgernes indflydelse på indhold og tidspunkt på den hjælp, de får

Der er forskelle i borgernes tilfredshed med graden af selvbestemmelse i forhold til det tidspunkt, de får hjælp og deres mulighed for at få bestemme, hvornår de får hjælp.

Blandt utilfredshederne er:

- Ønske om faste ankomsttider

Borgerne ved ikke, hvad tid medarbejderne kommer, særligt i morgen- og formiddagstimerne, hvor de kan komme mellem kl. 8.30 og 11.30. Det er længe at vente, også for de pårørende, der oplever, at de ikke kan gå i gang med andre gøremål inden medarbejderne er kommet. Hvis der ikke kan være faste ankomsttider, er der et stort ønske om, at medarbejder kan ringe og fortælle, hvad tid de er fremme.

Ledelsen fortæller, at der er dialog om tidspunktet for besøgene, og at de prøver at efterkomme borgernes ønsker, men at det ikke altid kan lade sig gøre rent praktisk, da det er en stor logistisk opgave at planlægge besøgene. Borgere og pårørende oplever også dialogen, og ud over morgen / formiddag er der tilfredshed med de fleste tider. Hjemmeplejens ledelse vil følge op på at der i højere grad bliver ringet til borgerne, hvis et besøg bliver forsinket ud over den aftalte tidsramme.

- At man ikke kan blive lagt i seng senere end 23.30

Og at der ikke er hjælp til borgere, der skal i seng om natten, for eksempel efter toiletbesøg. Friske borgere med et aktivt liv uden for hjemmet, der har brug for assistance til at komme i seng om aftenen, kan opleve det som umyndiggørende, at de skal være hjemme inden 23.30.

- Usikkerhed om morgenhjælp

Borgere, der skal nå til for eksempel genoptræning eller i dagcenter, er ofte usikre på, om morgenhjælpen når frem, inden de skal være klar til køreturen. To borgere fortalte om at det var glippet, så de ikke kom af sted. Hjemmeplejens ledelse fortæller, at de også fremadrettet vil arbejde med at optimere planlægningen.

- Ventetid i telefonen

Flere borgere har oplevet, at det er svært at komme igennem til Visitationen og til Hjemmeplejen. De ønsker længere telefontid hos Visitationen, evt. lang torsdag, eller mulighed for at den relevante medarbejder kan ringe tilbage på et aftalt tidspunkt. I hjemmeplejens ledelse er man klar over problematikken og der arbejdes på en omorganisering af telefonerne.

Hjælpemidler

En enkelt borger oplever, at der er ventetid på et hjælpemiddel (en kørestol), hvilket begrænser borgerens mulighed for at komme ud af sin bolig. En anden borger har selv købt en rollator, der passer bedre til deres behov end den, de har fået fra kommunen.

Bad hver dag

Det er et nyt tilbud i kommunen, at borgere, der er visiteret til bad, kan få bad på alle hverdage. Blandt de borgere, der er visiteret til bad, er det kun en enkelt, der har taget imod tilbuddet om bad hver dag. De øvrige er klar over muligheden, men har ikke ønsket at få bad flere gange. En enkel borger er utilfreds med, at der ikke er mulighed for erstatningsbad, hvis et bad ligger på en helligdag.

Kommunikation borgere / medarbejder

Borgerne er primært glade for de faste medarbejdere, der kommer i deres hjem og oplever, at de taler godt med dem, og at de har god tid. Der er også enkelte, der udtrykker utilfredshed med enkelte medarbejdere, særligt afløsere, og særligt i hjem, hvor ægtefællen stadig bor. Borgerne fortæller, at det ind imellem kan være svært at forstå hjælperne med anden etnisk baggrund.

Medarbejderne fortæller, at de er opmærksomme på at tilpasse deres kommunikation til hver enkelt borger og øjeblikkets behov. De inddrager borgerne og tilpasser hjælpen, så længe det kan lade sig gøre. Dette bakkes op af ledelsen, der fortæller, at der er frihed til, at borger og medarbejder sammen tilpasser de enkelte ydelser, så længe det ligger inden for rammen af det visiterede.

Fysiske aktiviteter

Borgere, der er svækket af demens eller sygdom, kommer mindre ud end de øvrige, men giver heller ikke udtryk for at have lyst til at komme ud. Pårørende, der er aktive i pasning af deres ægtefælle oplever, at de er "bundet til hjemmet" og ikke kommer så meget ud, som de kunne ønske.

De borgere, der går til genoptræning oplever, at det har hjulpet meget på deres fysik, så de bliver mere selvhjulpne. En borger får fysioterapi i eget hjem og er glad for det, en borger går til fysioterapi i privat klinik, men gennem kommunen.

Pårørende

De pårørende er en vigtig del af borgernes liv og derfor vigtige samarbejdspartner for medarbejderne. Særligt i hjem hvor borger bor med ægtefællen er denne meget påvirket af hjemmeplejen.

Der kan opstå dilemmaer mellem borgerens og de pårørendes behov. For borgere, der bor med ægtefælle er der et dilemma mellem behovet for hjælp, og at det kan være svært at rumme mere hjælp i hjemmet. Pårørende til borgere med behov for meget hjælp kan opleve det som en belastning med al den trafik af fremmede mennesker i boligen, og vælger derfor at varetage nogle praktiske opgaver, som de ellers kunne få hjælp til.

De pårørende fortæller, at de gør en stor indsats, og at det går ud over deres muligheder for at passe egne interesser, for eksempel til at passe egen træning, holde ferie (voksne børn).

Ledelsen er opmærksom på de pårørende og sørger for at lytte til dem. Medarbejderne efterlyser tid til at tale med de pårørende, som ofte har relevante input. De oplever, at der ikke er afsat tilstrækkelig tid til dialog med pårørende, som derfor ofte kommer til at foregå under transport eller i frokostpausen. Ledelsen i hjemmeplejen er opmærksom på problematikken og ser på, hvordan mulighederne for at planlægge tid til samtaler med de pårørende kan bedres.

Flere pårørende fortæller, at de bliver imødekommet, når de har brug for, at et besøg bliver rykket, eller der kan komme et ekstra besøg, hvis de selv har en aftale og derfor ikke er hjemme som vanligt.

Personalesammensætning og kompetencer

Ledelsen fortæller, at flere borgere med komplekse udfordringer har betydet, at der er blevet ansat flere assistenter, men at det kan være vanskeligt at rekruttere nok assistenter med de rette kompetencer. Hjemmeplejen uddanner flere assistenter end tidligere, hvilket giver et godt rekrutteringsgrundlag. I et forsøg på at tiltrække flere assistenter har hjemmeplejen indført weekendarbejde hver tredje weekend og ikke hver anden.

Sammenhæng mellem medarbejdernes kompetencer og de faktiske opgaver

Det er ledelsen vurdering, at der vil komme flere mere komplekse opgaver fremover. Særligt vil flere borgere med multisygdom øge behovet for flere sygeplejersker. Opgaven vil ikke kun ligge hos sygeplejerskerne, men også blandt assistenter og hjælpere, der skal kvalificeres til opgaven. Der er planlagt et kompetenceudviklingsprojekt for assistenter i løbet af 2019.

Blandt medarbejderne er der et ønske om faglig udvikling, både gennem kursus / kompetenceudvikling / efteruddannelse og i de daglige opgaver. Assistenterne vil gerne have bedre muligheder for at udfolde deres faglighed i det daglige arbejde.

Kort opsamling

Generelt er der stor tilfredshed med hjemmeplejens indsats, og borgerne er overordnet glade for den hjælp, de får og de medarbejdere, der kommer i hjemmet.

Der er følgende problematikker, der kan samles op på:

- Faste ankomsttider – særligt morgen / formiddag
- Mulighed for senere aftenhjælp
- Usikkerhed om morgenhjælp
- Ventetid i telefonen
- Mange forskellige medarbejdere i hjemmet
- Bedre tid til at tale med de pårørende

Internt i hjemmeplejen kan der arbejdes med

- At udbrede visitationen til og kendskabet med rehabiliteringsteamet
- Udvikling og brug af personalets faglige kompetencer