

Tilsyn med Altiden hjemmepleje Rødovre

Social- og Sundhedsforvaltningen har i marts og april 2019 foretaget kommunalt tilsyn hos Altiden hjemmepleje Rødovre. Tilsynet foregik som interview med leder Helle Sloth og Stine Carlsen og fire borgere. Hos en enkelt borger var de pårørende tilstede, og her foregik tilsynet som en dialog med både borger og pårørende. Tilsynet blev foretaget af Mette Kaltoft og Mette Bønneland, Social- og Sundhedsforvaltningen.

De fire 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 hos Altiden

Virksomheden, der tidligere hed Aleris, blev opkøbt af Ambea og skiftede navn til Altiden den 21/1 2019. Lokalt er der ikke sket store ændringer, virksomheden drives på det samme grundlag og med de samme medarbejdere som inden opkøbet.

Arbejdet er organiseret, så medarbejderne er tilknyttet faste borgere. Altiden kører som regel otte ruter dagligt i Rødovre, dette kan variere efter borgernes aktuelle ydelser. Der er faste afløsere, der kører på tværs. Dagteams arbejder fast i en enkelt kommune og afløser sjældent hinanden på tværs af kommunegrænserne.

Borgersammensætning

På datoen for tilsynet har Altiden 128 borgere i Rødovre Kommune.

Ledelsen vurderer, at de kommer hos en bred vifte af borgere, og at borgersammensætningen over tiden bærer præg af, at borgerne er blevet dårligere og dårligere. Som eksempel nævnes, at der er udfordringer med udadreagerende borgere, hvilket betyder, at medarbejderne har brug for at sparre med hinanden og ledelsen om hvordan de skal håndteres.

Dokumentation

Der blev indført ny journaliseringsmetode og nyt journaliseringssystem i 2018. Der har været stort fokus på at implementere det nye system, og ledelsen oplever, at det løfter fagsproget og giver større bevidsthed om de faglige indsatser. Implementeringen og læring af den nye metode er en lang proces, og selvom man ikke er i mål, er det et godt forløb.

Som del af en større virksomhed er Altiden yderligere underlagt interne arbejdsgange, blandt andet et årshjul med faste månedlige opgaver som bliver fulgt op af en Kvalitetschef, ligesom der ugentligt skal aflægges rapport.

Borgernes tilfredshed med hjemmeplejen

Generelt er borgerne tilfredse med den hjælp, de modtager. De er glade for de medarbejdere, der kommer fast i deres hjem og taler godt med dem.

Alle borgere fortæller, at de føler sig hjemme i egen bolig og ingen gav udtryk for at ønske at komme på plejehjem eller i ældrebolig.

Borgernes generelle oplevelse af niveau for ydelser

De fleste borgere giver udtryk for, at de får den hjælp de har brug for og som er aftalt med Altiden og med Visitationen, og de er tilfredse med de ydelser, de får. Hos en enkelt borger er der en oplevelse af at der imidlertid er uoverensstemmelser mellem den visiterede hjælp og de faktiske ydelser. Det drejer sig både om indholdet i hjælpen og om tidspunktet for besøg.

Ingen borgere giver udtryk for, at der kommer mange forskellige medarbejdere i deres hjem. En borger fortæller, at der kommer mange medarbejdere i hendes hjem, men at det er en naturlig følge af at hun får hjælp fem gange i døgnet, og at det som regel er det samme ”hold” der kommer.

Blandt borgerne var der enkelte utilfredsheder, som gik igen:

- Ønske om stabile aftaler

Særligt når nye indsatser startes op eller der på anden vis er ændringer i ydelserne har borgerne oplevet fejl.

En borger har oplevet, at der efter en revisitation sker mange fejl. Borgeren var tilfreds med de visiterede indsatser, men oplever, at den faktiske hjælp ikke på alle områder lever op til det aftalte, herunder at medarbejderne ikke på forhånd ved, hvilke opgaver de skal udføre i hjemmet, ligesom tidspunktet for blandt andet det aftalte bad ikke altid overholdes. En anden borger fortæller, at der var vanskeligheder i indkøringsperioden, men at disse blev løst i dialog med selskabet.

- Ledsageordning / klippekort

To borgere fortæller, at de er visiteret til hhv. ledsageudgang eller klippekortsordning, men at dette ikke er kommet i gang.

- **Bedre guidning**

For borgere med kognitive vanskeligheder har de pårørende efterlyst mere guidning fra medarbejderne, der spørger meget åbent om, hvad de skal lave i dag. Her er der ønske om, at medarbejderne på forhånd har orienteret sig i indholdet i de enkelte ydelser.

De borgere, der har henvendt sig til selskabet med utilfredsheder har oplevet, at de er blevet imødekommet og at fejl / mangler er blevet rettet op gennem dialog.

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

Borgerne er overordnet tilfredse med tidspunktet for den hjælp de får, og har alle selv været med til at fastlægge tidspunktet. Ledelsen fortæller, at planlæggeren ringer til nye borgere om aktiviteter og hvornår på dagen, de har brug for hjælp, og at man snakker sig frem til en løsning. Ledelsen vurderer, at de fleste er tilfredse med den hjælp de får, mens andre vil gerne have mere hjælp, det kan gå begge veje, Det kan også ske, at borgere har svært ved at acceptere, når de får brug for mere hjælp.

Kommunikation borger / medarbejdere

Borgerne er meget glade for de faste medarbejdere, som de oplever som søde og serviceminded. De har en god dialog med medarbejderne, særligt de faste medarbejder, som alle borgerne kender godt og oplever en god dialog med.

De borgere, der har henvendt sig til Altiden, har oplevet at blive taget godt imod.

Fysiske aktiviteter

Ingen af de fire borgere deltager i genoptræning eller anden træning, ud over en enkelt der deltager i gymnastik på Dagcentret.

Pårørende

Ledelsen oplever, at samarbejdet med de pårørende generelt fungerer godt og at de ringer, hvis der er problemer, der skal tages op. Der er en løbende dialog om, hvordan balancen mellem borgernes behov og ønsker skal afstemmes med arbejdsmiljøet. Der kan være kulturelle problemer i forhold til borgere med anden etnisk baggrund, men de løses efterhånden som de opstår.

Tilsynet var kun i kontakt med pårørende til en enkelt borger. Disse gav udtryk for usikkerhed i forhold til hvordan der blev taget hånd om borgeren. De vil henvende sig til Altiden for at gå i dialog om indsatserne i borgers hjem.

De borgere med mest omfattende hjælp var også dem, der fik mest hjælp fra pårørende, naboer og venner. Det drejede sig om hjælp til indkøb, pasning af have, maling og andre praktiske opgaver.

Personalesammensætning og kompetencer

Ledelsen oplever, at medarbejderne er meget stabile og bliver i mange år. Ledelsen arbejder løbende med at bruge personalets ressourcer til de rette opgaver.

Ledelsen vurderer, at udviklingen med at borgerne fortsat bliver svarere og får flere diagnoser, betyder, at der i fremtiden bliver brug for flere kompetencer. Medarbejderne bliver oplært med udgangspunkt i de aktuelle behov hos borgerne, og assistenterne får flere kompetencer. Som eksempel nævnes at medarbejdere bliver oplært i at give sondemad. Der er uddannet ressourcepersoner blandt hjælpere inden for blandt andet demens og forflytning.

Altiden benytter servicemedarbejdere. Altidens ledelse fortæller, at borgerne er meget glade for servicemedarbejderne, de er gode til at se, når der er nogle små ting der skal gøres, ud over den opgave der ligger. For at afhjælpe problemet med at rekruttere hjælpere er der tanker om, at man på sigt kan arbejde med at give servicemedarbejderne mere kompetence, såsom at smøre mad eller give støttestrømper. Dette er ikke endeligt besluttet.

Der arbejdes med at tage godt i mod nye medarbejdere. Oplæringen er sat i system, så det er samme medarbejder der står for introduktionsprogram på første dag. Herefter følges de nye medarbejder med en anden i nogle dage, ofte både i dag og aften.

Personalets indflydelse på eget arbejde

Ledelsen fortæller, at medarbejderne er med til at planlægge i det omfang, det kan lade sig gøre. De opfordres til at sige, hvis borgerne skal have mere eller mindre hjælp, eller der er noget der kan organiseres anderledes.

Personalesituation og rekruttering

Der er cirka 65 faste medarbejdere til at dække dag, aften og nat. Dagvagter kører fast hver tredje weekend. Aftenvagterne kører med overlap for at sikre ensartethed på tværs af teams.

Rekruttering af nye medarbejdere foregår via annoncer og gennem medarbejdernes netværk. Det er vanskeligt at rekruttere både hjælpere og assistenter. Ledelsens prioriterer at køre med lav bemanning frem for at ansætte den forkerte medarbejder, der stopper efter kort tid. Både ledelse og planlæggere kører ud til borgerne, hvis der er behov for det. En del medarbejdere starter som afløsere så begge parter i den periode har mulighed for at vurdere, om det er det rigtige match. Der bliver også gjort en indsats for at matche med den rigtige medarbejder til borgerne.

Medarbejdere opfordres til at dække vagter ind for hinanden. Der er ikke brugt eksterne vikarer i to år.

Samarbejde med Rødovre Kommune

Ledelsen lægger vægt på at have borgeren i centrum og finde løsninger i fællesskab. Her er det vigtigt med et godt samarbejde mellem Rødovre Kommunen og Altiden. Fra ledelsens side er der et ønske om et endnu bedre samarbejde med Rødovre, herunder et fast samarbejde med kommunens hjemmesygeplejersker med mulighed for at mødes regelmæssigt til sparring og planlægning.

Kort opsamling

Borgerne overordnet tilfredse med Altidens indsats. De er generelt glade for den hjælp, de får og for de medarbejdere, der kommer i hjemmet.

Der er følgende problematikker, der kan samles op på:

- Ønske om stabile aftaler
- Ledsageordning / klippekort
- Bedre guidning

I relation til Rødovre Kommune kan der arbejdes med:

- Bedre samarbejde mellem Altiden og Rødovre Kommune