

Tilsyn i Altiden hjemmepleje, august 2020

Social- og Sundhedsforvaltningen har i august 2020 foretaget kommunalt tilsyn hos Altiden Hjemmepleje. Tilsynet foregik som interview med stedfortræder for hjemmeplejen i Rødovre, Ishøj, Glostrup og Albertslund, Stine Carlsen, og planlægger, Timea Køhalmi, samt fire borgere. Hos to borgere deltog borgerens ægtefælle, og tilsynet foregik som en dialog med både borger og ægtefælle. Tilsynet blev foretaget af Mette Kaltoft og Mette Bønneland, Social- og Sundhedsforvaltningen.

De fire borgere modtog forskellige ydelser og havde forskellige ydelsesniveauer.

Udviklingen siden sidste tilsyn

Altiden har igennem en periode fungeret med en konstitueret leder, som blev flyttet fra funktionen kvalitetssikring og tilsyn. Pr. 1. september 2020 er der ansat en ny leder. Kvalitetssikring og tilsyn vil derved få et større fokus igen fremadrettet.

Dagteams arbejder fast i en kommune og afløser sjældent hinanden på tværs af kommunegrænser.

Borgersammensætning

Borgersammensætningen har ikke udviklet sig, og er, som ved sidste tilsyn, hovedsageligt borgere med demens og fysisk svækkede borgere. Opgaveglidningen fra hospital til kommune betyder, at der også hos Altiden er en generel stigning af borgere med mere komplekse behov, som kræver flere kompetencer i hjemmeplejen.

Dokumentation

Siden sidste kommunale tilsyn har der været tilsyn fra Styrelsen for Patientsikkerhed. Det gik generelt set godt, enkelte bemærkninger vedrørende dokumentation er der blevet rettet op på. Tilsynet hos Altiden dækker både borgere i Rødovre, Ishøj, Glostrup og Albertslund.

Det er ledelsens vurdering, at journalsystemet Cura fungerer godt, selvom der er mange opdateringer, og systemet ofte går ned. Der er en løbende kontakt til Rødovre Kommune i forhold til at løse dette.

Det giver god mening, at medarbejderen dokumenterer i Cura sammen med borgeren, og Cura understøtter på den måde både samspillet med borgeren og samarbejdet mellem medarbejderne. Tabletdelen er god at bruge. For de fleste medarbejdere er det blevet en vane at bruge den, mens der stadig er enkelte medarbejdere, som ikke helt har taget den til sig.

Borgernes tilfredshed med hjemmeplejen

Borgernes generelle oplevelse af niveau for ydelser

De interviewede borgere er alle generelt tilfredse med den hjælp, de får. Der kan til tider komme mange forskellige medarbejdere i hjemmet, men borgeren kender de fleste, og kommunikationen er god.

Alle borgere giver udtryk for, at de gerne vil klare sig selv så meget som muligt. I to af interviewene gav borger og pårørende udtryk for et ønske om mere hjælp til rengøring og aflastning af de opgaver, der ligger på ægtefællen. Tilsynet ser her en generel udfordring i at tilpasse hjælpen i de tilfælde, hvor behovet for hjælp vokser, særligt også med hensyn til ægtefællen, som også kan opleve faldende funktionsniveau.

Alle borgerne har boet i deres hjem i mange år, hvor de føler sig hjemme og gerne vil blive så længe som muligt.

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

Borgerne er generelt tilfredse med indholdet af den hjælp, de får, og de tidspunkter medarbejderne kommer på. De lægger stor vægt på, at det er de samme medarbejdere, der kommer hos dem og på faste tidspunkter.

Der er samtidig også en bevidsthed om, at det ikke altid kan lade sig gøre på grund af ferie, sygdom og travlhed. Borgerne giver udtryk for en følelse af, at Altiden tager hensyn til deres ønsker, og at de bliver hørt, når de henvender sig til Altiden. Dog har en borger, der har henvendt sig til Visitationen med et ønske om mere rengøring, opfattelsen af, at der ikke rigtigt er sket noget.

Hjælpe midler

Alle borgerne har de hjælpemidler, de har brug for, og har ikke oplevet større udfordringer med at få de nødvendige hjælpemidler.

Kommunikation borgere / medarbejdere

Flere af borgerne får hjælp af hjemmesygeplejen i kommunen og en enkelt har også tæt kontakt til Herlev Hospital. De oplever alle, at samarbejdet mellem Altiden, kommune og hospital fungerer godt.

Særligt under COVID-19-nedlukning

Alle borgere oplevede, at de fik den hjælp, de havde brug for under COVID-19-nedlukningen, og at de klarede sig godt på trods af nedlukningen.

Ledelsen fortæller, at der var en del sygdom blandt personalet, og at der var nogle borgere, som aflyste deres besøg. Der var i stedet telefonisk kontakt til disse. Alle retningslinjer blev overholdt, og der er ikke konstateret nogen smittede borgere eller medarbejdere. Der er ikke nogen borgere, som ikke vil have besøg nu.

Pårørende

De fleste borgere får besøg af deres familie og venner, som hos nogle også hjælper med de praktiske gøremål. En enkelt borger giver udtryk for, at hun føler sig ensom, da hun ikke har så megen familie tilbage.

Ledelsen oplever, at samarbejdet med de pårørende fungerer godt. Der opleves en tendens til, at de pårørende stiller højere krav end tidligere, og der er enkelte pårørende, hvor der løbende er en dialog om tilpasningen af hjælpen. Medarbejderne er gode til at tage denne dialog med de pårørende i hjemmet.

Personalesammensætning og kompetencer

Sammenhæng mellem medarbejdernes kompetencer og de faktiske opgaver

Ledelsen oplever, at medarbejderne er meget kompetente, og at deres kompetencer svarer til opgaverne. Tidligere nævnte opgaveglidning fra hospital til kommune betyder mere komplicerede opgaver, som kræver flere kompetencer blandt medarbejderne.

Der er derfor fokus på uddannelse af medarbejderne, så de følger udviklingen i opgaverne. Udviklingen går i retningen af, at medarbejderne skal varetage helhedspleje. Der er brug for flere faglærte medarbejdere i plejen, men det kan være vanskeligt at rekruttere assistenter, særligt i forhold til aftenvagter og weekender. Selv efter gentagne annonceringer er det vanskeligt at få aftenvagter nok.

Nye medarbejdere gennemgår et introduktionsprogram, hvorefter de følger en medarbejder i en til to uger efter behov.

Kort opsamling

Borgerne er overordnet tilfredse med Altidens indsats. De er generelt glade, for den hjælp de får og for de medarbejdere, der kommer i hjemmet. Internt vil der i Altiden fremadrettet være fokus på opkvalificering af medarbejderne, tiltrækning af faglærte medarbejdere og øget fokus på kvalitetssikring og tilsyn med plejen.

I forhold til samarbejdet med Rødovre Kommune ønsker Altiden stadig et bedre samarbejde med Rødovre Kommunes sygeplejersker.