

Tilsyn i Rødovre Kommunes hjemmepleje, august 2020

Social- og Sundhedsforvaltningen har i august 2020 foretaget kommunalt tilsyn i Rødovre Kommunes Hjemmepleje. Tilsynet foregik som interview med hjemmeplejens ledelse, fire medarbejdere og ni borgere. Hos en enkelt borger var den pårørende til stede, og tilsynet var her en dialog med både borger og pårørende. Tilsynet blev foretaget af Mette Kaltoft og Mette Bønneland, Social- og Sundhedsforvaltningen.

De ni borgere modtog forskellige ydelser og havde forskelligt ydelsesniveau. Nogle fik både personlig pleje og praktisk hjælp såsom rengøring, andre fik udelukkende praktisk hjælp.

Udviklingen siden sidste tilsyn

Borgersammensætning

Der kan være stor forskel på borgersammensætningen alt efter boligområde (almennyttige boliger, lejligheder, villaer mv.). En gruppe oplever, at der er kommet flere misbrugere. Det er borgere, for hvem rengøring og hygiejne ikke fylder meget. Hjemmeplejen har planlagt samarbejde med misbrugscentret for at støtte op om arbejdet med disse borgere. En anden gruppe oplever en stigning i borgere med demens, der måske ville trives bedre på plejehjem, men som ikke ønsker at flytte fra egen bolig. En tredje gruppe oplever et fald i meget plejekrævende borgere.

Udvidelsen af Ørbygård har betydet færre fysisk svage borgere i hjemmeplejen. Da der stadig er mange borgere med demens, vil der fremover fortsat være fokus på denne gruppe borgere.

Dokumentation

Journalssystemet Cura er implementeret og understøtter arbejdet med borgerne, blandt andet ved at borgernes mål bliver mere tydelige i den faglige vurdering. Der er en indsats i gang for at styrke medarbejdernes færdigheder i at skrive og læse, og det forventes, at dette også vil bidrage til at højne kvaliteten af dokumentationen. Medarbejderne vurderer, at Cura fungerer godt, og at dokumentationen er opdateret. Udfordringerne bliver mindre og er mere konkrete.

Borgernes tilfredshed med hjemmeplejen

Borgernes generelle oplevelse af niveau for ydelser

Borgerne fortæller, at de er glade for at bo i deres bolig, flere har boet der i mange år. Borgerne oplever, at de får den hjælp, de har behov for. To borgere ønsker bedre muligheder for hjælp om natten. En enkelt fortæller, at hun gerne vil have skiftet sengetøj og hjælp til indkøb af f.eks. apotekervarer. Flere fortæller, at medarbejderne er

fleksible, og de kan aftale fra gang til gang, hvis der skal udføres andre opgaver end vanligt. Flere giver udtryk for, at medarbejderne ind i mellem har travlt og ikke har tid til at snakke.

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

Ledelsen fortæller, at der arbejdes med forventningsafstemningen med borgerne. Her er der udarbejdet en guide-line, så nye borgere får god besked om, hvad de er visiteret til, og hvad de kan forvente i forhold til deres ydelser samt en gennemgang af praktiske informationer. Der arbejdes kontinuerligt på at optimere balancen mellem god forventningsafstemning, fast kontaktperson, og at det er de samme medarbejdere, der kommer i hjemmet.

Det har stor betydning for borgerne, at hjælpen kommer i det aftalte tidsrum, og at det passer med borgerens døgnrytme. De fleste er tilfredse med tidspunktet for hjælpen og oplever, at de selv har indflydelse på i hvilket tidsrum, hjælpen kommer. Indtrykket er, at de fleste oplever, at hjemmeplejen i de fleste tilfælde kommer i det aftalte tidsrum, og at det fylder meget, når dette ikke bliver overholdt. Der er især utilfredshed, hvis hjælpen kommer for tidligt eller sent til måltiderne. De borgere, der har haft behov for akut hjælp fortæller, at dette går hurtigt, og de aldrig venter længe på dette. Flere udtrykker forståelse for, at hjælpen kan blive forsinket, da det er andre borgere, det drejer sig om, og der kan opstå uforberedte forsinkelser i løbet af en dag.

Ledelsen fortæller, at det er en udfordring at planlægge besøgene, så alle er tilfredse. Det skyldes, at de fleste vil have hjælpen på samme tidspunkt, og helst af den samme medarbejder hver gang. Det er svært at få til at gå op logistisk. De prioriterer de borgere med størst behov, selvom det betyder, at andre f.eks. venter på deres bad op ad dagen. Ledelse og planlæggere strækker sig, så langt de kan for at imødekomme borgernes ønsker.

Medarbejderne fortæller, at der er mange individuelt tilpassede aftaler med borgerne. Besøgsplanen udarbejdes sammen med borgeren og bruges aktivt. Medarbejderne vurderer, at kommunikationen mellem medarbejderne fungerer godt, så borgerne oplever, at der er styr på, hvad der skal ske. Medarbejderne oplever den fornødne fleksibilitet, så det er muligt at strukturere dagen efter borgernes behov.

Hjælpemidler

Alle de borgere, der deltog i tilsynet var tilfredse med deres hjælpemidler og giver udtryk for, at de modtager hjælpemidler hurtigt, når behovet er opstået.

Kommunikation mellem borgere og medarbejdere

Borgerne giver udtryk for, at de taler godt med medarbejderne. Flere borgere fremhæver konkrete medarbejdere, som de er særligt glade for. De borgere, der fik mest omfattende personlig pleje, fortalte, at det som regel var de samme medarbejdere, der stod for dette. Borgerne fremhæver, at det er af stor værdi for dem, at de kender de medarbejdere, der kommer i deres hjem, og at det øger trygheden, når det er de samme medarbejdere, der går igen. Samtidig er der forståelse for, at der til tider kan være flere forskellige medarbejdere, for eksempel hen over sommeren.

For at understøtte kommunikationen mellem hjem og hjemmepleje, kan borgere have en kinabog eller kalender, hvor der kan kommunikeres med borger eller pårørende om praktiske meddelelser. Alt andet dokumenteres i Cura. Medarbejderne oplever, at Cura gør kommunikationen mellem medarbejderne nemmere.

Ensomhed

Flere borgere giver udtryk for, at de kan være ensomme, og at det ville være rart, hvis der var mere tid til snak. Dette gælder særligt for de borgere, der bor alene, og som har svært ved at komme ud af deres bolig på egen hånd. Her er en ordning som klippekort populær, selvom den ikke opleves som tilstrækkelig, og der er et ønske om mere tid til f.eks. at komme ud og handle.

Særligt under COVID-19-nedlukning

Ledelsen fortæller, at man under hele forløbet (og stadig) overholder Sundhedsstyrelsens retningslinjer i forhold til at mindske risikoen for smitte. Derudover er det besluttet konsekvent at bruge værnemidler ved nærkontakt, uanset om det er under de 15 minutter, som Sundhedsstyrelsen anbefaler og at have ekstra fokus på, at det er de samme medarbejdere, som kommer i hjemmet.

Ledelsen fortæller, at man under nedlukningen i perioden marts til maj/juni og i den efterfølgende gradvise genåbning har udført alle nødvendige opgaver, men prioriteret at være kortest muligt i hjemmet. Decideret brusebad kunne ikke lade sig gøre, da der er stor risiko for smitte på små badeværelser. I stedet blev borgerne guidet til bad eller fik hjælp til etagevask. Der bliver eksperimenteret med mange forskellige værnemidler for at finde den bedste løsning til bad. Hjælp til brusebad med nødvendige værnemidler er genindført.

Nogle besøg foregik udendørs – f.eks. gåture med demente/psykisk sårbare. Nogle borgerne var udfordrede af modsætningen mellem deres behov for hjælp og deres bekymring for at blive smittet. I starten under selve nedlukningen valgte en del borgere at holde en pause fra f.eks. rengøring. Denne udfordring svandt ind i takt med, at der generelt blev mere klarhed om smitte og adgang til værnemidler.

Ledelsen fortæller, at de prioriterede at opretholde kontakten til de borgere, der havde aflyst hjælpen. I nogle hjem har borgere fået mere hjælp af pårørende.

Medarbejderne vurderer, at nedlukningen ikke påvirkede borgerne ret meget. Medarbejderne oplevede, at det kunne være svært at få kontakt til gruppens faste sygeplejerske, da en del af sygeplejerskerne var allokeret til corona-beredskabet.

Der var en god stemning blandt medarbejderne, og man hjalp hinanden. Mange borgere har manglet den sociale kontakt under nedlukningen, hvilket medarbejderne vurderer har haft sociale og følelsesmæssige konsekvenser. Medarbejderne har i perioden haft ekstra fokus på omsorg og telefonisk kontakt.

Ingen af de borgere, der deltog i tilsynet havde oplevet nedgang i servicen under nedlukningen, ud over at bad i starten blev erstattet med vask eller guidet bad. De bemærkede, at medarbejderne nu bruger værnemidler og håndsprit. De borgere, der benytter plejehjemmenes caféer har savnet disse og er glade for, at der igen er åbent for besøg.

Pårørende

Alle borgerne får besøg, men i meget varierende omfang. De borgere, der bor sammen med ægtefælle, får meget hjælp fra denne, både til almindelig husholdning og til personlig pleje. Af dem der bor alene, er der nogle, der får hjælp af deres børn til bl.a. indkøb, andre får ingen hjælp, ud over den hjælp de får fra hjemmeplejen.

Ledelsen fortæller, at der er stort fokus på samarbejdet med de pårørende, som er en vigtig medspiller. Samarbejdet og kommunikationen med de pårørende prioriteres højt.

Medarbejderne oplever et godt samarbejde med de pårørende i dagligdagen. Der er enkelte komplicerede tilfælde, hvor der kræves en særlig dialog med de pårørende.

Personalesammensætning og kompetencer

Sammenhæng mellem medarbejdernes kompetencer og de faktiske opgaver

Det kan i perioder være nødvendigt at "låne" assistenter på tværs af afdelinger for at dække ind. Det er ikke et problem for medarbejderne, da der er et godt samarbejde på tværs af afdelingerne, men borgerne kan opleve, at der i perioder kommer forskellige medarbejdere. Der er ikke mangel på hjælpere. På landsplan er det en udfordring, at der mangler uddannede assistenter, og det er derfor svært at rekruttere kvalificerede assistenter. Rødovre Hjemmepleje prioriterer at være et godt uddannelsessted og beholder ofte assistenter efter uddannelse.

Kort opsamling

Overordnet er borgerne tilfredse med deres hjemmepleje og glade for de medarbejdere, der kommer i deres hjem. Ledelsen arbejder kontinuerligt på, at borgere får hjælp af faste medarbejdere og på de tidspunkter, der passer borger bedst. Der kan med fordel ses på, om der skal visiteres mere hjælp til nat.