

Tilsyn i Human Care december 2021

Social- og Sundhedsforvaltningen har i december 2021 foretaget kommunalt tilsyn hos Human Care som siden maj 2021 har været privat hjemmeplejeudbyder i Rødovre Kommune, hvor de overtog opgaven fra Altiden i forbindelse med ny udbudsperiode. Tilsynet foregik som interview med virksomhedschef Jeanne Nielsen og sous-chef Pia Harrild samt interview af fire borgere. Tilsynet blev foretaget af Kristine Rødgaard Andersen, Julie Rosenkilde Ortmann og Mette Kaltoft fra Social- og Sundhedsforvaltningen. Af de fire borgere har en borger et højt ydelsesniveau, to borgere har mellem ydelsesniveau, og en borger har relativt lidt hjælp i form af rengøring.

Human Care arbejder ud fra centrale værdier som værdighed og respekt med opmærksomhed på, at medarbejderne er gæster i borgerens hjem. Human Care overholder det serviceniveau, der er i kommunen, men vil gerne give lidt ekstra med imødekommehed for eksempel ved at tage skraldespanden med eller sige ”er der andet, jeg kan gøre?”.

Der har ikke været andre tilsyn siden Human Care overtog opgaven i maj 2021.

Udviklingen siden sidste tilsyn

Generel udviklingstiltag

Siden Human Care overtog opgaven fra Altiden i maj 2021 er organiseringen ændret, så alle medarbejdere skal møde ind hos planlæggerne om morgenen, inden de tager ud til borgerne. Der laves uddannelsesplaner for ufaglært personale. Derudover er der planer om at uddanne ressourcepersoner i eksempelvis forflytning, ernæring og blehåndtering. Der bliver løbende arbejdet med læring ved utilsigtede hændelser. Human Care vægter at have en flad struktur, som kommer til udtryk ved, at der ikke er langt fra tanke til handling.

Borgersammensætning

Der er i alt 87 Rødovreborgere tilknyttet Human Care. Borgerne modtager overvejende hjælp til rengøring. 15 borgere får både rengøring, personlig pleje og praktisk hjælp. Nogle enkelte er meget plejkrævende, men oftest omhandler hjælpen lidt mindre opgaver som støttestrømper og madtilretning.

Human Care forsøger så vidt muligt at samme medarbejder også hjælper med rengøring hos de mest plejkrævende borgere. De mindre plejkrævende borgere kan få hjælp af to forskellige medarbejdere. Det er vig-

tigt at forventningsafstemme mellem borger og leverandør om f.eks. mødetidspunkt og om hvilke hjælpere, der kommer i hjemmet.

Dokumentation

Da Human Care overtog opgaven fra Altiden fulgte mange af medarbejderne med. Der har siden været en udvikling i forhold til at styrke medarbejdernes brug af journaliseringssystemet Cura. Alle medarbejdere har tablets med til overblik og dokumentation. Det er vigtigt, at medarbejderne dokumenterer, det de observerer på en ordentlig måde. Der er dagligt fokus på brugen af Cura, og der er kurser for medarbejderne.

I journaliseringssystemet Cura oplever Human Care udfordringer med, at nogle medarbejdere har ikke kunnet logge på systemet, og der kan være problemer med Fast Pass løsningen. Både Human Care og Rødovre Kommune ønsker at optimere samarbejdet om dette.

Borgernes tilfredshed med hjemmeplejen

Borgernes generelle oplevelse af niveau for ydelser

Alle de interviewede borgere er tilfredse med deres bolig og med de ydelser, de får hos Human Care. De får den hjælp, de har brug for. En enkel borger tilkøber ekstra rengøring.

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

Ud af de fire interviewede borgere tilkendegiver tre, at det stort set er de samme medarbejdere, der kommer, og borgerne vurderer, at de har medbestemmelse i forhold til, hvornår de kommer. En borger giver udtryk for, at der kommer mange forskellige medarbejdere, og at borgeren ikke har indflydelse på, hvornår de kommer.

Hjælpe midler

De interviewede borgere har de hjælpemidler, de har brug for og har en god kommunikation med hjælpemiddelafdelingen. En borger er besværet af ikke at kunne have sin rollator i bilen, men borgeren har ikke selv ønsket at gøre noget ved det.

Kommunikation mellem borgere og medarbejdere

Alle borgerne oplever, at medarbejderne generelt er søde, og at de taler godt med dem, der kommer.

Det sociale liv

Alle borgerne får besøg af familiemedlemmer eller venner, og de er alle afhængige af hjælp fra andre for at komme uden for hjemmet. Flere nævner transport som en barriere for at komme ud og opleve noget eller købe ind. Flere nævner også betydningen af fællesskabende rammer og aktiviteter tæt på boligen.

Særligt under COVID-19 nedlukning

De interviewede borgere oplever, at de fik den hjælp, de havde brug for under COVID-19 nedlukningen, og at de klarede sig godt på trods af nedlukningen. Et par borgere udtaler dog, at de ikke kommer så meget ud som før COVID-19 på grund af træthed og på grund af, at de aktiviteter, borgeren deltog i, blev lukket ned, og borgeren ikke har kunnet komme i gang igen.

Ledelsen fortæller, at der har været en enkelt medarbejder, der har haft COVID-19. Det har ikke haft nogen større konsekvenser for opgavevaretagelsen. En positiv effekt af retningslinjerne har været færre infektionssygdomme hos medarbejdere på grund af bedre hygiejne, og Human Care fortsætter med høj hygiejne med afspritning og håndvask.

Pårørende

De fleste borgere får besøg af deres familie og venner, som hos nogle også hjælper med de praktiske gøremål.

Ledelsen oplever, at der er en god kontakt til de pårørende. Der kan dog være udfordringer med, at borgere og pårørende forventer et højere serviceniveau, da Human Care er et privat firma. Det kræver en løbende dialog og forventningsafstemning.

Personalesammensætning og kompetencer

Sammenhæng mellem medarbejdernes kompetencer og de faktiske opgaver

Ledelsen vurderer, at medarbejderne har kompetencerne og er gode til at hjælpe hinanden og siger til, hvis de har brug for hjælp. Medarbejderne er gode til at sætte spørgsmålstejn ved deres opgaver, hjælpemidler m.m. Ledelsen har en løbende dialog med medarbejderne om opgaverne og udvikling af kompetencer.

Rekruttering

Human Care har lige så svært ved at rekruttere medarbejdere, som hjemmeplejen generelt har i de fleste kommuner. De får en del ansøgere med anden etnisk baggrund end dansk, som har svært ved det danske sprog. De skal følges tættere ved ansættelsen og oplæringen.

Kort opsamling

Overordnet er de interviewede borgerne tilfredse med Human Care og glade for de medarbejdere, der kommer i deres hjem. Der vil til næste tilsyn blive fulgt op på udfordringerne med dokumentation i Cura.