

Tilsyn i Rødovre Kommunes hjemmepleje, december 2021.

Social- og Sundhedsforvaltningen har i november og december 2021 foretaget kommunalt tilsyn i Rødovre Kommunes Hjemmepleje. Tilsynet foregik som interview med hjemmeplejens ledelse, fire medarbejdere og otte borgere. Hos flere borgere var den pårørende til stede, og tilsynet var her en dialog med både borger og pårørende. Tilsynet blev foretaget af Mette Kaltoft, Mette Bønneland, Kristine Rødgaard Andersen og Julie Rosenkilde Ortmann fra Social- og Sundhedsforvaltningen.

Fem af de interviewede borger får både personlig pleje og praktisk hjælp f.eks. rengøring, mens tre borgere udelukkende får praktisk hjælp.

Ledelsen fortæller, at omdrejningspunktet i Rødovre Kommunes hjemmeplejes kerneopgave er borgernes behov. Det er dér medarbejdernes fokus er, og medarbejderne bruger så vidt muligt tid på at tale med og udøve omsorg for borgerne.

Der har været sundhedsfagligt tilsyn fra Styrelsen for patientsikkerhed i september 2021.

Udviklingen siden sidste tilsyn

Generelle udviklingstiltag

Perioden siden sidste tilsyn har været præget af fokus på opretholdelse af en stabil drift på trods af pres på flere fronter på grund af COVID-19. Derudover har der været øget opmærksomhed på borgernes mentale trivsel. Det er ledelsens indtryk, at mange borgere efterspørger dette i endnu højere grad under COVID-19. Fremadrettet vil ledelsen have mere fokus på kompetenceudvikling og udvikling af organiseringen af hjemmeplejen.

Borgersammensætning

Der er ca. 1100 borgere (oktober 2021) tilknyttet Rødovre Kommunes Hjemmepleje. Gruppen der modtager hjemmepleje omfatter borgere med behov for forskellige niveauer af hjælp, og borgere som kan have mange forskellige udfordringer og behov.

I nogle geografiske områder er der mange borgere, der er psykisk sårbare og/eller har et misbrug. Det kræver ekstra ressourcer hos medarbejderne. Medarbejdere fra gruppe 17 (hjemmeplejegruppe der særligt tager

sig af psykisk syge borgere) superviserer medarbejdere fra de andre grupper i forhold til håndtering af disse borgere. Der er en udvikling i retningen af flere borgere med en psykiatrisk diagnose i eget hjem på grund af manglende pladser i psykiatrien.

I den anden ende af spektret er der borgerne i de nye boligområder i Rødovre. Det er borgere som har et højt forventningsniveau, og her er det dialogen om afstemning af forventninger, der kan fylde.

Dokumentation

Journaliseringssystemet Cura er implementeret. Medarbejderne vurderer systemet som velfungerende, men der er udfordringer med, at medarbejderne ikke har den fornødne tid til at opdatere i Cura, ligesom at ikke alle medarbejderne bruger systemet optimalt. Det er medarbejdernes vurdering, at mange arbejdsgange ville blive lettere, hvis alle relevante data er dokumenteret i Cura.

Borgernes tilfredshed med hjemmeplejen

Borgernes generelle oplevelse af niveau for ydelser

Nogle af borgerne har boet i deres bolig i mange år og er meget glade for at bo der. Andre udtrykker tilfredshed med deres nyere bolig, da den fungerer praktisk for dem, men giver også udtryk for, at de savner deres gamle bolig. Det kan være svært at flytte fra et sted, man har boet i mange år og falde til og få kontakter et nyt sted, hvor man ikke kender naboerne og mulighederne i det nye område. Særligt de borgere, der bor alene, pointerer betydningen af at have gode kontakter/netværk, der hvor de bor og at have muligheder for aktiviteter i nærområdet.

Borgerne oplever, at de får den hjælp, de har brug for, men flere borgere ønsker, at medarbejderne har mere tid til opgaverne, så der er mere ro og mulighed for dialog. Flere borgere fortæller, at når medarbejderen har travlt, kan de føle sig presset og føle, at tingene tager længere tid end nødvendigt. Borgerne kan også få dårlig samvittighed, når de mærker medarbejderen har travlt. Et par borgere siger, at de måske godt kan bruge mere hjælp, men at de ikke kan overskue, at der kommer flere i hjemmet, så foretrækker de, at deres ægtefælle eller andre fra deres netværk hjælper dem. Enkelte borgere har en oplevelse af, at de ikke kan konvertere en opgave til en anden, selvom muligheden for fleksibel hjemmehjælp er en del af kvalitetsstandarderne for hjemmeplejen i Rødovre Kommune. Tilsynet kender ikke de nærmere omstændigheder omkring borgernes oplevelse, men har orienteret Rødovre hjemmepleje om dette.

Medarbejderne vurderer også, at borgerne får den hjælp, de har brug for, og efterspørger også mere tid hos borgerne. Nogle borgere har på grund af deres sygdom brug for meget tid og ro på, for at hjælpen lykkes. Medarbejderne efterspørger mere fleksibilitet og mulighed for at op- og nedjustere den tid, der er afsat til den enkelte borger. Dette kunne ske gennem en bedre kommunikation med visitationen.

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

Det har stor betydning for borgerne, at hjælpen kommer i det aftalte tidsrum, og at det passer med borgerens døgnrytme. Fem af borgerne er tilfredse med de tidspunkter, hjælpen kommer på, mens tre borgere godt kunne tænke sig mere struktur, så medarbejderne kommer på mere faste tidspunkter. I den forbindelse er kommunikation og gensidig fleksibilitet vigtig. Flere borgere udtrykker forståelse for, at hjælpen kan blive forsinket, da der kan være andre borgere med mere behov, og der kan opstå forsinkelser i løbet af en dag.

Ledelsen giver udtryk for, at borgerne så vidt muligt får indflydelse på den hjælp, de får, og at medarbejderne er gode til at udmønte og tilrettelægge arbejdet ud fra den visiterede ramme.

Hjælpemidler

De fleste borgere, der deltog i tilsynet, var tilfredse med deres hjælpemidler og giver udtryk for, at de modtager hjælpemidler hurtigt, når behovet opstår. Et par stykker ønskede forbedring af deres hjælpemidler og en enkel oplevede udfordringer i forhold til kontakten med kommunen om dette.

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 får mest omfattende personlig pleje, fortæller, at det som regel er de samme medarbejdere, der står 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 at få logistikken til at gå op.

Medarbejderne giver udtryk for, at der er mange borgere i hjemmeplejen, som har komplekse behov, hvilket giver mange forskellige medarbejdere hos borgerne. En vej mod mere kontinuitet og færre medarbejdere i hjemmene, særligt for de borgere, der har flere og komplekse udfordringer, kan være et mere smart planlægningssystem. Derudover efterspørger medarbejderne, at planlægningen tager mere højde for samarbejdet mellem assistenter og sygeplejersker om hver enkel borger.

Det sociale liv

Flere borgere giver udtryk for, at de kan være ensomme, og at det ville være rart, hvis der var mere tid til at snakke. Dette gælder særligt for de borgere, der bor alene, og som har svært ved at komme ud af deres bolig på egen hånd. De fleste af de interviewede borgere er afhængige af at få hjælp af andre, når de skal ud, og nogle bevæger sig kun rundt i nærområdet, da de ikke tør tage offentlig transport. Det er også tydeligt, at de borgere, der bor sammen med en ægtefælle er mere aktive, end dem der bor alene. To borgere har en altan, de ikke kan komme ud på grund af manglende tilgængelighed, hvilket ærgrer dem, særligt om sommeren, da deres muligheder for i øvrigt at komme ud i frisk luft er begrænsede.

Særligt under COVID-19 nedlukning

I perioden med COVID-19 har medarbejderne fundet løsninger i frihed under ansvar. Ledelsen vil gerne holde fast i de gode ting, der er sat i værk, såsom at holde afstand samt forskudt mødetid for nogle medarbejdere.

Ingen af de borgere, der deltog i tilsynet, har oplevet konsekvenser i forhold til den hjælp, de får nu eller under sidste nedlukning. Medarbejderne mener også, at borgerne har fået den hjælp, de har brug for, men at de har manglet social kontakt i perioden, og at ensomheden stadig fylder meget hos borgerne, da flere ikke har genoptaget deres sociale kontakter fra før.

Der har særligt i sommerferieperioden været mangel på vikarer, da mange har taget job som podere.

Pårørende

Alle borgerne får besøg af deres pårørende, men i meget varierende omfang. De borgere, der bor sammen med en 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, der ønsker det.

Personalesammensætning og kompetencer

Sammenhæng mellem medarbejdernes kompetencer og de faktiske opgaver

Der har igennem en længere periode hovedsageligt været fokus på driften i hjemmeplejen på grund af COVID-19 og generel personalemangel. Det har givet færre muligheder for videreuddannelse af personalet. Ledelsen har planer om, at sygeplejegruppen og ressourcepersoner skal ud og sørge for et generelt kompetenceløft blandt de øvrige medarbejdere. Der er behov for videreuddannelse inden for sårbehandling, medicin, elev-vejledning, demens og forflytning. Medarbejderne vil meget gerne udvikle deres kompetencer og bruge dem i højere grad, end det forekommer i dag.

Rekruttering

Der er stor fastholdelse af medarbejdere i Rødovre Kommunes hjemmepleje. Der er mange kvalificerede medarbejdere i hjemmeplejen og, mange som har valgt at blive i hjemmeplejen i mange år. Medarbejderne med høj anciennitet udgør således en stor del af medarbejdergruppen i hjemmeplejen, mens det fortsat er en udfordring at rekruttere nye medarbejdere. Der er få ansøgninger og ikke mange kvalificerede i ansøgningsfeltet.

Kort opsamling

Overordnet er borgerne tilfredse med den hjælp, de får af Rødovre hjemmepleje, og de er glade for de medarbejdere, der kommer i deres hjem. Borgere ønsker tid, fleksibilitet og sammenhæng i hjælpen. Det samme gør medarbejderne. Ledelsen arbejder kontinuerligt på at rekruttere flere medarbejdere til hjemmeplejen, samt løbende at tilbyde kompetenceudvikling inden for forskellige områder.

Samtidig med gennemførelsen af tilsynet har Social- og Sundhedsforvaltningen søgt og fået tildelt midler til at udvikle organiseringen af hjemmeplejen, med fokus på at udvikle rammer for at skabe et kendt og fast team af medarbejdere omkring borgeren, som giver borgeren en sammenhængende og inddragende indsats. Projektet løber i 2023 og 2024.

Ved næste tilsyn vil der blive fulgt op på ledelsens fokus på struktur og faglig udvikling efter perioden med COVID-19 samt på, om der er en forbedret dokumentation i Cura.

