

Ældre og Sundhed

Rapport fra uanmeldt tilsyn

I Hjemmeplejen og Sygeplejen august 2024

Tilsynsførende

Merete Overbeck, Tilde Ellehammer Andersen og Christian Blaase Johansen

Tidspunkt for tilsyn

August 2024

Konklusion på tilsyn

Der er generelt en høj grad af tilfredshed blandt borgerne i Hjemmeplejen og Sygeplejen. Borgerne oplever, at det har stor betydning i hverdagen at få den hjælp, de får. Flere udtrykker, at der er gensidig respekt og en god kommunikation mellem borgere og medarbejdere. Overordnet set oplever borgerne at få den hjælp, de har aftalt, de føler sig trygge og taler om god kvalitet af den hjælp, de får. Nogle er ærgerlige over, at de aftalte tider ikke bliver overholdt, og at der kommer for mange forskellige medarbejdere, og oplever, at forventningerne ikke er så høje til vikarerne.

Medarbejderne udtrykker generelt en høj tilfredshed med arbejdet. De fortæller om godt samarbejde mellem kolleger og om ledere, der lytter og tager hånd om udfordringer, bl.a. når der er dårligt psykisk arbejdsmiljø. De taler også om godt samarbejde på tværs af fagene, og om velfungerende triagemøder. Nogle medarbejdere giver udtryk for travlhed og at de en gang imellem oplever at gå på kompromis med den indsats, som de gerne vil levere til borgerne.

Parkeringsforholdene opleves jævnlige som en udfordring for medarbejderne.

Tilsynet har ingen anmærkninger.

Indledning

Temaerne for tilsynet er at afsøge trivsel og tilfredshed hos modtagere af hjemmepleje og sygepleje og blandt medarbejdere i Hjemmeplejen og Sygeplejen.

Der deltager tre tilsynsførende fra Hillerød Kommune, og tilsynet gennemføres over flere dage. Tilsynet foregår i tre dele:

1. telefoninterviews med tilfældigt udvalgte borgere, der modtager hjemme- og sygepleje
2. samtaler med medarbejdere
3. en samlet samtale med ledelsen.

Hjemmeplejegrupperne har base på tre forskellige lokationer: Område Land ved plejehjemmet Bauneparken, område Sø ved plejehjemmet Ålholmehjemmet og de resterende grupper i Hjemmeplejens Hus. De tilsynsførende besøger de tre lokationer for at tale med tilfældigt udvalgte medarbejdere. Alle steder bliver de tilsynsførende taget imod med venlighed og tålmodighed.

De tilsynsførende taler med i alt 23 borgere, der modtager hjemmepleje og sygepleje og med 15 medarbejdere fordelt i alle de forskellige grupper.

Der er foretaget tilsyn i følgende grupper:

- Område By
- Område Land
- Område Skov
- Område Eng
- Område Sø
- Aktiv i din hverdag
- Sygeplejen

Nedenfor følger en gennemgang af samtalerne med henholdsvis borgere og medarbejdere i de enkelte grupper. Til sidst følger en gennemgang af samtalen med lederne.

Område By

Samtaler med borgere

Borger 1: Borgeren er godt tilfreds og har ingen klager ift. hjemmeplejen. Han synes, at han får den hjælp, der er aftale om, og der er ikke noget specifikt, han vil fremhæve "for det hele fungerer godt", siger han, og mener ikke, der er noget, der skal forbedres.

At få hjemmehjælp betyder for denne borger, at det får dagen til at fungere. Medarbejderne er søde og venlige og taler pænt til ham.

Borger 2: Ifølge denne borger fungerer samarbejdet med Hjemmeplejen rigtig godt og hun er tilfreds med det hele. Hun er inden for den sidste måned flyttet til Hillerød Kommune, og har været rigtig godt tilfreds med den hjælp, hun har modtaget hidtil.

Hun siger, at Hjemmeplejen yder en god service, og at der er ikke noget at klage over med kvaliteten. Hun mener ikke, der er noget, de kan gøre bedre. Hun får den hjælp, der er aftalt. Det eneste, hun er i tvivl om er, hvor ofte hun får hjælp til rengøring. Det mener hun ikke, at hun har fået besked om – og det vil hun sørge for at spørge den medarbejder, der kommer hos hende om.

Borgeren siger: "Hjemmehjælpen har i den grad en positiv betydning for min hverdag. De hjælper mig bl.a. med at blive vasket og komme i tøj. Det er vigtigt ift. at få min hverdag til at hænge sammen". Det betyder også, at hun bedre kan klare de ting, hun gerne vil gøre. Hun føler sig tryk ved besøgene og synes, at alle dem, der kommer hos hende er flinke, og at de kommunikerer på en god og ordentlig måde.

Borger 3: Borgeren oplyser, at hun ikke ønsker at deltage i samtalen.

Samtaler med medarbejdere

Medarbejder 1 og 2: Den ene medarbejder er ansat som planlægger, den anden som social- og sundhedsassistent, og de har begge været ansat gennem mange år. Dele af samtalen foregår samlet, sidste del hver for sig, da den ene skal noget undervejs.

De to medarbejdere fortæller, at der i dag er to sygemeldinger (en fast og en vikar), og det giver mere travlhed – især i denne tid, hvor der stadig bliver afviklet sommerferie. Der er ellers ikke meget sygdom, så det er ikke en typisk dag. Det betyder, at de er nødt til at lave om i planerne.

Social- og sundhedsassistenten har været på arbejde siden 7.30. Hun har tidligere været ramt af stress, og det betyder, at der ikke skal så meget til, at hun føler sig presset. Det sidder stadig i kroppen. Hun siger, at heldigvis er hun god til at tale med nogen om det, enten planlæggeren eller lederen, og derfor bliver det ikke til et problem. Som assistent bliver det sårbart med sygemeldinger, for der kommer mange aftaler på de opgaver, man ikke kan dele med hjælperne, forklarer hun.

Social- og sundhedsassistenten er glad for at arbejde her, for kolleger og for at komme ud "til sine borgere", som hun siger. Hun er ikke særligt social med kollegerne, men har det godt med dem. Hun oplever, at hun kan komme til sin leder med det, hvis der er noget, og at lederen lytter.

I forhold til planlægning kunne hun godt ønske sig lidt mere kontinuitet og være lidt mere med i planlægningen. Hvis man fx har været ude hos én, der har et sår i denne uge, kan man lige så godt tage derhen igen i næste uge. Planlæggeren har ikke altid mulighed for at huske, hvem, der var hvor. Assistenten ved godt, at det er svært at planlægge, men man kan godt nogle gange tænke "hvorfor skal jeg ud til dén borger?", og det hører hun også andre sige.

Nogle gange hører hun om kolleger, der har forskellige udfordringer, eller som oplever dårlig stemning, og som brokker sig – men som måske glemmer at gå til lederen og finde en løsning. Man skal ikke, siger hun, "sidde derude og være utilfreds", men bør gå til nogen med det. Hun er selv god til at gå videre med sine ønsker.

Medarbejderen er meget ærgerlig over parkeringsforholdene. Nogle dage er der pladser ét sted, andre dage et andet sted. At det er så svært med parkeringspladser betyder, at man ikke rigtig føler sig velkommen.

Planlæggeren kan godt lide sit arbejde – og at få det til at gå op. Dagen for tilsynet er ikke startet så godt pga. sygemeldingerne. Hun kan lide kollegerne i huset, og hun har været glad for de tre ledere, hun har haft. Det kan godt

være frustrerende, når en medarbejder kommer – igen – og brokker sig over kørelisten, eller er frustreret over, at det ikke er, som det plejer at være, og det kunne være fint, hvis de andre så, hvordan listerne bliver lavet – og måske få større forståelse for det.

Ifølge planlæggeren er køkkenet meget lille, der er fem grupper samlet og alle skal have frokost på samme tid. I huset kan der blive meget varmt, og meget larm fra de håndværkere, der for tiden arbejder udenfor.

Ifølge planlæggeren er kollegaskabet fint, og de hjælper hinanden, også på tværs af teamene – og også med dem uden for huset. Det er et godt samarbejde med lederen, der tager god hånd om det, når der er udfordringer internt, fx med dårlig stemning. Det er også en leder, der lytter, og er til at snakke med, hvis man har ønsker – ”jeg kan nærmest få det som jeg vil have det”, siger medarbejderen.

Område Land

Samtaler med borgere

Borger 1: Borgeren er meget tilfreds. Hun har længe synes, at rengøringen ikke var helt i orden, men har gennem samtaler med andre fået øje på, at hun mere skal se på det som vedligehold end som rengøring, og det hjælper borgeren til at være mere tilfreds. Forventningen bliver dog sat ned, når der kommer vikarer.

Den hjælp borgeren får, har meget stor betydning for hendes hverdag. Kommunikationen med medarbejderne er god, og borgeren oplever gensidig respekt og har også stor respekt for medarbejdernes job.

Borgeren går selv på Nexus for at se, hvornår hjemmeplejen kommer, så dagen kan planlægges efter det.

Borger 2: Denne borger fortæller, at hun har det rigtig skidt for tiden og derfor ikke har lyst eller mulighed for at deltage i en længere samtale. Hun har udelukkende positive ting at sige om Hjemmeplejen og dens medarbejdere. Hun er meget tilfreds med den hjælp, hun får, og hun mener ikke, der er noget, der er behov for at ændre.

Borger 3: Borgeren er generelt meget tilfreds med den hjælp, han får og synes, at det hele fungerer udmærket. Han får den aftalte hjælp, og også vikarerne er gode til at gøre det, der er aftalt. Han føler sig tryk og synes, at omgangstonen er god.

Borgeren synes, det er meget irriterende, når medarbejderne ikke kommer til den aftalte tid. Han fortæller, at det indimellem har været flere timer efter den aftalte tid.

Borger 4: Borgeren får ikke meget hjælp, men er generelt meget glad for de medarbejdere, der kommer – de er søde og hjælpsomme. Der er kun én medarbejder, der har været lidt for hurtig, men det fik de talt om. Borgeren har for det meste en fast tid og samme medarbejder, der kommer – og det synes denne borger er skønt. Det gør en stor forskel i hverdagen at få hjælp.

Samtaler med medarbejdere

Medarbejder 1: Medarbejderen er ansat som social- og sundhedshjælper, og har været i område Land i halvandet år. Inden da var hun ansat et andet sted i Hillerød Kommune. På dagen for tilsynet har medarbejderen besøgt faste borgere, hvor hun bl.a. har hjulpet med støttestrømper, bad, mad, at blive klar til at tage på dagcenter. Det har været en god dag. En god dag er kendetegnet ved, at medarbejderen kender borgerne og deres situation, og kan tage tråden op fra dagen før.

Medarbejderen siger, at hun elsker at arbejde i Hjemmeplejen og at komme hos borgerne. Det har været lidt hårdt i forhold til, hvordan de trives indbyrdes i personalegruppen, men der er taget hånd om problemerne. Der har været problemer med, at de har talt hårdt til hinanden, og ledelsen har ikke været så gode til at reagere – de har ikke haft tid til at tage sig af de fælles udfordringer og samspillet mellem de ansatte. Nogle har haft det dårligt med at komme på arbejde. Derfor er der blevet holdt personalemøder, og der er lavet aftaler om, at ledelsen skal vise mere engagement, og personalet skal tale mere *med* hinanden end *om* hinanden. Medarbejderen siger, at nogle af problemerne måske bunder i, at det er en udpræget kvindearbejdsplads, og at der opstår ”fnidder”.

Noget af det, denne medarbejder ikke er så glad for er, at der mangler tid helt generelt, hjælpen skal ofte skæres ned, og man må sige til borgerne, at "du kan kun få dette her", hvor der i virkeligheden er behov for mere hjælp. Problemet ligger ikke i områdeledelsen, men i de større rammer – så skal man bruge tid på at dokumentere, at der er behov for en specifik hjælp gennem længere tid, inden det kan dokumenteres, at der var behov for denne hjælp.

For medarbejderen er det gode ved arbejdet at komme ud til borgerne, og når det fungerer godt mellem kollegerne. Medarbejderen oplever, at der nogle gange bliver truffet nogle beslutninger langt væk fra, som er lidt irriterende. Hun siger, at det nu fx er besluttet, at de skal cykle mere, og der er store afstande mellem borgerne i Lands område, så hun er skeptisk i forhold til, om det kommer til at holde tidsmæssigt, og passe med kørelisterne.

Medarbejder 2: Medarbejderen er ansat som husassistent, og hun har været ansat i over fem år. På dagen for tilsynet har medarbejderen været på en typisk tur for denne ugedag, hvor hun gør rent hos forskellige borgere, der bor i nærheden af hinanden, så der kommer så lidt "stjerneførelse" som muligt. Det var der mere af tidligere.

Det har været en god dag, synes medarbejderen. Der er ikke noget at klage over. Hun er glad for at arbejde her, og kan godt lide, at der sker noget nyt, og at dagene ikke er ens. Det bedste ved arbejdet er, at man møder så mange positive mennesker, det er de færreste, måske 5%, der ikke er rare, og det skal der også være plads til, sådan er hverdagen.

Indbyrdes mellem kolleger og ledelse er det blevet bedre. Medarbejderen har en kollega, der er langtidssygemeldt, og det kan hun godt mærke ved, at hendes egen arbejdsdag bliver mere presset. Hun kan mærke det på alderen og på, at hun skal køre langt. Det er, siger hun, nogle gange nødvendigt at sige lidt fra, og det er ikke så rart. I dag er der fx fire store rengøringer, og der kan hun godt mærke, at kollegaen er væk. Der kan godt være lidt omkring planlægningen, der kunne fungere bedre. Nogle gange bliver der lagt en plan, hvor hun selv må gøre opmærksom på, at hun ville få overtid. Så bliver det rettet – men det er ikke sjovt selv at skulle sige det.

Medarbejder 3: Medarbejderen er ansat som social og sundhedsassistent, og hun har været ansat i over fem år. Hun har tidligere haft en anden stilling i hjemmeplejen. Denne dag har hun læst journaler og hjulpet planlæggeren, men normalt ville hun bl.a. have været i gang med at planlægge sine egne besøg. Det har været en god dag, der er blevet vendt nogle ting blandt medarbejderne, da flere er kommet tilbage fra ferie.

Medarbejderen er glad for mange ting ved arbejdet, men har også haft lidt udfordringer ved en ny rolle, hun har fået, og som hun mangler en grundig beskrivelse af. Hun ville ønske, at dagen var lidt mere forudsigelig, og indimellem "plukker" hun nogle borgere, når hun ikke kan komme videre med sine egne opgaver. Hun er rigtig glad for kolleger og borgere.

Der har fornylig været tilsyn fra arbejdstilsynet, og der blev peget på ledelse og samspil – det håber medarbejderen hjælper. Hun har selv mistet lidt tillid til, at der bliver fulgt op over for problematikker med medarbejdere. Dette er tidligere givet videre til lederen af Hjemmeplejen og Sygeplejen, Anette Hjorth.

Medarbejder 4: Medarbejderen er ansat som social- og sundhedsassistent, og har været her i under et halvt år. Denne dag har medarbejderen været ude at køre hele formiddagen – der er blevet givet medicin, antabus, dryppet øjne, psykisk støtte, støttestrømper m.m.

Det har indtil nu været en god dag. Generelt er medarbejderen glad for kollegerne, de er nemme at tale med. Arbejdspresset opleves ikke så hårdt her som den tidligere arbejdsplads. Desværre er her meget strid imellem medarbejderne – det handler måske om kløften mellem at være "pleaser" over for borgerne og at følge retningslinjerne.

Afdelingen oplever utrolig meget sygdom og særligt er det tungt i weekenden, det presser en del.

Medarbejderen fortæller, at man som assistent indimellem har akuttelefonen med på kørsel. Det giver et ekstremt pres sådan en dag, og der har været op til 14 opkald på en dag. Det er svært at notere og slå noget op, når man sidder i bilen, det kan være svært at holde ind på de små veje, og nogle gange kommer man for sent til næste borger. Mange af opkaldene handler om andet end akutte sygeplejeopgaver, fx om gulvvask. Tidligere lå denne opgave hos en planlægger.

Område Skov

Samtaler med borgere

Borger 1: Det er generelt en god oplevelse for denne borger at få hjemmepleje. Nogle gange kommer der nogen, man ikke "klikker" med – men så efterlever de det, hvis man beder om, at de ikke skal komme. Overordnet set er borgeren tilfreds. Han får hjælp til rengøring, og han plejer at have noget bestemt, han gerne vil have gjort – og det bliver stort set altid gjort.

I forhold til kvaliteten af hjemmehjælpen siger borgeren, at der nogle gange er spindelvæv, selvom der er blevet støvsuget, men at det ville der nok også have været, hvis han selv skulle gøre det, og det er fint "vedligeholdelsesmæssigt". Han savner dog en mere tilbundsående rengøring, fx to gange om året, eller fx muligheden for at samle tre gange rengøring til én mere i dybden.

Det kan godt være, siger borgeren, at han ikke helt får den hjælp, der er aftalt – men det er nok hans egen skyld. Han har det fx svært ved, at medarbejderne går ind i hans soveværelse. Men de er "søde til at spørge", siger han, og forklarer, at når han fx siger, at i dag vil han gerne have, at køkkenet bliver gjort rent – så bliver det gjort.

Det betyder meget for denne borger, at medarbejderne bruger fem minutter på at spørge ham, hvordan det går. Han har psykisk sygdom og ved godt, at hjemmeplejens medarbejdere ikke er behandling, men bare det, at de spørger til ham betyder meget. Det er grænseoverskridende for ham at lukke medarbejderne ind i hjemmet, men det gør det lettere, når de small-talker lidt.

Borgeren bliver spurgt, om det har betydning for ham i hverdagen, og han svarer: "Ja for pokker! Det gør en kæmpe forskel for mig". Han forklarer, at han kan døje med selvmordstanker om aftenen og føler, at lejligheden ligner et "bombet lokum" og at han ikke magter at gøre noget ved det, og når de kommer fra hjemmeplejen, beroliger de ham med, at lejligheden ser ok ud. Det betyder også noget, at der er pænt, når forældrene kommer på besøg. Sådan var det ikke, hvor han boede før. Han kan også bedre klare ting i hverdagen. Hans sygdom betyder, at han mangler overblik, og det at de kommer, giver ham overskud til at gøre ting. Det betyder noget socialt, at han kan invitere mennesker hjem i lejligheden. Han er glad for at være flyttet til Hillerød Kommune, hvor der er den mulighed.

For det meste føler han sig tryk og sikker på grund af hjemmeplejebesøgene – især fordi medarbejderne bruger fem minutter på at høre, hvordan det går, også når der kommer en ny. Det giver gensidig respekt.

Kommunikationen fungerer godt med dem, der kommer i hjemmet, men det er til gengæld umuligt at komme i kontakt med dem, man ringer til, hvis man skal aflyse et besøg. "Jeg har besluttet opgivet at komme igennem på telefon", siger borgeren. Det er et meget lille tidsrum, man kan ringe, og der er for det meste optaget, og hvis man lægger besked, ringer de ikke tilbage. Det kunne blive meget bedre.

Borger 2: På spørgsmålet om, hvordan denne borger oplever at få hjemmehjælp, svarer hun: "Dem, der kommer og serverer piller hver morgen er jeg tilfreds med, men jeg er ikke tilfreds med dem, der giver bad. De må ikke vaske mig på ryggen, og det er jo dér, jeg ikke kan nå, så de skal ikke komme mere". I forhold til den hjælp, borgeren får til rengøring hver tredje uge, kunne det være bedre. Der kommer så mange forskellige, og hun oplever at skulle starte forfra hver gang og fx forklare, hvor tingene står. Ellers går det godt og hun er generelt tilfreds med det hele.

Hun døjer med at se, og ved derfor ikke, om der måske "ligger noget i krogene".

Personalet er søde og rare. Hvis hun beder dem om noget, så hjælper de, hvis de har tid. Dem er hun godt tilfreds med. "Du må godt rose dem", siger hun og tilføjer: "De er søde og flinke".

Borgeren synes, at medarbejderne i Hjemmeplejen skal stole på, hvad man som modtager af hjælpen siger til dem – og det gør de også. Hvis hun fx har spurgt, om de vil se på køleskabet, fordi hun ikke selv kan komme ind i krogene, så er der nogen, der gør det, men ikke alle.

På spørgsmålet, om det at få hjemmehjælp gør dagen bedre, svarer hun prompte: "Ja, sørme da! Så har man én at sige hej til". Dem der kommer fra Hjemmeplejen er søde. De snakker lidt med hende, mens de går rundt og ordner. Hun har også en sød nabokone, der kommer og hilsner hver dag.

Borger 3: Denne borgers generelle oplevelse af hjemmehjælp er, at det er meget fint og at tilrettelæggelsen virker professionel. Hun har ikke noget at klage over – men skal vænne sig til at få hjælp på denne måde, for det har hun ikke været vant til før.

Borgeren får blandt andet hjælp til opvask tre dage om ugen, og det er "lige flot nok". Hun skal også være hjemme, når de kommer med mad og kommer for at gøre rent. Hun føler sig bundet og hængt op af de mange besøg og det er svært at tage nogle steder hen. Derfor er hun begyndt at tage opvasken selv, inden de kommer. Hun vil ikke bebrejde medarbejderne i Hjemmeplejen noget. Hun var ikke klar over, at man selv kunne sige fra – men det synes hun er fint, og hun siger, at hun nu vil tale om det med én af dem, hun kender godt.

Kvaliteten af hjælpen er fin, og hun får den hjælp, de har aftalt. Dem der kommer i hjemmet er søde og venlige, virker professionelle og har en god indstilling til borgeren. Sådan har det været fra starten – også selvom der kommer en anden, end der plejer. Kommunikationen med medarbejderne er fin og omgangstonen høflig.

I forhold til, om hjemmehjælpen har betydning for, hvordan borgeren har det i hverdagen, svarer hun, at det har det. Hun har jævnligt besøg af børn og børnebørn, og så er hun glad for, at de siger, at der er pænt i hjemmet, og at de ikke "falder besvimelede om", men at hun kan slappe af med, at der er rent.

Inden samtalen afsluttes, tilføjer borgeren, at det er "et pænt træk", at Hillerød Kommune ringer op og spørger.

Samtaler med medarbejdere

Medarbejder 1 og 2: To social- og sundhedshjælpere deltager i samtalen. Den ene har været ansat i mange år, den anden i ca. tre år. Begge medarbejdere tilkendegiver, at de er glade for deres arbejde. Der er meget "frihed under ansvar" i jobbet, hvilket de begge sætter stor pris på. Samarbejdet med kollegerne fungerer fint, og der er altid mulighed for at få hjælp og sparring. Dette gælder, ifølge medarbejderne, på tværs af alle dele af Hjemmeplejen og Sygeplejen.

Hverdagen er som oftest presset tidsmæssigt, hvilket ofte skyldes sygdom blandt kollegaerne, og det betyder, at der sjældent er "ro på". Denne "uro" får indflydelse på kontakten til borgerne, og det er ikke optimalt.

Ifølge de to medarbejdere fungerer de faste triagemøder med deltagelse af Sygeplejen, rigtig godt. Det har været med til at løfte de faglige drøftelser og har styrket samarbejdet med Sygeplejen og kommer borgerne til gavn.

Der er en god dialog blandt kollegaerne i gruppen, og de er begge glade for deres leder, som altid er positiv, og som de føler sig set og hørt af.

Det mest frustrerende for de to medarbejdere i hverdagen er parkeringssituationen i og omkring Hjemmeplejens Hus. De bruger uforholdsmæssig meget tid på at finde parkering, samt transport til og fra deres biler.

Område Eng

Samtaler med borgere

Borger 1: Denne borger får hjælp til medicin og til at komme afsted på dagcenter – og det er hun udmærket tilfreds med. Hun får den hjælp, der er aftalt. Hun klarer det meste selv, også rengøringen.

Borgeren oplever kun at være blevet behandlet "fint og lige", og hun bemærker, at det måske også er hendes egen indstilling – hvordan man selv er. Hun kan godt sige fra og er ikke afhængig af hjemmehjælpen.

Hun er glad for, at man kan blive hentet og "komme ud i det blå", som hun siger.

Kommunikationen er fin med medarbejderne i Hjemmeplejen. Nogle gange har de travlt, men det kender hun også selv. Hun er ikke selv typen, der snakker længe – så det passer fint.

Borgeren pointerer, at en god ting er, at hun ikke føler sig "over-beskyttet", men at hun får den hjælp, hun har brug for uden problemer.

Borger 2: Denne borger er ikke i selv i stand til at svare, så den tilsynsførende taler med hendes mand. Han fortæller, at han har brokket sig meget og har været meget vred og truet med at gå til pressen. Han har været utilfreds over, at der kom så mange forskellige ansatte i hjemmet, og dem, han bad om ikke skulle komme, kom alligevel. I lang tid var det ikke godt. Den pårørende siger, at nu kører det – nu er det blevet "fint og flot". De er høflige, når de kommer, og det er et godt team, der kommer nu.

Den hjælp, hans kone får, er god. Han er ikke bange for, at der ikke bliver passet på hende. Hans kone får "hjælp til alt", hun kan ikke svare, når man taler til hende, og får hjælp til at spise og alt andet.

Borger 3: Denne hjemmehjælpsmodtager er glad for hjemmeplejen i det hele taget, og er "meget afhængig af det". Han er meget dårligt gående, og hjemmeplejen hjælper ham med alt det, han ikke selv kan klare. Han "kan ikke klage" over kvaliteten af hjemmeplejen, hvor han bl.a. får kontrolleret, at han tager sin medicin, og får hjælp til rengøring og til at tage bad. Og så kommer han også på dagcenter, og det er han meget glad for.

Det eneste, han ærgrer sig over er, at der så ofte er udskiftning i personalet. Nogle gange kan der være en udfordring med sproget, men han bemærker, at det problem ligeså vel kan være, fordi han selv taler med dialekt. Hvad angår det faste personale, der kommer hos ham, fungerer det hele fint.

Han kan gode lide, at de har aftalt, at de nu ringer til ham for at huske ham på at tage sin medicin i stedet for at møde op hos ham i hjemmet.

Samtaler med medarbejdere

Medarbejder 1: Der er kun én medarbejder tilbage, da den tilsynsførende kommer til hjemmeplejegruppen på dagen for tilsynet. De andre er kørt ud på borgerbesøg. Medarbejderen er social- og sundhedsassistent, og har kun været ansat i kort tid.

Medarbejderen er glad for sit job og synes, at atmosfæren er god. Der er altid hjælp at hente fra kolleger, både i egen gruppe og i de andre og leder er "synlig" og god til at lytte.

Gruppen er ikke helt i balance endnu, da alle ikke er tilbage fra ferie, men "det er jo et vilkår", siger medarbejderen.

Medarbejderen gør opmærksom på, at der er en tendens til, at borgere, der enten selv klager, eller har pårørende, der klager meget eller er meget påholdende i deres argumentation, ofte bliver "fredet". Det syntes hun er en skidt tendens, da det er de andre borgere, der ikke råber højt eller ikke har talegaverne i orden, der så kommer sidst i køen.

Område Sø

Samtaler med borgere

Borger 1: Samtalen besværliggøres af sprogbarrierer, men borgerens ægtefælle hjælper. De er begge meget tilfredse med den hjælp, de får og glade for de medarbejdere, der kommer i deres hjem.

Borger 2: Borgeren giver udtryk for tilfredshed med de faste medarbejdere, der kommer hos ham. De kender ham og ved lige præcis, hvad der skal gøres og hvilket tempo, han ønsker, at aktiviteterne foregår i. Der er god kommunikation, god omgangstone og en god og tæt relation til de faste medarbejdere, og det sætter borgeren pris på. Kvaliteten af hjælpen er god, når det er medarbejdere, der kender ham og hans rutiner.

Når der er vikarer, synes borgeren, at det er en dårlig oplevelse. Dette var tilfældet for få dage siden, hvor der var en vikar, som syntes, at alt skulle gå meget hurtigt. Med borgerens helbred skal det hele være stille og roligt. Borgeren oplever generelt med vikarer, at de ikke har læst i journalen ift. behov og rytmer.

Borgeren kunne ønske, at Hjemmeplejen kommer mere stabilt ift. tidspunkter. Det svinger, hvornår de kommer, særligt om morgenen. Dette er et problem, da borgeren står tidligt op og gerne vil have hjælp tidligt om morgenen. Dette har særligt været et problem i den senere tid, bl.a. i sommerferien.

Borgeren giver også udtryk for, at hjælpen med de faste medarbejdere gør ham tryk, og at det har afgørende betydning for hans hverdag at få hjælpen.

Borger 3: Borgeren er generelt tilfreds, men der er nogle enkelte ting, der gør hans dagligdag mere besværlig: Han føler ofte, at det er Hjemmeplejens behov og ikke hans, der bliver vægtet højest, bl.a. er der en aftale om sengetid og en aftale om, at de skal ringe en halv time inden. Tit bliver sengetiden rykket, og varslingen kommer tre minutter, før de kommer. Borgeren er ked af at komme meget tidligere i seng end aftalt, da han synes, at det går ud over ham at hjemmeplejen så lige har et "hul" der, som han kan passe ind i.

Borgeren synes, at vikarerne er søde, men mange af dem kommer dårligt forberedt, og det betyder, at borgeren selv skal bruge meget tid på at sætte dem ind i det hele.

Borgeren er glad for at få hjælp – hans dagligdag kan hænge sammen og han er tryk ved den hjælp han får. Han synes, at omgangstonen er fin og kommunikationen med medarbejderne god.

Samtaler med medarbejdere

Medarbejder 1 og 2: Den ene medarbejder er ansat som social- og sundhedsassistent, og den anden som social- og sundhedshjælper. De har begge været ansat i under to år.

Dagen for tilsynet har været lidt travlt for begge medarbejdere – men de synes begge, at det alligevel er en god dag. Den ene medarbejder har været hos 6-8 forskellige borgere, den anden hos 14, men en kollega overtog et besøg for hende, så der kom et lille mellemrum. Medarbejderen forklarer, at de er gode til at hjælpe hinanden i gruppen, og mellem de to grupper i Hjemmepleje Sø.

Der er ofte travlt, men det kan sagtens give gode dage alligevel. Det handler om den indstilling, man kommer med – og at kunne tage det hele stille og roligt. En af medarbejderne giver udtryk for, at hun godt kan klare at komme et kvarter senere til frokost en enkelt dag, eller måske springe den over, fordi det er en undtagelse. Hun siger, at hun ikke gider at skulle "stresse", for det er mennesker, de har med at gøre, og det er nogle gange lidt uforudsigeligt og alt kan ikke altid gå efter planen.

Begge medarbejderne er glade for at arbejde her. Den ene medarbejder siger, at hun blev irriteret over at blive ringet op tidligt i weekenden, fordi der manglede en kollega, netop på den dag, hvor hun skulle holde fri. Hun valgte også at sige nej tak til den ekstra vagt, men kunne godt have undværet opkaldet. Det er, siger hun, ikke stedet her, men faget i det hele taget. Det er for presset, og nogle gange gad hun godt noget andet.

Den ene medarbejder siger, at det er en god gruppe, gode kolleger og der er en god stemning i teamet. Hun fortæller, at de griner højt og snakker meget, og at hun er glad for kollegerne. Hun havde netop tænkt sig at lægge et citat ud i teamets facebookgruppe om, at det ikke så meget gælder arbejdspladsen, men mere, hvem du arbejder sammen med, der betyder noget – og at dette er et godt billede af, hvordan hun synes, de har det.

Også den anden medarbejder er super glad for arbejdet. Hun var egentlig på vej væk, men er vendt tilbage. Der er gode kolleger, synes hun. Nogle dage sejler det og det hele er irriterende, men så kommer man ned til frokost, og nogen siger noget sjovt eller driller på den gode måde – og så løfter man hinanden op på den måde.

Det er ikke så godt, at det er så skrøbeligt, når nogen bliver syg, især i weekenderne, og man skal starte dagen med at ringe rundt for at skaffe afløsere. De faste bliver sjældent syge, det er mest vikarene, der ikke dukker op, eller de eksterne. Men alt i alt synes denne medarbejder, at der er et godt arbejdsmiljø, og at de passer godt på hinanden.

Det er godt at være for sig selv, tæt på borgerne – også selvom faciliteterne er lidt slidte – og ikke samlet i Hjemmeplejens Hus. De griner begge og bliver – med glimt i øjet – enige om, at de nok har brug for at være lidt skærmet enhed "herude".

I forhold til ledelsen udtrykker medarbejderne, at der har været flere, og at det fungerer godt med den ledelse, der er nu.

Medarbejder 3: Medarbejderen er social- og sundhedsassistent og har været der i kortere tid, men har tidligere arbejdet i Hillerød Kommune. På dagen for tilsynet har hun været ude at køre med en ny kollega. Dagen har været meget rolig, da tre elever er kommet tilbage efter ferie. Det er en god dag, når man mærker lidt overskud og tid.

Der er en opgave, som medarbejderen ville ønske, hun kunne lave på fuld tid, men har fået at vide, at det ikke kan lade sig gøre. Hun undrer sig over, at man ikke kan lave flere kompetence-adskilte kørsler, så man kunne lave mere af det, man var fagligt uddannet til, og ikke så meget rengøring og sengevask. Medarbejderen synes, at det ville være bedre, men er klar over, at det er en multiuddannelse, så det ikke kan lade sig gøre.

Medarbejderen udtrykker, at "buen er spændt for hårdt" i forhold til tid hos borgeren og at køretiden ligger i borgerens tid. Hun synes ikke, at det kommer til at holde i længden.

Det ville være skønt med flere faste borgere og ruter, så man havde øje for forandringer hos borgeren og fik en mere nær relation, men det er mest social- og sundhedshjælpere, der har det.

Medarbejderen er glad for områdelederen. Ifølge medarbejderen kender områdelederen sine medarbejdere, og er fleksibel i det omfang, det kan lade sig gøre.

Aktiv i din hverdag

Samtaler med borgere

Borger 1: Denne borger, en kvinde sidst i 70'erne, er generelt tilfreds med den hjælp, hun får fra Hjemmeplejen, og hun siger, at der ikke er noget at klage over. Hun oplever dog, at der kommer mange forskellige medarbejdere hos hende, hvilket hun ikke er tilfreds med. Hun nævner også, at hun har problemer med at rydde op og holde orden i sit hjem, hvilket hun har afvist at få hjælp til af kommunen. Hun fortæller, at kommunen har krævet, at hun anskaffer sig en robotstøvsuger, hvis hun skal have hjælp til rengøring, hvilket hun ikke er interesseret i. Der er planlagt et evalueringsmøde i slutningen af måneden, hvor hun skal mødes med Hjemmeplejen for at drøfte, hvilken hjælp hun skal have.

Den hjælp hun aktuelt får, har en stor betydning for hendes hverdag, så det er vigtigt, at Hjemmeplejen kommer. Hun føler sig tryk og sikker, når hun får hjemmehjælp.

Kommunikationen med Hjemmeplejens medarbejdere fungerer godt. Der er en god omgangstone og alle er søde og venlige. Medarbejderne er kompetente og gør det godt. Vikarerne kan dog være af svingende kvalitet, men det er et stykke tid siden, hun sidst har oplevet, at der har været en vikar hos hende.

Borger 2: Denne borger er en kvinde i starten af 70'erne. Hun er meget glad for at få hjælp, fordi det er en stor hjælp i hverdagen. Hun kunne godt ønske sig hjælp til rengøring, men Hjemmeplejen har krævet, at hun får en robotstøvsuger, hvilket hun ikke ønsker. En robotstøvsuger vil, ifølge borgeren, ikke fungere sammen med alle de ting, hun har i lejligheden. Aktuelt er det hendes svigersøn, der gør rent hjemme hos hende.

Det er vigtigt for borgeren at kunne komme ned af trapperne og ud på gaden, men det er ikke muligt for hende for tiden. Hun synes, det er vigtigt at bevæge sig og holde kroppen i gang, og vil tale med en medarbejder fra Hjemmeplejen om muligheden for at få hjælp til bevægelse og træning, for igen at kunne komme ned ad trapperne.

Hun får den hjælp og støtte som er aftalt og som hun har brug for – undtaget rengøring og træning.

De medarbejdere, der kommer hos borgeren, er søde og taler pænt til hende. Hun føler sig tryk og sikker, når de kommer på besøg.

Borger 3: Denne borger er en kvinde i slutningen af 80'erne. Hun siger, at der mange søde mennesker i Hjemmeplejen, og det er kun en fornøjelse at have besøg af dem. Kvaliteten af den hjælp, hun får, er rigtig god, og hjælpen har en stor og vigtig betydning for hendes hverdag. Hun får den hjælp, der er aftalt, og som hun har brug for. Der er i det hele taget ikke noget, hun er utilfreds med, og hun føler sig tryk og sikker, når Hjemmeplejen kommer.

Borgeren siget, at der ikke er en finger at sætte på noget eller nogen. Alle er søde, rare og flinke. Kommunikationen fungerer fint, alle medarbejdere taler pænt til hende og der er en god omgangstone.

Samtaler med medarbejdere

Medarbejder 1: En tilsynsførende taler med to social- og sundhedsassistenter. Den ene har været ansat i mange år og den anden kun har været ansat i nogle få måneder.

Begge medarbejdere tilkendegiver, at de er glade for at være ansat i Hjemmeplejen, hvor der er et godt kollegialt samarbejde og arbejdet med rehabilitering af borgerne giver god mening. Der er masser af humor i hverdagen blandt kollegerne.

Det er medarbejdernes oplevelse, at der er en meget skarp opdeling i, hvilke opgaver, der løses af henholdsvis hjælpere, assistenter og sygeplejerskerne. Medarbejderne siger, at for at sikre kontinuitet og sammenhæng for borgerne kunne det være en god ide, at sygeplejerskerne i højere grad løser nogle af plejeopgaverne hos borgerne, når de alligevel er i hjemmet. Herved kan man også, ifølge medarbejderne, undgå, at der kommer så mange forskellige medarbejdere hos borgerne.

Aktuelt er de to medarbejdere gode til at sikre tidstro dokumentation i journalen, men generelt kan det være svært at finde tilstrækkelig tid til denne opgave i hverdagen. Når de er tidspresset, prioriterer de tiden hos borgerne, frem for at bruge tid på dokumentation. De oplever også, at deres kolleger i andre hjemmeplejegrupper kan have svært ved at sikre den nødvendige dokumentation, hvilket gør det udfordrende for Aktiv i din Hverdag-teamet, at "overtage" borgere i et rehabiliteringsforløb, når borgerens journal ikke er opdateret.

Når både de og deres kollegaer oplever at være tidspresset, syntes de begge, at de er gode til at hjælpe hinanden på tværs.

Medarbejderne siger, at der knyttes tiltagende flere borgere til Aktiv i din Hverdag, som har en psykiatriske diagnose. De to medarbejdere synes, at dette er en udfordring, fordi de ikke føler, at de har de rette kompetencer eller nødvendige ressourcer til at løfte denne opgave. De efterspørger enten et kompetenceløft hos dem selv eller et egentlig psykiatrisk team i Hjemmeplejen og Sygeplejen.

Sygeplejen

Samtaler med borgere

Borger 1: Borgeren siger, at det er "utroligt søde" medarbejdere, der kommer hos hende. Dog er det lidt udfordrende, når det er vikarer, da de ikke har sat sig ind i, hvad de skal ud til.

Den hjælp, borgeren får, gør en stor forskel, og de har godt styr på sårbehandling og reagerer hurtigt, når man ringer om noget akut.

Ægtefællen får hjemmehjælp, og det fungerer også godt – og så får de hjælp af borgerens søster.

Borger 2: Borgeren er meget tilfreds med indsatsen fra Sygeplejen. Borgeren siger: "De er alle meget tålmodige og lyttende og utroligt omhyggelige og nænsomme, det betyder meget med sårpleje."

Det gør en stor forskel for borgeren i hverdagen, og de lytter, når hun gerne vil have justeret noget.

Borger 3: Borgeren har været indlagt og har i den forbindelse bedt om hjælp til medicindispensering, til når han kom hjem. Pludselig en dag stod der en medarbejder ved døren. Borgeren havde ikke tid og var meget forundret over, at man bare mødte op uden forudgående aftale.

Der er nu lavet aftaler om fremtidige besøg.

Borger 4: Borgeren er lige tilflyttet fra anden kommunen, og har tidligere i den kommune, de boede i før, fået hjælp fra Sygeplejen. I Hillerød Kommune tog borgeren kontakt til Visitation og Hjælpe midler, der hurtigt fik sat i stand, at der kom besøg fra Sygeplejen hver anden uge igen. I samme samtale med Visitation og Hjælpe midler blev der også sendt besked til demenskoordinatoren om, at borgeren og dennes pårørende havde brug for hjælp, når de var faldet lidt til i den nye bolig.

Den tilsynsførende taler både med borgeren selv og med ægtefællen. Begge giver de udtryk for, at de er glade for den smidige måde, det hele kører på. En medarbejder fra Sygeplejen har været der for første gang dagen inden samtalen, og borgeren siger, at der var "styr på det", og at det var en positiv og tryk oplevelse.

Samtaler med medarbejdere

Medarbejder 1: Medarbejderen er ansat som sygeplejerske, og har været ansat en årrække. Hun udtrykker, at hun er glad for sit arbejde og for borgerne.

Ifølge medarbejderen "tegner det godt" med den nye leder, som er ansat nogle uger inden dagen for tilsynet, og at det har været frustrerende med så mange lederskift. Hun efterspørger gennemsigtighed. Hun mærker ikke, at hun er en del af en større helhed, og hun får fx ikke informationer om langtidssygemeldinger og hvilke planer, der er lagt i denne forbindelse.

Medarbejderen siger, at det er "træls", at p-pladserne ikke er færdige endnu, og at man har fået afslag på at få taske med hjul, for det er tungt at slæbe taskerne frem og tilbage til bilerne, der holder langt væk.

Medarbejderen vælger at møder tidligt ind, da det er meget svært at koncentrere sig i larmen i storrumskontoret, hvor alle både skal forberede sig, holde pause og spise frokost.

Medarbejder 2: Medarbejderen er ansat som sygeplejerske, og hun har ikke været ansat så længe. Medarbejderen er glad for sit arbejde. Det er meningsfyldt, alsidigt og man ved, at man gør en stor forskel.

Medarbejderen har et godt indtryk af den nye leder – det føles trygt. Hun bekymrer sig om, at de er for få medarbejdere i forhold til opgaverne, man er hele tiden bagud. Faren ved det pres er, siger hun, at man lukker af for nye tilstande hos borgere – og ikke spørger ind til dem, når de fx giver udtryk for svimmelhed m.m.

Gruppen spiser frokost i samme rum, hvor man forbereder sig. Det betyder, ifølge medarbejderen, at man lægger bånd på sig selv, og ikke oplever den samme frihed i snakken med kolleger. Der er blevet indrettet et hjørne med fire computere, men det er svært at bruge, fordi man ofte har brug for at vende noget med en kollega.

Samtale med lederne

Alle lederne bliver inviteret til en samlet drøftelse af trivsel og tilfredshed blandt borgere og medarbejdere i Hjemmeplejen og Sygeplejen.

Til samtalen deltager de tre tilsynsførende, leder af Hjemmeplejen og Sygeplejen Anette Hjort og følgende områdeledere: Lars Rønn Leth (Sygeplejen), Helle Norbye-Thomsen (område Eng), Allan Askjær (Aktiv i din hverdag), Pia B. Larsen (område Land), Ulrik Sonne (område Skov) og Britt Dressler (område Sø). Dermed deltager alle lederne, på nær Anne G. Knudsen, der er områdeleder for område By. På tidspunktet for tilsynet har Lars Rønn Leth kun været ansat som leder af Sygeplejen i få uger.

Helt generelt nikker lederne genkendende til de tilbagemeldinger fra borgere og medarbejdere, som de tilsynsførende fremlægger for dem, og der er ingen overraskende eller ukendte temaer blandt dem, der bliver taget op.

Generelt høj tilfredshed blandt borgerne

Lederne er glade for at høre, at borgerne generelt udtrykker så høj en grad af tilfredshed med at modtage hjemmepleje og sygepleje fra Hillerød Kommune, og at den hjælp, borgerne får, spiller en vigtig rolle i deres hverdagsliv og trivsel.

Mødetider

Lederne er forstående over for, at det kan være ærgerligt og forstyrrende, at tiderne svinger om morgenen, og at en medarbejder dukker op uden at have givet besked på forhånd. De er opmærksomme på de borgere, der har ønsker til tider fx morgen og aften, og er allerede eller vil indgå i dialog med de pågældende borgere.

Overordnet set tilfredse medarbejdere

Lederne er også glade for, at der overordnet set er høj grad af tilfredshed blandt medarbejderne. Ledelsen bemærker, at Hillerød Kommune er en attraktiv arbejdsplads, og i forhold til de udfordringer, der er i hele landet med at rekruttere medarbejdere til denne branche, er der kun få ledige stillinger. Dog kan det være svært at ansætte social- og sundhedsassistenter nok til aftenarbejde.

Godt samarbejde i ledergruppen og blandt medarbejdere

Det gennemsyrrer hele samtalen, at der er et godt samarbejde i ledergruppen, og at man hjælper hinanden både blandt ledere og blandt de øvrige medarbejdere. En af områdelederne kalder det for "en fantastisk arbejdsplads med godt fællesskab".

En af områdelederne giver udtryk for et velfungerende samarbejde med Anette Hjort, og oplever, at man som områdeleder kan gå til hende med hvad som helst, og få sparring og opbakning.

Samlet hjemmepleje

Områdelederen fra område Sø ønsker, at gruppen flytter til Hjemmeplejens Hus, sammen med de andre grupper i området. Det er væsentligt i forhold til medarbejdernes arbejdsmiljø, og det giver et dårligt signal, at man kan "blive parkeret i en kælder" gennem flere år. Det vil også give en økonomisk gevinst.

Dårlige parkeringsforhold og larm i fælles rum for medarbejderne

Lederne synes, det er et stort problem med parkering ved Hjemmeplejens Hus. Områdelederen i Eng tilføjer, at det også er svært for medarbejderne at parkere i byen, når de skal besøge en borger, uden at få parkeringsbøder, og at det er en udfordring for dem. Det er en udfordring, der til stadighed arbejdes på at løse, men der er ikke fundet noget endelig løsning på det.

Udfordring med psykisk arbejdsmiljø

I nogle af grupperne er områdelederne opmærksomme på, at der er dårligt psykisk arbejdsmiljø. Det gælder bl.a. i Skov, hvor der nu er sat gang i en "Mini-TAU" (trivsels- og arbejdsmiljøundersøgelse). Der bliver også holdt sygefraværssamtaler.

I område Land har der også været fokus på arbejdsmiljøet, og der er sat gang i et forløb. Områdelederen er glad for at høre, at medarbejderne allerede mærker effekten af de initiativer, der er sat i gang. De har været ramt af flere medarbejders langtidssygdom, og derudover har de fået et påbud i forhold til det fysiske arbejdsmiljø. I det fælles lokale er der for meget larm, ofte må man gå udenfor, hvis man skal tale i telefon. Der er sat en proces i gang for at finde en løsning på dette. Områdelederen er meget imponeret over medarbejdernes indsats og stabilitet i gruppen og er "fortrøstningsfuld" i forhold til de udfordringer, der er.

Det tværfaglige samarbejde blandt medarbejdere i kommunen

Flere af områdelederne i Hjemmeplejen giver udtryk for det gode samarbejde med bl.a. Visitation og Hjælpepidler og med Sygeplejen – og siger, at der er sket en stor forbedring, og at der er kommet mere "hastighed over tingene". Det giver ejerskab, og en oplevelse af fælles opgaveløsning. Flere nævner, at de systematiske triagemøder har stor, positiv betydning.

Samtidigt ønsker en af lederne sig et tættere samarbejde og nemmere tilgang til det sociale område.

Lige adgang til dialog

På baggrund af en kommentar fra en medarbejder om, at dem, der råber højest, bliver hørt, bemærker ledelsen, at der kan være forskel på, hvordan borgerne henvender sig, hvis de vil klage. Nogle borgere vælger at klage til borgmesteren over, at en medarbejder fra Hjemmeplejen ikke er dukket op til tiden, og det kan fordreje situationen. I disse tilfælde er der fokus på dialog med borgeren, at lederen støtter medarbejderen og på, hvad vi har dokumenteret i det specifikke tilfælde.

Skal arbejde med god løsning for nødkaldstelefon

Som beskrevet fortæller en medarbejder, at hun skulle modtage op til 14 nødkald på en dag – og mange af dem, mens hun kører. Lederne synes ikke, det lyder som en holdbar løsning, og vil tage udfordringen op for at finde nye handlemuligheder i forhold til nødkaldstelefonen.

Robotstøvsugere og rehabilitering

I forhold til to borgeres kommentarer om robotstøvsugere, anerkender lederen af Hjemmepleje og Sygepleje, at Hillerød Kommune – især i samarbejde med Visitation og Hjælpebidler – har en opgave med at finde en vej i dette. Det handler bl.a. om snitfladen mellem medarbejder og borger, og hvem, der skal gøre hvad.

Områdelederen i Aktiv i din hverdag, giver udtryk for, at mange af de borgere, de møder, ikke er indstillet på at skulle gennemgå et rehabiliteringsforløb. Lederen nikker genkendende til, at der særligt er udfordringer i forhold til at bruge robotstøvsugere. Lederne udtrykker, at der i Aktiv i din hverdag – og måske også mere generelt i Hjemmeplejen – er en opgave med at få udviklet gode opstartsmøder og arbejde med kommunikationen til borgerne om, hvordan vi arbejder med rehabilitering i Hillerød Kommune, og det vil de gå videre med.

Indflydelse på kørelister

Som en del af arbejdet med kontinuitet og i forbindelse med implementering af de faste teams i Hjemmeplejen, er lederne i gang med at inddrage medarbejdere i højere grad i kørelisterne. Lederne synes derfor, at det er fint, at netop dette bliver efterspurgt af flere medarbejdere.

Færre vikarer i Hillerød Kommunes Hjemmepleje

I forbindelse med borgeres og medarbejders kommentarer om vikarer og de udfordringer, der er forbundet med det, glæder Anette Hjort sig over, at der nu indkaldes langt færre vikarer end tidligere. Fra at have brugt 16 mio. kr. på et år, er Hjemmeplejen nu landet på tre mio. kr. til vikardækning. Det afspejler sig bl.a. i, at en salgschef fra et vikarbureau har henvendt sig for at høre, hvorfor de fik så få henvendelser fra Hillerød Kommune, fordi der kun blev indkaldt det antal vikarer på et år, som andre kommuner i samme størrelse bruger på en måned.

Sygefravær

Der er stadig et højt sygefravær – og det er noget, man arbejder med i alle grupperne. Det kan godt forbedres, men lederne understreger, at det samtidigt er det vigtigt at "være ordentlige", fx i tilfælde af langtidssygemeldinger, og det kan aflæses i fraværstatistikkerne.

Overordnet om Hjemmeplejen og Sygeplejen

Anette Hjort roser hele medarbejdergruppen og ledergruppen for en god indsats. Hun anerkender, at der er meget at arbejde med stadig. Generelt set er Hjemmeplejen lykkedes godt med at koble elementer af de faste teams sammen med arbejdet generelt, og lederen nævner også som eksempel, at der fortsat arbejdes med døgnrytmeplaner.

Hillerød Kommune
Trollesmindealle 27
3400 Hillerød

www.hillerod.dk
Telefon 7232 0000

Åbningstider
Man-tirsdag 10-15
Onsdag lukket
Torsdag 10-18
Fredag 10-13