

Ældre og Sundhed

Rapport fra uansmeldt tilsyn

Lions Park Hjemmepleje, august 2024

Tilsynsførende

Merete Overbeck og Tilde Ellehammer Andersen

Tidspunkt for tilsyn

26. august kl. 8-10 og 27. august 2024 kl. 8.30-10.30

Konklusion på tilsyn

Både borgere og medarbejdere udtrykker en meget høj grad af tilfredshed med Lions Park hjemmepleje. Det giver indtryk af en meget velfungerende og veldrevet hjemmepleje, præget af fleksibilitet og overskud. Borgerne fortæller, at det giver trykthed at have nogen i nærheden og at der er gode relationer til medarbejderne. Medarbejderne giver udtryk for høj tilfredshed, for et godt samarbejde, at det er en fordel, at de ikke skal køre rundt, men at der kan være udfordringer med planlægningen.

Tilsynet har ingen anmærkninger.

Indledning

Tilsynet er foretaget uanmeldt. Temaerne for tilsynet er at afsøge trivsel og tilfredshed hos beboere og personale på plejehjemmet.

Der deltager to tilsynsførende fra Hillerød Kommune.

Tilsynet er foretaget i to omgange, først ved telefoninterviews, om morgenen den 26. august 2024, med tilfældigt udvalgte borgere, der modtager hjemmehjælp gennem Lions Park Hjemmepleje, og derefter ved uanmeldt besøg på Lions Park og interviews med medarbejdere og samtale med ledere den 27. august 2024.

Da de tilsynsførende møder op på stedet, opsøger de lederen, og aftaler forløbet for tilsynet. Områdelederen følger de tilsynsførende til afdelingen og hjælper med at introducere til de medarbejdere, der er tilgængelige. Områdelederen får det arrangeret sådan, at hun kan overtage hos en borger, mens en medarbejder taler med en af de tilsynsførende.

De tilsynsførende taler med i alt fem borgere og to medarbejdere.

Samtaler med borgerne

Alle borgerne giver udtryk for, at de er trygge og tilfredse med hjemmeplejen. En af borgerne opfatter det ikke som hjemmepleje og siger, at "hun bor her bare".

Borger 1: Borgeren siger, at hun er udemærket tilfreds med den hjemmehjælp hun får – der er lige blevet bevilliget lidt rengøring hver tredje uge, ud over hjælp til medicin. Hun synes, at det er "helt fantastisk" at få hjælp til medicin – der er nemlig mange piller. Kommunikationen med medarbejderne foregår på en fin måde, og hun synes, de er søde.

Borger 2: Det gør en stor forskel for borgeren i hverdagen at få hjemmehjælp, og den medarbejder, der kommer hos hende bliver der, når borgeren skal i bad, så hun kan gribe ind, hvis der sker noget. Det er trygt. Borgeren siger, at alt går stille og roligt, og at kommunikationen er god og tonen behagelig.

Borgeren oplever, at det er meget lidt hjælp, hun får, men hun har et telefonnummer, hun kan ringe på, hvor der altid er en sundhedsfaglig at tale med, hvis hun har brug for det.

Borger 3: Borgeren har meget nedsat syn og får derfor hjælp til det meste, og hun går ned og spiser i restauranten. Hun synes, at kvaliteten af hjælpen er god – er der noget at kritisere, er det maden i restauranten, den er for dårlig og meget ensformig.

Det bedste ved hjemmehjælpen er, at de kommer om morgenen, vasker op, gør maden klar og stiller det hele parat – det er dejligt. Borgeren er tryk ved dem, der kommer i hjemmet hos hende. Hun har også to døtre, der kommer jævnligt.

Borgeren synes, der er en god omgangstone, og hun har det godt med dem, der kommer – og i det hele taget med den hjælp, hun får.

Borger 4: Borgeren har en god oplevelse af at få hjemmehjælp. De aftaler et tidspunkt på forhånd, hvor en af medarbejderne kommer – og det fungerer godt. De taler om, hvad der skal ordnes. Aftalen er, at hun får hjælp til lettere rengøring, og til det, hun ikke selv når – og det får hun også. Hun er klar over, at hun "ikke kan kræve mere", men det kunne være dejligt med lidt mere hjælp end en halv time hver tredje uge, for hendes standard for rengøring er højere.

Det eneste hun er utilfreds med er hendes egen tilstand, og de skavanker, hun lever med.

Aftalerne med hjemmeplejen hjælper borgeren til at komme i gang selv, og det aktiverer hende, for der er nogle ting, hun selv skal gøre og forberede. Det har også betydning, at der kommer et menneske, for hun har ikke meget social kontakt. Det er ikke meget tid, medarbejderen har, og "det er heller ikke det, der er meningen med besøget", siger hun – men det betyder alligevel noget.

Der er en fin relation til medarbejderne. Det er fortrinsvis de samme to, der kommer, og det er meget rart, men det gør ikke denne borger noget, at der også kommer vikarer en gang i mellem.

"Det er ikke pleje, vi skal ikke tale intellektuelt sammen – det er praktisk og konkret og dagligdags ting, vi taler om", siger hun, men tonen er fin.

Borgeren udtrykker bekymring for, om den hjælp hun får, kunne ske at blive "taget fra hende", for hun vil nødtigt undvære den.

Borger 5: Borgeren har en meget god oplevelse af at få hjemmehjælp. Hun får meget hjælp, og har også en datter, der kommer og hjælper. Hun får den hjælp, hun har brug for, og som de har aftalt – og dem, der kommer er søde og venlige og de gør alting godt. Hun er tilfreds med hjælpen, og hun er meget afhængig af hjælpen. Hun ønsker sig ikke noget anderledes, og synes bare, at de gør det godt.

Samtaler med medarbejdere

Medarbejder 1: Medarbejderen er lige mødt på arbejde efter tre ugers ferie, og har alligevel overskud til at give en varm velkomst og tager sig tid til interviewet.

Medarbejderen er meget glad for sit arbejde, og siger "vi har det vidunderligt" og "det er mit drømmejob". Der er så mange ting, der bare glider og er meget agile, fordi de alle er samlet på samme sted. Medarbejderen siger, at man ikke – som i den "almindelige" hjemmepleje – skal kæmpe med køretid og parkeringspladser, biler der ikke virker mm. Hun forklarer, at når de er udfordret af ferie eller sygdom, er der ofte hjælp at hente i plejehjemmet.

Medarbejderen synes også, at det er skønt med den tætte relation, hun får med borgerne.

Medarbejder 2: Medarbejderen er ansat som fast timelønnet, og har ikke været ansat så længe. Hun har faste borgere, og hun mener, at det er godt for både borgere og ansatte. Ifølge medarbejderen er der mulighed for det, fordi de er en lille hjemmepleje.

På dagen for tilsynet er hun mødt kl. 7.30. Hun har været hos en borger, der har det ret dårligt, og som bl.a. har brug for hjælp til at blive løftet – men medarbejderen siger, at det ikke er sædvanligt. Når en borger får det dårligt, er det rart, at man kender hinanden i forvejen.

Medarbejderen er glad for kollegerne. Der har været lidt rod i planlægningen i forbindelse med sommerferien, og i det hele taget kunne planlægningen godt være bedre. Hun siger, at ledelsen har forsøgt at blande sig i planlægningen, men at det blot forstyrrer.

Medarbejderen er glad for at arbejde her. Hun har tidligere været andre steder, hvor hun har oplevet at blive "kastet rundt til forskellige borgere", og sådan synes hun ikke, det er her.

I forhold til dokumentation siger medarbejderen, at det fungerer "i det store hele".

Samtale med ledelsen

I samtalen deltager Linda Førsterling Berglind, leder af Lions Park plejehjem og hjemmepleje, områdeleder Heidi Morell Hansen og de to tilsynsførende. Ved mødet bliver lederne præsenteret for de observationer, som de tilsynsførende har gjort sig, og på den baggrund indgår i generel drøftelse af trivsel og tilfredshed blandt borgere og medarbejdere på stedet.

Fleksible medarbejdere og taknemmelige borgere

Lederne bliver præsenteret for den meget høje tilfredshed fra både borgere og medarbejdere, og de kommenterer, at de oplever, at borgerne ofte giver udtryk for en stor taknemmelighed for den hjælp, de får, fx med søde breve. Samtidigt oplever de medarbejderne som meget fleksible, og at de gerne vil hjælpe hinanden – også mellem de ansatte i hjemmeplejen og dem, der er ansat på plejehjemmet.

Lederne bemærker, at en af fordelene ved at have hjemmepleje tæt på seniorboligerne er, at hvis man fornemmer, at en borger måske har det lidt dårligt, kan man nemt stikke hovedet ind senere på dagen uden at skulle ud at køre. Det giver større mulighed for elasticitet i arbejdet, og det kan man ikke i "den store hjemmepleje". Det er også muligt for dem at planlægge sig til mere tid til at være med borgerne.

At bo i seniorbolig er ikke det samme som at få hjemmepleje

Lions Park Hjemmepleje yder hjemmepleje for de beboere i seniorboligerne, der bliver visiteret til det. I forhold til, at en af borgerne ikke opfatter det som hjemmepleje, men bare en del af det at bo i seniorboligen, fortæller lederne, at det er et tema, der har været arbejdet med på stedet. I nogle år, særligt under COVID-19-pandemien, var det udbredt, at beboerne i seniorboligerne ringede til akutsygeplejerskerne og bad om at få sendt en sygeplejerske op. Nogle beboere har opfattelsen, at det er "en del af pakken".

Planlægning i ferieperioder skal forberedes

En medarbejder har udtrykt at planlægningen kunne være bedre. Til det siger lederne, at når den faste planlægger ikke er der, bliver de ramt "på den hårde måde". Hen over sommerferien, har to andre medarbejdere været trådt til, men de har oplevet, at det har været svært at få hjælp til planlægningen. Samtidigt er flere borgere kommet hjem, de har haft flere, der fik brug for mere hjælp, og har måtte rykke rundt på personalet. Læringen af det er, at de fremover skal forberede ferieperioden bedre.

Varm mad midt på dagen

Lederen spørger, om de tilsynsførende har fået nogle kommentarer om, at de har omlagt den varme mad til kl. 12 i stedet for, som tidligere, kl. 18 i seniorboligernes restaurant. Det har der ikke været nogle kommentarer om. Der har været flere omlægninger for at få flere til at bruge køkkenet – og for at forbedre økonomien i køkkenet. I de seneste tre måneder har der været "madværter", og køkkenet skal ikke længere stå for det uden om maden, fx at skære maden ud og sætte tallerkener frem. Flere borgere bliver fulgt ned i restauranten.

Kørelister for medicin skal ikke længere printes

En større ændring i Lions Park hjemmepleje er, at man pr. 15. september 2024 overgår fra printede kørelister og medicinlister til elektroniske lister, der oprettes og tilgås via telefonen. Baggrunden er primært patientsikkerhed, for på den måde er oplysninger altid opdateret, og mange gange er det blevet dokumenteret "alt for sent", når borgerne får medicin, fordi det først bliver noteret på papir og først senere ført ind i journalen. Der har været lidt bekymring om det nye tiltag blandt medarbejdere, bl.a. for, om der er god nok dækning på telefonerne. Lederne siger, at det bliver en stor og ny ting, og at de har fået hjælp til at gøre det klar og nu er parate til at kaste sig ud i det.

Handleplan på dokumentationsudfordringer

Der har været lavet egenkontrol på hjemmeplejen, og i den forbindelse blev det opdaget, at der er noget i dokumentationen, der skal gøres på en anden måde end hidtil – og som skal ændres generelt. Det er der nu lavet en handleplan på, og ændringerne er sat i gang.

Snitfladen mellem det kommunale og det private

Lederen bemærker, at snitfladen mellem Hillerød Kommune og Lions Park som privat leverandør af hjemmepleje kan være en udfordring. I praksis er der to "styresystemer", der ikke er forbundet, med kommunen på den ene side og bestyrelsen i Lions Pak på den anden side – og de har ikke adgang til hinandens systemer. Det gør det nogle gange mere komplekst, fx i forhold til økonomi og dialog, og det kan være mere snørklet, når der sker ændringer.

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