

Ældre og Sundhed

Rapport fra uanmeldt tilsyn

Det Skønne Liv, september 2024

Tilsynsførende

Merete Overbeck og Tilde Ellehammer Andersen

Tidspunkt for tilsyn

9. september 2024 og 10. september 2024 kl. 8-10

Konklusion på tilsyn

Borgere udtrykker stor tilfredshed med den hjemmepleje, de modtager fra Det Skønne Liv. De nævner stabilitet, fleksibilitet og en villighed fra medarbejderne, til at gøre noget ekstra i en svær situation.

Medarbejderne er tilfredse og trives i arbejdet. De nævner bl.a. et godt fællesskab, frihed under ansvar og en høj grad af kontinuitet med mulighed for at knytte relationer til de enkelte borgere.

Tilsynet har ingen anmærkninger.

Indledning

Tilsynet er foretaget uanmeldt. Temaerne for tilsynet er at afsøge trivsel og tilfredshed hos borgere og medarbejdere.

Der deltager to tilsynsførende fra Hillerød Kommune.

Tilsynet er foretaget i to omgange, først ved telefoninterviews, den 9. september 2024, med tilfældigt udvalgte borgere, der modtager hjemmehjælp gennem Det Skønne Liv, og dagen efter besøg på kontoret ved samtaler med medarbejdere og direktøren på stedet.

Da de tilsynsførende møder op på stedet, bliver de taget godt imod af personalet og bliver budt velkommen med smil og imødekommenhed. Tonen blandt medarbejderne virker let og uformel. Der er kontorer, en adskilt frokoststue og mødelokale i det hus, de hører til. En medarbejder viser, at der står frugt mm i køleskabet til fri afbenyttelse. Ole Krog, der er administrerende direktør i Det Skønne Liv, ankommer kort efter, og de tilsynsførende aftaler med ham, at de tilsynsførende starter med samtaler med de to tilgængelige medarbejdere og derefter mødes med direktøren til en samlet drøftelse.

De tilsynsførende taler med i alt ni borgere, ud af de 50, der modtager hjemmehjælp fra Det Skønne Liv i Hillerød Kommune. De taler med to ud af de tre faste medarbejdere, der dækker Hillerød Kommune.

Samtaler med borgerne

Alle borgerne giver udtryk for en stor tilfredshed med de ydelser, de får fra Det Skønne Liv.

Af ting, der bliver fremhævet er stabilitet, meget ofte de samme medarbejdere, den gode tone (med et glimt i øjet), saglighed, fleksibilitet og godt samarbejde. En ægtefælle, der var med i samtalen, giver også udtryk for, at der samarbejdes med ham.

To borgere nævner, at de har haft episoder med misforståelser og enkelte plejere, der ikke var dygtige nok eller lidt for hurtige. Den ene episode handler om en medarbejder, der har "ørebøffer" på på et upassende tidspunkt. Borgeren fortæller, at situationerne er blevet håndteret med det samme, og at efter en snak blev tingene løst, så alt fungerer igen.

En borger fortæller, at hun ofte oplever, at medarbejderen har tid til lige at gøre lidt ekstra, fx at tage opvasken, og at det føles rart, at der kan være tid til det.

En anden borger oplever at blive båret igennem en svær situation, hvor Det Skønne Liv har været der hele tiden. Han udtrykker stor taknemmelighed for den forståelse og hjælp, han har fået under sin kones sygdom og hans egen efterfølgende ulykke. Han føler, at der blev handlet på "forventet efterbevilling", og det gjorde en kæmpe forskel for ham i en meget hård tid. Han fornemmer, at medarbejderne har handlet ud over det, der kunne forventes.

Borgerne udtrykker generelt, at Det Skønne Liv leverer det, der er blevet aftalt, og at medarbejderne udviser fleksibilitet i forhold til borgernes hverdag og dagsform.

Alle de borgere, de tilsynsførende taler med, giver udtryk for tilfredshed, og for, at hjælpen gør en stor forskel i deres hverdag.

Samtaler med medarbejdere

Medarbejder 1: Medarbejderen er mødt tidligt – der har været triage, og det har været nødvendigt at omlægge planerne lidt på grund af sygdom.

Medarbejderen er glad for sit arbejde, og hun siger, at hun trives bedst i den private hjemmepleje.

I Det Skønne Liv i Hillerød Kommune oplever hun et dejligt fællesskab. Medarbejderen er særligt glad for, at der er frihed under ansvar. Teamet er fleksibelt, og planlæggeren kan godt trække i arbejdstøjet og køre nogle ture, hvis der er sygdom eller andre udfordringer.

Medarbejder 2: Medarbejderen er ansat som social og sundhedsassistent, og har været ansat i under et halvt år. Hun møder ind kl. 8, og starter typisk med at tjekke, om der er noget nyt og hvad hun skal i dag. Hun har en fast rute, men "ingen dage er ens", som hun siger, og nogle gange er der akutte opgaver.

Medarbejderen kommer mest hos borgere med psykiske udfordringer. Hun kan godt lide, at hun kan motivere og guide borgerne, og at hun ofte kan se forandring fra én uge til den næste. Det kan fx være, at hun understøtter en borger i at tage kontakt til lægen og hvad han kan sige, når han ringer – og så kan medarbejderen følge op dagen efter på, hvordan det er gået. Det er, ifølge medarbejderen, godt, at hun kender de mennesker, hun kommer hos – og evt. deres ægtefælle. Det er også lettere, når hun ved, hvor borgerne bor. Derfor er det også lidt irriterende, hvis planen bliver lagt anderledes, så hun alligevel ikke kommer ud til den pågældende. Men i sådan et tilfælde kan hun godt finde på enten at kontakte kollegaen, der skal derhen eller ringe til borgeren for at følge op. Eller tale med planlæggeren om det og pointere, at det er vigtigt med "samhørigheden" til borgerne. Hun vil gerne "sætte punktum".

Medarbejderen er glad for sit arbejde. Hun er glad for at kunne "give noget af det personlige", som hun udtrykker det. Hun bærer på dårlige hjemmehjælperfaringer fra sin egen familie, og ved, at sådan vil hun ikke have, at det skal være her. Hun kommer fra en helt anden type arbejde, og det var "grænseoverskridende" i starten, fx med sår og når nogen var faldet – men nu går hun bare til det.

Der er, ifølge medarbejderen, et godt samarbejde mellem kollegerne, de tales ved og hører, om de kan gøre noget for hinanden. Det uforudsete kan godt være svært, fx hvis en borger er faldet – og det kan godt skubbe hele planen, men det er også givende, at alt ikke er forudsigeligt. Nogle gange spørger hun til noget hos en borger, der ligger ud over planen, for – som hun siger – "vi skal være mennesker her". Hun giver sig tid til at sidde og snakke med borgeren og "bruger hjertet".

Medarbejderen siger, at "det er svært ikke at smile på arbejdet". Måske kunne der være plads til en smule mere anerkendelse af dem, der arbejder på gulvet.

Samtale med direktøren

I samtalen deltager de to tilsynsførende og direktør Ole Krog.

Direktøren bliver præsenteret for de positive tilbagemeldinger fra borgersamtalerne,

Direktøren er glad for borgernes positive tilbagemeldinger. I forhold til de uheldige hændelser forklarer han, at de nogle gange har haft unge mennesker, de skal fortælle, hvad der kan være upassende adfærd – og at de hurtigt har forstået sammenhængen.

Hillerød Kommune som en god samarbejdspartner

Direktøren bemærker, at det er nemt at samarbejde med Hillerød Kommune. Samarbejdspartnerne i kommunen er fx gode til at lytte og være imødekommende, når en borger har en udfordring, der skal løses. Det gør det også lettere for medarbejderne i Det Skønne Liv at agere fleksibelt over for borgerne, når de ved, at Hillerød Kommune er gode til at hjælpe.

Tilgang til borgere og medarbejdere

Det er, siger direktøren, mennesker, de har med at gøre, og det afspejler sig også i den måde, de arbejder på hele vejen igennem.

I forhold til medarbejderne er det vigtigt, at der er høj grad af selvbestemmelse, for det anser direktøren for at være den mest tilfredsstillende tilgang at arbejde med.

I forhold til anerkendelse bemærker direktøren, at han allerede synes, der er en anerkendende kultur på arbejdspladsen, men vil se på, om der er noget, der skal gøres anderledes i den henseende fremover.

Generelt er direktøren af den opfattelse, at hvis der er noget, der ikke fungerer, så må de gøre det bedre. Hvis der er nogen, der ikke trives, skal der tages hånd om det. Hvis der fx kommer nogen ind "med træsko på", og som ikke passer ind eller har en forkert tone, så må han bede denne medarbejder om at finde et andet sted, for han skal passe på gruppen.

Arbejder på fagligheden

Direktøren bliver spurgt, om der er noget, de har brug for at arbejde særligt med for tiden, og han svarer, at de arbejder med faglighed. Selvom de har arbejdet i branchen længe, er der flere, der mangler uddannelsesbeviser, så de sender medarbejdere afsted på supplerende uddannelse. Flere er glade for den ordning, at man efter to års erfaring kan tage en kort uddannelse.

Et andet fortsat fokus er, at medarbejderne trives. Når de gør det, kommer de glade ud til borgerne.

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