



HILLERØD  
KOMMUNE

Job, Social og Sundhed

Ældre og Sundhed

Rapport fra  
Unmeldt tilsyn på  
Hjemmeplejen og Sygeplejen  
2022

Tilsynsførende:

Afdelingschef Hella Obel

Sekretær Merete Overbeck

Tidspunkt for tilsyn:

Dato: 12. januar 2023

Kl. 9.30 til 11

## Konklusion på tilsyn

Hjemmeplejen og Sygeplejen har netop gennemført en organisationsændring for små to uger siden. Det præger naturligvis den aktuelle drift, da mange praktiske forhold som fordeling af biler mv. fylder i hverdagen, men overordnet var stemningen rigtig god, og tilsynets samtaler med ledergruppen og medarbejderne afspejlede engagement og glæde ved arbejdet i Hjemmeplejen og Sygeplejen. Såvel ledere som medarbejdere ser frem til flytning til nye lokaler for de grupper, der har til huse på Sundhedscentret. Ledergruppen fortalte om den drift og udvikling af samme, som aktuelt pågår.

I forhold til dokumentation har flere medarbejdere konkrete forslag til, hvordan dokumentationen kan forenkles, hvilket forvaltningen vil se nærmere på.

Tilsynet har ingen anmærkninger.

## Indledning

Tilsynet blev foretaget uanmeldt. Tilsynet vedrører 2022 og var planlagt til 22. december 2022, men måtte udskydes grundet flytning af lokaler for administrationen i Hjemmeplejen og Sygeplejen netop denne dag.

Ved ankomst til Hjemmeplejen og Sygeplejen blev lederne orienteret om tilsynet, og tilsynet interviewede ledergruppen. Herefter gik de tilsynsførende ud i huset for at tale med de medarbejdere, som de mødte tilfældigt. Der blev ikke udført borgerinterview, da alle modtagere af hjemmepleje og sygepleje netop har haft mulighed for at deltage i en brugertilfredshedsundersøgelse enten ved besvarelse af et spørgeskema eller telefonisk interview. Resultat af undersøgelse er endnu ikke modtaget og vil danne baggrund for tilsynsbesøget i 2023.

Temaerne for tilsynet var at afsøge trivsel og tilfredshed hos personalet samt oplevelser med dokumentation fra personalet.

## Samtale med lederne

Ved tilsynets ankomst holdt ledergruppen møde, hvilket gav anledning til at starte tilsynet med dialog med ledergruppen. Ledergruppen blev introduceret til tilsynets formål og blev bedt om, at fortælle om, hvordan det går:

- Lige inden jul flyttede administrationen lokaler frem til Hjemmeplejens Hus står færdigt, og de fire geografiske områder er delt, så der nu er fem områder. Der er meget lavpraktisk, der skal på plads. Biler, tablets, telefoner m.m., hvilket har taget en del tid og skabt lidt frustration blandt medarbejderne. Heldigvis er der også tid til grin, og den gode stemning er tilstede i den nye gruppe.
- En ny områdeleder siger, at hun er blevet taget rigtig godt imod – hun er bevidst om, at det altid vil skabe noget uro blandt medarbejderne, når der starter en ny områdeleder. Hun glæder sig til at få bedre kendskab også til den udvidede organisation.

- Områdelederen for Sygeplejen fortæller, at der ikke har været nyansættelser eller opsigelser siden påske. Der er fokus på kompetenceudvikling, da teamet er ”ungt”.
- 2022 har været et usædvanligt travlt år, og en af områdelederne siger, at hun glæder sig til at lette foden lidt fra speederen
- Et område har haft fokus på brug af vikarer. Det er lykkedes ikke at anvende eksterne vikarer siden september i denne gruppe, men det har dog været nødvendigt de seneste uger.
- En områdeleder fortæller, at der er fokus på arbejdet med ”Faste teams” og arbejdet med kulturændring og sammensmeltning af personale fra forskellige områder. Det kræver ro at ”grounde” nye medarbejdere. Der er øget fokus på faglighed.
- Der har været positive tilbagemeldinger fra borgerne på faste teams – en borger har betegnet sit faste team som ”eliteholdet”
- Der arbejdes med kvalitetssikring af dokumentation
- Der justeres på inkontinensområdet
- Der er fokus på planlægning og nedbringelse af kørelister, så forudsætningen for at levere den ”rigtige” hjælp til borgerne bliver bedst mulig.
- Der er fokus på rehabilitering gennem arbejdet med sygeplejeklinikker, dosisdispensering, støttestrømpe-projekt m.m., som skal være med til at skabe lidt flere ressourcer og også frigive biler.
- Der er ansat en konsulent, der støtter op om ledergruppen og de næste 3 måneder har fokus på arbejdsmiljø mm.
- Flere af områdelederne udtrykker, at Hjemmeplejen og Sygeplejen er et godt sted at arbejde.

### Interview med medarbejdere

Tilsynsførende har interviewet 6 medarbejdere.

### Samtale med en medarbejder

Medarbejderen har været i kommunen i 11 år, heraf de sidste 4 år i hjemmeplejen, hendes funktion er journalressourceperson. Hun har i dag arbejdet med gennemgang af borgerlister, noget statistik og korrespondance med IT om nogle tablets. Det har indtil nu været en stille dag – medarbejderen kan faktisk bedst lide, når der er lidt travlt. Medarbejderen er overordnet glad for at være her – dejlige kolleger og mulighed for at tilrettelægge sine egne arbejdsdage.

Medarbejderen arbejder bl.a. med, at sørge for, at de andre medarbejdere leverer den dokumentation, de skal for at opfylde gældende krav. Der er et samlet fokus på, at der ikke dokumenteres dobbelt, og at dokumentationen giver mening.

Medarbejderen oplever, at der nogle gange, bliver sat for mange skibe i søen – det virker halvhjertet. Og så mener hun ikke, at erfaringerne fra oprettelse af område Sø blev brugt ved oprettelse af område Eng, hvilket hun synes er ærgerligt.

#### *Samtale med en medarbejder*

Medarbejderen har været i kommunen i 5 år og arbejder med administrative opgaver. Dagen i dag har indtil nu været brugt sammen med afdelingens elev. Der er blevet bestilt varer. Normalt sidder medarbejderen bl.a. med personaleadministration og praktiske opgaver med nøglebrikker og elektroniske låsesystemer.

Medarbejderen er glad for sit arbejde, savner dog ind imellem lidt mere dybde i opgaverne. De spænder vidt, men er ikke så vanskelige. Hun er rigtig glad for den udvikling, der er i gang i sektionen – dejlige visioner og godt med dynamik.

Medarbejderen arbejder ikke med dokumentation, men er opmærksom på notatpligt ved tlf.-samtaler med borgere.

Overordnet, ville det være godt, at der blev fokuseret på samarbejdet mellem visitationen og planlæggerne, da de har brug for at kende hinandens udfordringer og arbejdsgange.

#### *Samtale med to medarbejdere*

De to medarbejdere arbejder begge i samme team. Den ene er elev, den anden planlægger. Planlæggeren har været i Hjemmeplejen i over 20 år. Planlæggeren fortæller, at det har været en hektisk dag eller i et hele taget nogle hektiske uger. Teamet har modtaget rigtig mange nye borgere, og borgerne er mere udfordret end vanligt. Som eksempel fortæller hun, at der dagen før var tre borgere, der faldt derhjemme, hvor der plejer at være omkring et om ugen. Normalt er der seks dagruter i teamet – de seneste dage har der været op til ni ruter, og i weekenden er der planlagt med fem mod vanligt tre. Planlæggeren fortæller, at der er stor arbejdsglæde i teamet og en høj grad af faglighed og fælles refleksion. Borgerforløbene bliver fortløbende drøftet med udgangspunkt i at bygge på og styrke borgernes ressourcer, og medarbejderne brænder for deres opgaver. Planlæggeren kunne dog godt ønske sig endnu mere udvikling både i hverdagen og evt. i form af årlige tværfaglige temadage med inspiration udefra.

Af ønsker, der kunne gøre det endnu bedre nævner planlæggeren flere biler, bedre lokaler og flere PC'er. Bedre lokaler er på vej – det andet er på ønskelisten. Endvidere et ønske om tættere samarbejde med Sygeplejen, så borgerforløbene kommer bedst muligt fra start og følges godt op.

I forhold til dokumentation opleves det ikke meningsgivende for de to medarbejdere at arbejde med skemaet "habituel tilstand", der hurtigt forældes samt generelle oplysninger, som de oftest læser andre steder, ex i "samlet faglig vurdering". APV-skemaet betegnes som vigtigt.

#### *Samtale med en medarbejder*

Medarbejderen er planlægger og har været i Hillerød Kommune mere end 15 år. Hun har netop været med til at starte den nye gruppe op, og synes det er helt kanon og spændende at være med til at lægge rammerne for arbejdet. Medarbejderen er overvejende godt tilfreds med at arbejde i Hjemmeplejen. Hun siger, hun er god til at sige "pyt" og vægte det positive. Adspurgt om, hvad der kunne gøre det bedre siger

hun, at det kunne være godt med mere personalepleje i form af tid til at tale sammen, også om det, der ikke er arbejdsrelateret.

I forhold til dokumentation og arbejdsgange har medarbejderen ikke nogle konkrete forslag til ændringer.

### *Samtale med en medarbejder*

Medarbejderen er sygeplejerske og har været i Sygeplejen de sidste fire år. Hun fortæller, at det har været en god dag, hvor hun har været ude på et socialt bosted og yde sårpleje og efterfølgende har lavet en sygeplejefaglig udredning på en borger, der er ny i Hjemmeplejen og Sygeplejen. Aktuelt er der rigtig mange sygeplejefaglige udredninger. Medarbejderen mener, at det dels er fordi, der har være en del nye borgere og dels fordi, Sygeplejen har sat ekstra fokus på at lave sygeplejefaglige udredninger så hurtigt som muligt.

Medarbejderen siger, at hun er glad for at arbejde i Sygeplejen – der er spændende opgaver, gode kollegaer og et godt arbejdsmiljø.

I forhold til ønsker nævner medarbejderen flere biler. Det er en stressfaktor, at aftenvagterne står og venter på bilerne, når man kommer ind fra sin dagsrute. Og så glæder medarbejderen sig til flytningen til Hjemmeplejens Hus, så de kan komme væk fra de aktuelle arbejdsforhold, som hun betegner som elendige.

I forhold til dokumentation oplever medarbejderen dobbeltdokumentation, når hun ex dokumentere gangfunktion, der både skal noteres i tilstande, generelle oplysninger, habituelskema og nogen gange også som observation. Endvidere giver det ikke mening for medarbejderen at skulle skrive følgetekst på alle præparater ex "borger for medicin til at sove på, medicinen er ordineret af egen læge".