

Projekt Faste hjælpere – Kontinuitet i hjemmeplejen

Erfaringsopsamling maj 2018

ved

*Afdeling for Velfærdsinnovation og
Lokalområdekantoret VBH*

Indhold

Indledning	side 3
De konkrete tiltag	
1. Struktureret forberedelse	side 4
2. Modtagelse af vikarer	side 5
3. Videndeling på tværs af vagtlag	side 6
4. Ringe ud til borgerne	side 7
5. Kommunikation af det overleverede	side 8
6. Synliggørelse af sammenhæng	side 9
7. Udgangspunkt i borgeren	side 10
8. Planlægning	side 11
Indsigter om eksisterende barrierer...	side 12
Sådan har vi arbejdet med tiltagene	side 14
Opsamling: Konkrete driftsnære anbefalinger	side 15

Indledning

Ved udmøntningen af værdighedspuljen 2016 og 2017 blev der afsat midler til en intensiveret indsats for at sikre borgerne flere faste hjælpere i hjemmeplejen. På den baggrund blev projektet 'Faste hjælpere – Kontinuitet i hjemmeplejen' født i sommeren 2016. Projektet blev forankret i Afdeling for Velfærdsinnovation, mens der fra start var tæt samarbejde om opgaven med såvel Lokalområdekantoret som ledelsen af Hjemmeplejen VBH.

Projektet er gennemført som et innovationsprojekt i Hjemmeplejen VBH, og ved opstart blev det besluttet at angribe udfordringen om faste hjælpere fra borgernes synspunkt – det vil sige, at et bredt fokus på formålet om øget brugertilfredshed overskyggede det mere snævre arbejde med opfyldelse af et konkret måltal for faste hjælpere. Der blev således opstillet to delmål for projektet:

- At øge borgernes oplevelse af kontinuitet
- At forbedre den faktiske medarbejderkontinuitet

Samtidig blev der fra start lagt an til et tæt samarbejde med driften om at finde nye veje til løsning af den velkendte udfordring.

Indledningsvist i projektet blev der således gennemført en grundig behovsafdækning, først og fremmest blandt borgere, som modtager hjemmepleje, men også blandt medarbejdere og ledere i hjemmeplejen VBH. Desuden blev data om den faktiske medarbejderkontinuitet grundigt udforsket.

På den baggrund blev der opstillet fem udfordringer, som projektet skulle forsøge at løse:

- Borgerne oplever ikke en ensartet kvalitet i hjælpen, når der kommer forskellige medarbejdere
- Borgerne oplever ikke sammenhæng i hjælpen på tværs af forskellige medarbejdere, vagtlag og faggrupper.
- Borgerne føler sig ofte utrygge i mødet med ukendte medarbejdere
- Borgerne føler sig ikke set som menneske i mødet med skiftende medarbejdere
- Borgere har forståelse for at der kommer mere end to forskellige medarbejdere, men irriteres, når de ikke oplever medarbejderkontinuitet som en prioritet og der kommer *for* mange forskellige medarbejdere.

Herefter har projektarbejdet forløbet i tre faser:

I første fase blev en håndfuld medarbejdere fra hver af de daværende hjemme- og sygeplejegrupper i VBH inviteret til workshop for at idéudvikle løsninger til ovenstående udfordringer. Det resulterede i otte miniekssperimenter, som blev afprøvet i de enkelte enheder på en mindre gruppe borgere. Miniekssperimenterne blev evalueret i januar 2017.

I anden fase blev de miniekssperimenter, som var evalueret virkningsfulde eller som havde virkningsfulde enkeltelementer, justeret og samlet i tre større eksperimenter: PLANLÆGNING; FORBEREDELSE og NÆRVÆR & INVOLVERING. Disse eksperimenter blev i anden fase afprøvet i større skala, dvs. hvert eksperiment blev afprøvet i 2-3 hele hjemme-/sygeplejegrupper og deres borgere.

I tredje fase var fokus på at øge implementeringen af tiltagene og opnå erfaringer med synergien mellem de enkelte tiltag. Derfor blev syv tiltag udrullet i samtlige grupper i VBH¹, mens tiltag omkring planlægningen fortsat blev videreudviklet i to af grupperne. Tredje fase afsluttede med en evaluering af projektets effekt på brugertilfredsheden via en særkørsel af BRUS i april 2018.

De enkelte tiltag og arbejdet hermed er præsenteret på side 4 og fremefter. Herefter følger et afsnit om, indsigter i hvilke barrierer/muligheder der er i forhold til at reducere antallet af forskellige medarbejdere hos borgerne yderligere. Endelig beskrives de vigtigste greb i arbejdet med kulturændringen, inden de driftsnære anbefalinger opsummeres til slut.

¹ 6 grupper, da der netop på dette tidspunkt blev gennemført en organisationsændring.

<p>Tiltag</p> <h2>1. Struktureret forberedelse</h2>
<p>Baggrund</p> <p>Mange medarbejdere savnede daglig tid til at sparre med kollegaer og føle sig grundigt forberedt til besøgene hos borgerne. Samtidig oplevede mange borgere, at kvaliteten af hjælpen, var svingende, når der kom forskellige medarbejdere i hjemmet. Medarbejderne oplevede at de manglede tid til forberedelse og kollegial sparring.</p>
<p>Indhold</p> <p>Den ugentlige mødeaktivitet er omstruktureret, så der afsættes mere tid til daglig forberedelse med det formål at øge den kollegiale sparring og den individuelle forberedelse.</p> <p>I dagvagten har medarbejderne nu 20 minutters daglig forberedelsestid, mens aftenvagten fortsat har 30 minutter. Sygeplejen har ligeledes som før 30 minutters forberedelse. For at den ekstra forberedelsestid skal have den ønskede effekt, er følgende rammer opsat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Forberedelsestiden skal ligge på samme tidspunkt for alle medarbejdere i teamet, så teamet er samlet - Forberedelsestiden skal følge en fast struktur/dagsorden, så tiden udnyttes effektivt.
<p>Udfordringer og succeser</p> <p>Første udfordring var at få teamets medarbejdere samlet til den fælles forberedelsestid, idet medarbejderne i mange tilfælde havde forskellige mødetidspunkter. Hvis ikke de forskellige mødetidspunkter skyldtes borgerhensyn, blev teamet bedt om at finde en løsning. Mange steder blev udfordringen løst uproblematisk ved et kompromis om fælles mødetid, hvorefter medarbejderne tilrettelagde deres familieliv derefter. Nogle steder blev løsningen, at enkelte medarbejdere startede dagen med tidlige borgerbesøg for derefter at møde ind til fælles forberedelsestid fx 7.30. I enkelte tilfælde krævede fælles mødetidspunkter mere ledelsesopmærksomhed.</p> <p>Det, at flere medarbejdere nu mødte samtidigt, gav nye udfordringer, idet mange teams forberedte sig i samme lokale (store lokaler med dårlig akustik), og mange medarbejdere oplevede at forberedelsestiden blev forstyrret af støj med deraf følgende manglende koncentration. Dette blev nogle steder delvist løst ved at ekstra lokaler (fx gruppeleders kontor) blev brugt til teamforberedelse.</p> <p>Endnu en udfordring har været, at det i nogle teams var svært at fastholde strukturen for forberedelsesmøderne på trods af en fast dagsorden – der er tale om en gruppe medarbejdere, som ikke er trænet i mødeledelse. Mange steder har de dog haft god erfaring med på skift at være 'bordformænd', som havde ansvaret for, at dagsordenen blev fulgt.</p> <p>På trods af udfordringerne har medarbejdere og gruppeledere i vid udstrækning givet udtryk for, at tiltaget var meningsfuldt, og at det - når det lykkedes – gav rigtig stor værdi for medarbejderne.</p>
<p>Sådan kommer du i gang</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fælles mødetid: Afdæk, hvor mange der møder på forskellige tidspunkter, og om dette bunder i borger- eller medarbejderhensyn. Tal med medarbejderne om, hvordan dette bedst løses. - Lav en struktureret og let dagsorden for forberedelsestiden - Lav procedure for, hvem der er 'mødeleder' (det er en god idé, at det går på skift dagligt eller ugentligt)
<p>Forudsætninger for at lykkes</p> <p>Det er vigtigt hele tiden at minde hinanden om de nye procedurer og formålet hermed. Det er vigtigt at respektere mødelederen. En fælles forståelse af mødetiden er et 'must'. Det er en forudsætning, at andre (ledere og disponenter) understøtter rammerne for den strukturerede og fokuserede forberedelsestid, og ikke forstyrrer ved at 'råbe' beskeder til medarbejderne.</p>

”Den strukturerede forberedelse har givet medarbejderne et stort løft, og der ses en meget større videndeling internt i de enkelte teams. Der er mere fokus på borgernes behov end før.

Gruppeleder

”Det fungerer godt med en bordformand, så vi kommer gennem dagsordenen, men det bliver nogle gange lidt rodet, hvis der er mange beskeder fra disponenter. Det kan godt forstyrre...

Medarbejder

”Det betyder meget, at vi har fået fælles mødetid, så alle er tilstede!

Medarbejder

<p>Tiltag</p> <h2>2. Modtagelse af vikarer</h2>
<p>Baggrund</p> <p>Vikarer oplevede sig ikke altid taget imod på en måde, hvor de har følt sig tilstrækkeligt klædt på til at løse deres opgave. Ligeledes oplever borgerne ikke altid, at vikaren ved, hvad det er de skal i hjemmet.</p>
<p>Indhold</p> <p>Der er udarbejdet en guideline for, hvordan medarbejderne skal introducere vikarerne:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En fast medarbejder modtager vikaren og introducer denne til praktiske og faglige ting. - Vikaren introduceres desuden om de almindelige procedurer omkring besøg, fx at ringe ud til borgeren, og forberedelsestiden - Vikaren introduceres til, hvem vedkommende vikarierer for (da det skaber tryghed hos borgeren, når vikaren kan referere til et kendt navn). <p>Vikaren deltager i forberedelsesmødet, og der er en forventning om, at vikaren 'afrapporterer' til en fast medarbejder ved vagtens afslutning (fx en kollega i teamet eller disponenten), som evt. hjælper med at dokumentere, hvis det ikke er lykkedes undervejs i vagten.</p> <p>Vikarens køreliste er udarbejdet, så der tages hensyn til vikarens manglende kendskab til borgerne på listen, dvs. der er indsat lidt forberedelsestid mellem hvert besøg.</p>
<p>Udfordringer og succeser</p> <p>Det har krævet ledelsesopmærksomhed, at få prioriteret tiden til den gode modtagelse af vikarer, samt at få lavet en struktur for, hvem i teamet der 'tager imod' på hvilke tidspunkter. Nogle medarbejdere bryder sig ikke om opgaven og er derfor helst fri. Ofte er der dog flere i teamet, som gerne vil varetage opgaven på skift. Det opleves som en succes, når alle er helt klar over, hvem der er ansvarlig for opgaven – fx i en oversigt på opslagstavlen.</p> <p>Der er undervejs i projektet blevet talt om 'kendte' og 'ukendte vikarer'. Udfordringen ved de ukendte fra eksterne bureauer, kan være at 'alt' skal introduceres – og et manglende kendskab til CURA er blevet nævnt som problematisk. Medarbejderne oplever det er nemmere, når der kommer 'kendte' vikarer, fx fra kommunens eget vikarkorps. Dog er det vigtigt, at selv rutinerede vikarer modtages og får – om ikke en introduktion til arbejdspladsen og det praktiske – så en opdatering på de borgere, som er på kørelisten, samt på hvilken medarbejder, der vikarieres for/der normalt har borgerne.</p>
<p>Sådan kommer du i gang</p> <ul style="list-style-type: none"> • Drøft i teamet/gruppen, hvem der modtager vikarer (det kan fx gå på skift blandt medarbejderne), og lav en oversigt, fx på en tavle, som alle kan se. • Lav en fast nedskreven procedure for hvad du skal huske, når du modtager vikaren. • Husk om muligt at fortælle vikaren, hvem de vikarierer for, så han/hun kan tale med borgeren om det. • Vær opmærksom på, at vikaren ikke kun introduceres til det praktiske, men også til aftaler om fx telefonisk kontakt til borgerne og om at drøfte vagtens forløb med en fast medarbejder, inden vikaren tager hjem. • Vær opmærksom på, at også stedkendte og erfarne vikarer har brug for en indflyvning til dagens vagt og til borgernes aktuelle status.
<p>Forudsætninger for at lykkes</p> <p>Det er vigtigt at medarbejdere overholder procedurer for modtagelse af vikarer. Det er vigtigt at have en positiv og hjælpsom attitude overfor vikarer: "De hjælper os med at hjælpe borgerne."</p> <p>At vikaren har adgang til en cura-device, og at han/hun læser op på besøgsplanen mellem besøgene.</p>

"Hvis der ikke er fælles overblik over, hvem der har opgaven, sniger nogen sig måske udenom, og så bliver vikaren ikke introduceret ordentligt.

Medarbejder

"Vi har indtryk af, at vikarerne mærker en forskel og er gladere for at komme her.

Medarbejder

"Vi har lært at have fokus på, at det faktisk er ret svært at være vikar...

Medarbejder

<p>Tiltag</p> <h3>3. Videndeling på tværs af vagtlag</h3>
<p>Baggrund</p> <p>Medarbejdere i dag- og aftenvagter har hidtil udelukkende kommunikeret skriftligt via det elektroniske omsorgssystem, mails eller 'post-its'. Der har ofte givet udfordringer og medført misforståelser. Mange borgere har været forvirrede og haft oplevelsen af, at medarbejdere ikke talte sammen. Indimellem har medarbejdere oplevet borgere, som "spillede" medarbejdere ud mod hinanden.</p>
<p>Indhold</p> <p>Der er etableret ugentlige møder mellem dag- og aftenvagter (samt enkelte 'fælles-fællesmøder', hvor også sygepleje deltager). På møderne har medarbejdere, som kommer hos samme borgere i forskellige vagtlag, mulighed for ansigt til ansigt at drøfte hjælpen og en fælles tilgang til borgeren.</p>
<p>Udfordringer og succeser</p> <p>Fælles møder på tværs af dag- og aftenvagter kræver først og fremmest en tilpasning af medarbejdernes vagtplaner, så der er et overlap. Da det sjældent vil være muligt at sikre fysiske møder mellem alle medarbejdere, skal det sikres at nogle medarbejdere repræsenterer kollegerne i teamet; fx ved at medarbejderen i dagens lange vagt viderefremidler beskeder fra de øvrige medarbejdere i dag-teamet til mødet med aftenvagten. Samtidig forpligtes medarbejderen til også at bringe beskeder tilbage fra mødet.</p> <p>Dernæst har det været oplevelsen af de fælles møder mellem vagtlag kræver facilitering: den gode videndeling sker ikke blot fordi medarbejderne er til stede på samme tid – ofte ved medarbejderne ikke hvem der kører hos samme borgere – og det tager tid at sammenkoble de forskellige kulturer, som der oftest eksisterer i forskellige vagtlag.</p> <p>Selvom det kan virke ressourcekrævende, er oplevelsen, at det øgede kollegiale kendskab på tværs af vagtlag giver bedre trivsel og arbejdsmiljø. Først og fremmest giver det dog mere kontinuitet i opgaveløsningen, fordi et bredere kendskab til hinandens opgaver giver mere forståelse for den fælles opgaveløsning hos borgeren.</p>
<p>Sådan kommer du i gang</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planlæg kontinuerlige møder på tværs af vagtlag 1-2 gange om ugen – og prioriter møderne • Lav en dagsorden, så I kommer omkring de emner, der er relevante at dele på tværs, fx vanskelige borgere med komplekse problemstillinger • Brug tid på at medarbejderne får overblik over, hvem der kører på forskellige ruter i de to vagtlag, så der kan etableres en 'teamfølelse' omkring borgeren på tværs af vagtlag.
<p>Forudsætninger for at lykkes</p> <p>Samarbejdet mellem vagtlag og fagligheder skal finde en form, der øger medarbejdernes indsigt i arbejdsopgaverne. Dette kan afhænge af lokale udfordringer, medarbejdere og ledelsesstruktur.</p> <p>Det er vigtigt at skabe respekt om forskellighederne i de forskellige vagtlag og med forskellige fagligheder, OG fokusere på ligheder og fælles formål.</p> <p>Samtidig med projektets gennemførelse er der i Hjemmeplejen VBH gennemført en organisationsændring, som indebærer at gruppeledere dækker både dag og aften. Organisationsændringen er ikke en del af projektets tiltag, men har understøttet arbejdet for en bedre koordinering og kommunikation på tværs af vagtlag.</p>

”Det er så let at misforstå, når vi skriver til hinanden...

Medarbejder

”Vi har efterspurgt møder på tværs af dag og aften i årevis!

Medarbejder

”Det burde være kutyme, at dag- og aftenvagter besøger hinandens vagter for at forstå sammenhængen i arbejdet.

Medarbejder

<p>Tiltag</p> <h2>4. Ringe ud til borgerne</h2>
<p>Baggrund</p> <p>Tidligere analyser har vist sammenhæng mellem borgernes tilfredshed med antallet af forskellige medarbejdere i hjemmet og deres oplevelse af, at blive ringet op, hvis hjælpen er forsinket eller der kommer en afløser.</p>
<p>Indhold</p> <p>Alle borgere skal fremover ringes op før besøget, med mindre der er en god grund til ikke at gøre det. Eneste grunde til ikke at ringe op før besøget er, hvis borgeren har frabedt sig det, hvis medarbejderen allerede har talt med borgeren om besøget tidligere på dagen, eller hvis teamet i fællesskab har vurderet, at borgeren er så kognitivt svækket, at opringningen vil gøre mere skade end gavn.</p> <p>Borgerens oplevelse af at blive ringet op skal være uafhængig af den enkelte medarbejder – dvs. at det er noget alle gør. Derfor skal</p> <ul style="list-style-type: none"> - Teamet i fællesskab kortlægge/vurdere, hvilke borgere der eventuelt ikke skal ringes op - Teamet tydeligt dokumentere i CURA i hvilke tilfælde den pågældende borger skal ringes op, så alle – også afløsere – kan se det.
<p>Udfordringer og succeser</p> <p>Indledningsvist havde alle i VBH – gruppeledere og især medarbejdere i dagvagt – en oplevelse af, at de allerede ringede til alle borgere, der var interesserede, og der var derfor nogen modstand, fordi de ikke kunne se meningen med det.</p> <p>Andre, særligt aftenvagter og sygeplejersker, havde en formodning om, at opgaven ville blive alt for tidskrævende (fordi de havde mange borgere på kørelisten), og at opgaven derfor var umulig at gennemføre inden for den nuværende ramme.</p> <p>Da alle borgeres ønsker til opringning først var kortlagt, viste det sig at være en overskuelig opgave for den enkelte medarbejder. Samtidig blev det også tydeligt, at der ikke havde været systematik omkring opringningerne tidligere, og at alle borgere, som ønskede det, ikke altid var blevet ringet op.</p> <p>Medarbejderne modtog positiv feedback fra borgere, som var glade for den nye arbejdsgang – og derfor blev medarbejderne også glade. Særligt hos sygeplejen viste arbejdsgange også at mindske tilfælde med 'forgæves gang', da borgerne nu var varslet om, hvornår sygeplejersken kom. I visse tilfælde blev arbejdsgangen derfor tidsbesparende. Medarbejdere, som betjener call-guiden, oplever desuden et fald i henvendelser fra borgere efter den mere systematiske opringning.</p>
<p>Sådan kommer du i gang</p> <p>1) Alle borgeres ønsker til opringning skal kortlægges. Fastsæt fx nogle dage eller en uge, hvor alle medarbejdere skal spørge deres faste borgere om ønsker til opringning. Lav gerne fortrykte spørgsmål, som medarbejderne kan spørge ud fra: <i>Ønsker du at blive ringet op, før du får besøg fra hjemmeplejen/os?</i> <i>Hvis nej: Ønsker du aldrig at blive ringet op? Heller ikke hvis hjælpen er forsinket? Eller hvis der kommer en anden end dine faste hjælpere/sygeplejersker</i> <i>Hvis ja: Ønsker du altid at blive ringet op? Også når det er dine faste hjælpere/sygeplejersker, som kommer? Hvornår (tidspunkt) ønsker du at blive ringet op?</i></p> <p>2) Sørg for at alle ønsker til opringning er skrevet i CURA og at alle medarbejdere ved hvor det står</p> <p>3) Husk også at fortælle afløsere, hvor ønsker til opringning er dokumenteret, og sørg for at afløseren har adgang til telefon.</p>
<p>Forudsætninger for at lykkes</p> <p>Det er vigtigt med vedvarende ledelsesfokus på opgaven, især i opstartsfasen, da der er en tendens til at 'falde tilbage' til kun at ringe til de få 'absolut nødvendige'. Derfor skal der være en tydelig forventning til medarbejderne om, at de dels kortlægger, og dels følger borgernes kortlagte ønsker. Og prioriterer tiden til at ringe.</p>

”Borgerne er glade for at blive ringet op – og så er vi også glade

Medarbejder

”Sygeplejerskernes modstand var stor, men blev gjort til skamme, da vi jo oplevede, at flere borgerforløb blev mindre problematiske på grund af opringningen...

Gruppeleder

”Det overraskede, hvor let det var at implementere.

Gruppeleder

<p>Tiltag</p> <h2>5. Kommunikation med borgeren om det overleverede</h2>
<p>Baggrund</p> <p>Flere borgere gav udtryk for, at de ikke altid følte sig tilstrækkeligt involveret i hjælpen og tilrettelæggelsen af den. De oplevede desuden ikke altid, at der var sammenhæng mellem det som forskellige medarbejdere gjorde og sagde.</p>
<p>Indhold</p> <p>Medarbejderne skal være tydelige i deres kommunikation med borgeren om, dels hvad de har læst før besøget/ved besøgets start og dels, hvad de overleverer til kollegaer/dokumenterer ved besøget afrunding. Medarbejderne skal tale med borgerne om, hvorvidt borgeren er enig i det, som dokumenteres.</p> <p>Helt konkret skal medarbejderne</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tale med borgerne om, hvad de har læst i dokumentationen ifm. det aktuelle besøg (borgeren skal ikke være budbringer, og kontinuiteten i hjælpen skal føres videre uafhængigt af, hvilke medarbejdere som kommer i hjemmet) - Samarbejde med borgeren om at dokumentere undervejs i besøget - eller som minimum have dialog med borgeren om dokumentationen og selv dokumentere umiddelbart efter besøgets afslutning.
<p>Udfordringer og succeser</p> <p>Indledningsvist var der nogen skepsis fra flere medarbejdernes side i forhold til at dokumentere i hjemmet. Ikke mindst fra sygeplejerskerne, som ofte skal dokumentere meget. Mange følte sig mere tryk ved at gøre det på kontoret, når dagens besøg er afsluttet. Der blev talt om, at det var svært at koncentrere sig om dokumentationsarbejdet i borgerens hjem, at borgerne ikke brød sig om det, når de dokumenterede, og at manglende netværksforbindelse ofte var en udfordring.</p> <p>I takt projektets fremdrift og den sideløbende ibrugtagning af cura har medarbejderne imidlertid taget den nye arbejdsform til sig og oplevet fordelene ved det. Borgerne giver udtryk for at de er glade for at føle sig mere involveret i deres eget forløb. Medarbejderne oplever fra deres side, at kvaliteten af dokumentationen højnes, når den laves i forbindelse med besøget. Ligeledes fortæller medarbejdere om borgerforløb, som er blevet mindre komplicerede, efter at borgere og pårørende er blevet involveret i dokumentationsarbejdet.</p>
<p>Sådan kommer du i gang</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vær bevidst om, at tiltagets to dele (nærværende dokumentation + involvering af borgeren) skal følges af. - Læs borgerens besøgsplan og handlingsanvisninger inden besøget (det er måske allerede gjort i forbindelse med forberedelsesmødet). - Tal med borgeren om, hvad der står i besøgsplan og handleplaner, samt hvad der i øvrigt er dokumenteret – hvis du selv er den sidste, der har været i hjemmet, så saml op på, hvad du og borgeren aftalte sidst. - Tal med borgeren om, hvad du dokumenterer (hvad end det er justeringer i besøgsplanen, observationer eller handleplaner) - sammen med borgeren og så vidt muligt, mens du er i hjemmet.
<p>Forudsætninger for at lykkes</p> <p>At alle medarbejdere har adgang til driftssikre devices, og at medarbejderne føler sig trygge i cura. At medarbejderne har læst op på borgerens besøgsplan inden besøget, så det er nemt at kommunikere om hjælpen der skal ydes. At medarbejderne taler med borgerne om det de dokumenterer, når de dokumenterer i hjemmet.</p>

”Måden, vi møder borgerne på, har ændret sig ved at medarbejderne bruger dokumentationen anderledes.

Grubeleder

”Dokumentationen bliver bedre jo tættere på besøget den laves, og det er også tidsbesparende for sygeplejerskerne.

Grubeleder

”Et besøg er slet ikke slut, før der er dokumenteret

Sygepl. faglig leder

<p>Tiltag</p> <h2>6. Synliggørelse af sammenhæng</h2>
<p>Baggrund</p> <p>Nogle borgere gav udtryk for, at de havde svært ved at se sammenhængen i hjælpen, og at de ikke altid havde fornemmelsen af, at medarbejderne talte sammen – særligt på tværs af vagtlag og faggrupper (hjemmepleje og sygepleje)</p>
<p>Indhold</p> <p>Medarbejderne skal fremstå som et samlet team for borgeren – uanset hvordan de er organiseret. Konkret skal medarbejderne derfor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hjælpe borgeren med at få overblik over, hvilke medarbejdere, der kommer hvornår – samt hvorfor hjælpen foregår på netop denne måde. - Spille sine kolleger gode over for borgeren, først og fremmest ved at omtale hinanden pænt og respektfuldt. - Tage ansvar for helheden i borgerens hjælp, fx ved at tage imod besked og videreformidle til rette vedkommende. <p>Der skal desuden også i planlægningen af besøgene koordineres på tværs af faggrupper, så borgeren oplever en sammenhængende og koordineret hjælp.</p>
<p>Udfordringer og succeser</p> <p>Medarbejderne vil gerne give borgerne den gode oplevelse, og de oplever også langt hen ad vejen at de altid har haft fokus på dette. Men det er let at glemme, at borgerne ikke altid ved, hvordan kommunen er organiseret, og hvem der taler med hvem.</p> <p>Det er oplevelsen, at de nye strukturerede møder på tværs af vagtlag har gjort det lettere at tale med borgeren om, hvordan hjælpen hænger sammen i et hele, og at desuden er lettere at tage ansvar for helheden, når man kender sine kolleger. Desuden har funktionen 'Borgers kalender' i cura, gjort det lettere at tale med borgeren om, hvilke besøg der er planlagt hvornår.</p>
<p>Sådan kommer du i gang</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tal på teammøder og forberedelsesmøder om den helhedsorienterede hjælp - Gør det til en vane at sætte dig ind i hvem der har været i borgerens hjem før dig, og så vidt muligt hvem der kommer efter – vær nysgerrig på hvad du kan se i 'borgers kalender' i henholdsvis app- og webudgaven. - Orienter dig om, hvem der kommer hos borgeren fra andre vagtlag og faggrupper. - Fortæl borgeren, når du får nye kolleger i teamet, så de er forberedt på at møde vedkommende. - Hvis borgeren beder om noget, så husk at du repræsenterer hele hjemmeplejen (dag og aften, hjemme- OG sygepleje) og bring beskeden videre, hvis du ikke selv kan handle på det.
<p>Forudsætninger for at lykkes</p> <p>Med ajourførte og overskuelige besøgsplaner er det nemt for medarbejderne at få overblik over de relevante oplysninger om hjælpen og hvornår den gives.</p> <p>For at lykkes er det godt at gøre sig umage for at kende dine kollegers navne og funktion i hjemmet. Det er derfor en fordel med faste møder på tværs af vagtlag og faggrupper.</p> <p>Jo mere brugervenlig funktionen 'borgers kalender' i Cura App er, jo bedre kan den enkelte medarbejder hjælpe borgeren med at få overblik over sin dag/uge.</p>

”En frustreret borger blev gladere, da vi havde talt med ham om, hvorfor vi kom flere forskellige og hvordan vi supplerer hinanden.

Medarbejder

”Vi har fået meget fokus på at spille hinanden gode over for borgeren, og begrebet 'assisting' giver god mening.

Medarbejder

”Borgere er mere trygge, når vi kan oplyse, hvem der kommer og hvornår. De forstår godt, at der kan opstå noget uforudset...

Medarbejder

<p>Tiltag</p> <h2>7. Udgangspunkt i borgeren</h2>
<p>Baggrund</p> <p>Flere borgere gave udtryk for, at de ikke følte sig 'set' i mødet med skiftende medarbejdere. Borgerne er forskellige, og standardiserede løsninger gør ikke alle tilfredse.</p>
<p>Indhold</p> <p>Medarbejderne skal se mennesket 'bag opgaven' – også når det er en borger, man ikke kommer hos særligt tit. Borgeren har brug for at føle sig set og hørt på egne præmisser.</p> <p>Medarbejderen skal tage sig tid til at være aktivt lyttende og være nærværende i kommunikationen, så borgeren føler sig set, som det menneske, vedkommende er – og dermed kan bevare værdigheden, selv om man har brug for hjælp.</p> <p>Medarbejderen skal kende rammerne for hjælpen, så han/hun kan improvisere indenfor rammerne, dvs udfra rammerne at kunne imødekomme borgeren i dennes behov, så langt det er muligt.</p>
<p>Udfordringer og succeser</p> <p>Indledningsvist i projektet oplevede nogle medarbejdere, at det var svært at arbejde med de nye tiltag om det nærværende og involverende møde hos borgeren, og de synes at det var kunstigt at tale om, hvem der havde været i hjemmet før dem. Vejledninger blev taget meget bogstaveligt, og standardiseringerne blev i nogle tilfælde oplevet som begrænsende.</p> <p>Der blev derfor sat fokus på, at standardiseringerne er ment som et hjælpeværktøj. Medarbejdernes fornemmeste opgave er at aflæse borgerens behov og aktuelle tilstand, og bruge de øvrige retningslinjer som huskeliste. Medarbejderne er glade for denne indgangsvinkel til deres faglighed.</p>
<p>Sådan kommer du i gang</p> <p>Vurdér indledningsvist borgerens aktuelle tilstand og velbefindende, og brug det som udgangspunkt for hvordan du griber besøget an.</p> <p>Kik dig om i hjemmet på en interesseret måde og brug fx billeder/fotografier til at give en fornemmelse at, hvad borgeren interesserer sig for.</p> <p>Hav aldrig høretelefoner i ørerne inde i borgerens hjem</p> <p>Brug teammøder til at sætte fokus på situationer, hvor der 'tegnes uden for stregerne, men stadig på papiret'. Hvad er ok?</p>
<p>Forudsætninger for at lykkes</p> <p>Tilgangen kræver at medarbejderne støttes i at kende og vurdere rammerne for hjælpen.</p>

”Vi havde arbejdet så meget med dokumentationen, og hvor vigtigt der er, at vi forbereder os, så man kunne godt helt komme til at glemme at kigge op.

Medarbejder

”Der er mere fokus på borgernes behov og situation, end der var tidligere.

Gruppenleder

”Den gode hjemmepleje sker, når vi tegner uden for stregerne, men bliver på papiret.

Lokalområdechef

<p>Tiltag</p> <h2>8. Planlægning</h2>
<p>Baggrund</p> <p>Arbejdet med at finde/udvikle greb til at reducere antallet af forskellige medarbejdere hos borgerne, har været fokuseret i to grupper. Fokus har været på at mindske tilfælde, hvor borgere får besøg af rigtig mange forskellige medarbejdere.</p>
<p>Indhold</p> <p>Fundamentet for planlægning af en god kontinuitet (Ledelsens ansvar)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tilpasning af teamstruktur: er der overensstemmelse mellem medarbejdertimer og borgergrundlag i de forskellige teams? Er alle kompetencer og ressourcer ligeligt fordelt? - Tilpasning af vagtplaner: Er alle teams ligeligt repræsenterede af medarbejdere i de forskellige weekendrul? Er faste fridage fornuftigt fordelt på ugens dage for medarbejdere i samme team? <p>Den gode grundplan (Disponentens ansvar i samarbejde med teamet)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kan alle planlagte besøg 'lade sig gøre' i alle vagtrul? Dvs. er der planlagt faste besøg med lav frekvens (fx rengøring eller medicindosering) på medarbejderes faste eller rullende fridage (turnusfridage) eller som falder sammen med fast besøg hos anden fast borger? - Er borgertyngden ligeligt fordelt mellem medarbejderne i teamet? dvs. undgå at enkelte medarbejdere har så tætpakkede kørelister, at de ikke kan lade sig gøre og at borgere derfor ofte må flyttes til anden køreliste. - Kan kontinuitet ved medarbejderes fravær indtænkes i grundplanen, fx ved at holde en medarbejder fri for egne faste borgere, så hun fungerer som buffer/fast 2. person i teamet? <p>Vedvarende fokus i dag-til-dag-tilpasningen (primært teamansvar)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alle medarbejdere skal være særligt opmærksomme på, om der pludselig er egne faste borgere, som 'mangler' på deres køreliste, eller om der er 'nye' borgere, som optræder på kørelisten uden begrundelse. Kan der planlægges bedre kontinuitet for borgeren ud fra hvilke medarbejdere, der er tilstede i teamet. - Er det samme medarbejder der er planlagt til at tage alle dagens besøg hos en borger (fx morgen- og middagsbesøg)? - Faste rengøringsbesøg må ikke flyttes – hvis de ikke kan lade sig gøre, skal grundplanen ændres. - Blinde punkter: Er der borgere, som altid 'nedprioriteres' i kontinuitetsspørgsmål enten fordi deres hjælp kan varetages af alle, fordi deres bopæls er hensigtsmæssigt placeret for flere ruter eller fordi borgeren, som person er særlig 'medgørlig'. - 1. sygemelding dækkes i teamet - disponenten
<p>Udfordringer og succeser</p> <p>Forsinkelsen af brugbar ledelsesinformation om antallet af medarbejdere i hjemmet har generelt hæmmet arbejdet med at øge medarbejderkontinuiteten. Indledningsvist var nogle medarbejdere skeptiske overfor, hvordan den ændrede teamstruktur på sigt kunne skabe mere kontinuitet, når den i øjeblikket oplevedes som ressourcekrævende og rodet. Nogle medarbejdere var kede af at skulle 'forlade' faste borgere.</p> <p>Hen ad vejen har ledere, disponenter og medarbejdere været glade for de konkrete fokuspunkter og ansvarsdelingen. Alle oplever at kunne bidrage til at skabe mere kontinuitet for borgerne. Særligt hjemmeplejegruppe 1 har rykket sig markant på den faktiske kontinuitet. Tilrettelæggelsen af elevforløb og rekrutteringen af vikarer har vist sig at påvirke kontinuiteten negativt (se næste side).</p>
<p>Sådan kommer du i gang</p> <p>Arbejdet kan igangsættes trinvis ved at følge ovenstående punkter. Disponenter kan med fordel arbejde intensivt med ny teamstruktur og grundplan i 1-2 uger.</p>
<p>Forudsætninger for at lykkes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Der skal være gode rammer for samarbejde mellem team og disponent: Disponenten skal være tilstede, når teamet fordeler nye borgere mv. da medarbejderne ikke altid har det fornødne overblik i CuraPlan. Modsat mangler disponenten ofte detailkendskab til borgere og geografi. - Arbejdet med medarbejderkontinuitet kræver brugervenlig ledelsesinformation – optimalt, så man kan se på det enkelte team.

” Når teamet selv er ansvarlige for at dække sygemeldinger, er der mere fleksible og strækker sig længere for at få listerne til at gå op.

Gruppenleder

” Vi har meget fokus på at skabe kontinuitet over dagen, så vi om morgenen kan sige borgeren: Vi ses til frokost...

Medarbejder

” Det har overrasket at se tal på, hvor mange ansigter borgeren møder. Mange er elever og dobbeltbesøg, men vi kan også gøre meget bedre.

Disponent

Indsigter om eksisterende barrierer for en øget medarbejderkontinuitet

Undervejs i projekt Faste hjælpere har arbejdet med at reducere antallet af forskellige medarbejdere i borgerens hjem synliggjort en række strukturelle barrierer for at øge medarbejderkontinuiteten yderligere.

Organisering

I projektet er ønsket om mere faste hjælpere grebet an fra borgerens synspunkt, hvilket betyder at målet om kontinuitet omfatter på hjemme- og sygepleje, dag- og aftenvagter (hertil kommer nattevagter, som ikke har været omfattet af projekt Faste hjælpere). Det sundheds- og omsorgsfaglige arbejde tilrettelægges imidlertid i den organisatoriske struktur, som er valgt i den enkelte hjemmeplejeenhed.

I VBH har man valgt at samle dag- og aftenvagter i samme geografiske område under én ledelse, hvilket giver visse fordele i forhold til at skabe helhedsoplevelse på tværs af dag og aften (fx tager medarbejdere om dagen ofte ekstra vagter om aftenen, hvis det er hos kendte borgere). Men organiseringen er fortsat opdelt i en sygeplejefaglig og en omsorgsfaglig del, hvorfor det kræver aktiv fokus og prioritering at øge kontinuiteten hos borgerne.

Vagtrul

Mange modtagere af personlig pleje får hjælp 4-5 gange dagligt 7 dage om ugen. De fordeles typisk i 3 besøg i dagtimerne og 1-2 besøg i aften timerne.

Medarbejdere i aftenvagten arbejder 7 dage, hvorefter de holder fri i 7 dage. Det vil sige at de er på arbejde hver anden uge.

Medarbejdere i dagvagt arbejder på hverdage og har desuden weekendvagt typisk hver tredje weekend. En weekendvagt udløser to turnusfridage (erstatningsfridage) før eller efter weekendvagten. Hertil kommer, at mange medarbejdere i hjemme- og sygeplejen arbejder på nedsat tid, og derfor enten har en ugentlig fridag eller holder tidligt fri alle dage.

Selv ved **optimal planlægning** vil en borger, som får hjælp fem gange dagligt, derfor i løbet af en måned møde:

- 2 forskellige medarbejdere om aftenen
- 2 forskellige medarbejdere i dagvagt på hverdage
- Minimum 2 forskellige weekendvagter foruden de weekender, hvor faste hjælpere har vagt.

Hvis borgeren modtager sundhedslovsydelse, vil der desuden komme en sygeplejerske eller en social- og sundhedsassistent (se nedenstående beskrivelse), lige som borgeren vil møde særlige ressourcepersoner, hvis der er tale om mere komplekse forløb.

Hertil kommer afløserne, hvis nogle af ovenstående medarbejdere er fraværende i forbindelse med

- Ferie
- Kompetenceudvikling
- Sygdom
- Projektdeltagelse o.lign.

Underbemanding i weekendvagter

Strukturen, hvor medarbejdere arbejder hver tredje weekend, forudsætter en vis nedgang i arbejdsopgaver i weekenden. Virkeligheden er imidlertid sådan, at en stor del borgere også har brug for hjælp i weekenden, hvorfor opgaverne ofte ikke kan dækkes af den tredjedel af medarbejdergruppen, som er på vagt den aktuelle weekend. I VBH har enkelte medarbejdere indvilliget i at arbejde hver anden weekend, men der er

stadig behov for at rekruttere vikarer næsten hver weekend, for at sikre tilstrækkelig bemanning. Selv uden sygdom. Weekenderne trækker som følge heraf medarbejderkontinuiteten i en negativ retning.

Dobbeltbesøg

En del borgere får besøg af to medarbejdere i forbindelse med personlig pleje. Det skyldes, at opgaven kræver to medarbejdere – ofte er der tale om, at borgeren skal forflyttes. Disse dobbeltbesøg forsøges dækket af to faste medarbejdere, men er der fravær i teamet, vil rollen som '2. hjælper' ofte blive nedprioriteret ift. kontinuiteten, da man forventer, at den primære hjælper så vil være garanteret for kontinuiteten i hjælpen. I disse tilfælde kan en borger opleve mange forskellige '2. hjælpere' i løbet af en uge, til trods for at der ved alle besøg har været én fast medarbejder. Denne nuancering kan ikke indfanges af eksisterende data for medarbejderkontinuiteten. Enkelte borgere har behov for tre hjælpere ved hvert besøg.

Overdragede sundhedslovsydelser

Visse sundhedslovsydelser kan udføres af både sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter, og overdrages derfor ofte fra sygeplejen til hjemmeplejen. Den kan til tider opleves svært at rekruttere assistenter i hjemmeplejen, og Hjemmeplejen VBH oplever, at de ansatte assistenter oftest kun tid til at varetage de overdragede sundhedslovsydelser og ikke den resterende hjælp og omsorg hos borgeren (servicelovsydelser). En borger kan derfor ofte opleve at få besøg af både sygeplejersker (sundhedslovsydelser), assistenter (overdragede sundhedslovsydelser) og hjælpere (servicelovsydelser). Hvis sundhedslovsydelserne ikke var overdragede, ville samme borger kunne nøjes med besøg af sygeplejersker eller hjælpere. Ligeledes, hvis assistenterne i hjemmeplejen havde mere tid, kunne de varetage både servicelovsydelser og overdragede sundhedslovsydelser. Problematikken gør sig gældende i både dag- og aftenvagter.

Elevforløb

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen tager del i uddannelsen af fremtidens arbejdskraft på ældreområdet. Hjemmeplejen VBH havde således i 2017 58 elever (ssh + ssa) i praktikforløb fordelt i de fire grupper. Eleverne er i praktisk i 12 eller 20 uger ad gangen, og skal mens de er i hjemmeplejen varetage egne borgere med en vis kompleksitet (efter et introduktionsforløb på fire uger hvor de følges med praktikvejlederen rundt til borgerne). Eleverne skal imidlertid også sikres tid til vejledning og fordybelse, hvorfor de ofte ikke kan varetage borgerne fulde hjælp i eksempelvis dagvagten. Borgere vil derfor ofte opleve eleverne som et ekstra ansigt i hverdagen og en forringelse af medarbejderkontinuiteten.

Vikarforbrug

Ved medarbejderes fravær (se ovenstående grunde) forsøges opgaverne først og fremmest dækket af de øvrige faste medarbejdere eller fast tilknyttede timelønnede (dette sker primært i sygeplejen). Hvis dette ikke kan lade sig gøre rekvireres der en vikar.

I hjemmeplejen VBH er der etableret en 'internt vikarkorps', som er førsteprioritet. 2. prioritet er kommunens vikarkorps, og hvis det ikke er muligt at rekvirere en medarbejder herfra, tages der kontakt til en af de private vikarbureauer, som forvaltningen har aftale med. Rekrutteringen af vikarer er i høj grad reguleret af forskellige arbejdstidsregler. Hjemmeplejegrupperne oplever derfor ofte, at de ikke kan rekvirere samme vikar til en hel weekend eller til flere dages sammenhængende fravær.

Sådan har vi arbejdet med tiltagene

Pilotprojektet har som nævnt indledningsvist været opbygget som et innovationsprojekt, og tilgangen har derfor været udforskende og nysgerrig. De forskellige tiltag er blevet afprøvet i stigende skala og er blevet justeret undervejs.

I den sidste fase af pilotprojektet har fokus især været på implementeringen af den samlede pakke af tiltag, og her har projektets udforskende tilgang også formet metoderne. Metoderne kan med fordel anvendes ved eventuel videre udbredelse af tiltagene, men kan også virke som inspiration til arbejdet med andre kulturforandringsprojekter. Metoderne er kort beskrevet i det følgende:

Synlig og nysgerrig projektgruppe

Projektgruppen, som er nedsat på tværs af lokalområdekantor og centralforvaltning, har gjort en indsats for at være synlige og nysgerrige på både leder-, medarbejder- og borgerniveau i VBH. For at komme helt tæt på lederes og medarbejderes erfaringer (herunder succeser og udfordringer) med implementeringen af tiltagene har projektgruppen

- deltaget på teammøder i alle hjemmeplejegrupper, når tiltagene blev drøftet
- regelmæssigt kørt med medarbejdere ud til borgere, for at høre om medarbejdernes tanker, når tiltagene skulle udrulles i praksis
- deltaget fast på Lederforum i hjemmeplejen VBH for at understøtte gruppelederne i fælles læring og udveksling af erfaringer
- hjulpet teamene til fastholdelse af fokus med et let registreringsværktøj, hvorudfra teamet selv kunne tale om, hvordan det går med implementeringen
- ved behov deltaget på opfølgende teammøder, når noget 'var vanskeligt'.

Tilgangen har resulteret i et velfungerende samarbejde om at finde/udvikle de rette tiltag, og den opleves at være meget vel modtaget i driften.

Case-øvelser med 'empatirejser'

Som led i at understøtte gruppelederne i arbejdet med lede den grundlæggende kulturforandring er der udarbejdet materiale til gennemførelse af case-øvelser i de enkelte teams. Caseøvelserne er baseret på den indledende afdækning af borgernes behov og ønsker og havde som formål at konkretisere tiltagene for medarbejderne. Gennem praksisnære cases og empatirejser fik teamet mulighed for at drøfte tiltagenes anvendelse i hverdagen.

Tilgangen er vel modtaget, men tidskrævende.

'Assisting' – Hvordan gør vi vores kollegaer til stjerne hos borgerne?

Efter introduktion af begreber og øvelser på workshop har grupperne på forskellig vis arbejdet med begrebet *assisting*, hvor grundtanken er, at ikke kun 'målscoreren', men også den, der laver det gode oplæg hertil, æres. Sprogbrugen er benyttet til at understøtte arbejdet med at fremstå som et samlet team for borgeren og med at *skabe* oplevelsen af kontinuitet. En medarbejder kan eksempelvis lave en god assist ved at omtale en ny kollega eller elev positivt for borgen, inden de mødes første gang, eller ved at fortælle en kollega om det lille fif, man ved skaber en god dag for borgeren.

Tilgangen og sprogbrugen opleves meget vel modtaget hos både ledere og medarbejdere.

Styrk de gode fortællinger

Efter afholdelse af en workshop med fokus på de gode fortællinger har grupperne på forskellig vis arbejdet med at styrke og dele netop gode fortællinger fra hverdagen. Eksempelvis ved en fortællestafet med udgangspunkt i projektets tiltag, og hvordan borgerne har reageret på oplevelsen.

Medarbejdere og ledere opleves at være glade for den positive tilgang.

Opsamling: Konkrete driftsnære anbefalinger til øget kontinuitet i hjemmeplejen – opdateret 29. maj 2018

PLANLÆGNING

Styrk fundamentet for den gode planlægning

- Tilpas teamstruktur, så der er overensstemmelse mellem medarbejdertimer og borgergrundlag
- Koordinér rulleplaner/vagtplaner mhp. at sikre hensigtsmæssig fordeling af faste fridage og repræsentation i weekendvagter

Grundplanen skal kunne lade sig gøre

- Alle borgere skal have en fast kontaktperson/fast hjælper eller sygeplejerske, som skal komme oftest i hjemmet og som har særligt ansvar for at følge op på borgeren
- I aftenvagten skal være én fast hjælper i hver uge, som er mere gennemgående end andre
- Alle besøg skal kunne lade sig gøre i alle vagtrul – der må fx ikke være sammenfald med medarbejderens faste fridage/turnusfridage
- Lederen skal sikre løbende medarbejderfokus på dette
- Borgetyngden skal være ligeligt fordelt i teamet, så tætpakkede og urealistiske kørelister undgås
- Grundplanen skal tage højde for at besøgene på ruten kan leveres inden for de krav og rammer, som er nedskrevet – både set i forhold til medarbejderens vejtid og møder og i forhold til borgernes øvrige aftaler.
- Det bør være retningslinjer for, hvilke medarbejdere der kan/ ikke kan planlægge ferie

- og fridage på samme tid – fx 1'ere, 2'ere og 3'ere på sammen borgere
- Der skal være en plan for, hvordan og hvornår fravær dækkes internt i gruppen.
- Der bør være en prioriteret rækkefølge for, hvem der afløser for hvem i teamet. Det er ikke tilstrækkeligt, at et team på 8-10 medarbejdere i vilkårlig rækkefølge dækker en borgers besøg.
- Der kan med fordel være en fast afløser/buffer tilknyttet hvert team, som udfylder rollen som 2'er eller 3'er for teamets borgere.

Hav fokus på kontinuiteten i dag-til-dag-planlægningen

- Medarbejderne skal være opmærksomme på om faste borgere uforklarligt mangler på deres køreliste eller om der uden grund er 'ukendte' borgere på listen
- Morgen- og middagsbesøg hos en borger bør dækkes af samme medarbejder
- Faste rengøringsbesøg må ikke flyttes – hvis de ikke kan lade sig lade sig gøre, skal grundplanen ændres.
- 1. sygemelding dækkes så vidt muligt i teamet.

FORBEREDELSE

Forbedr medarbejdernes mulighed for at møde forberedte hos borgerne

- Det anbefales at alle medarbejdere i dagvagt har 20 minutters daglig forberedelsestid, mens aftenvagten fastholder sine 30 minutter.
- Alle forberedelsesmøder skal følge en fast struktur, så alle ved, hvem der gør hvad, og hvad der forventes af den enkelte.
- Det skal tilstræbes at alle teamets medarbejdere mødes til den fælles forberedelsestid.
- Forberedelsestiden skal kontinuerligt lederunderstøttes, ikke nødvendigvis ved tilstedeværelse men med generel opbakning i gennemførelsen.
- Der er brug for at tænke de fysiske rammer for medarbejdere på nye måder, evt. med rumdelere, så teams ikke skaber uro for hinanden under forberedelsesmødet
- Ugentlige overlap – med strukturerede møder – mellem vagtlag giver bedre samarbejder om borgerne

Hjælp vikarer med at hjælpe borgerne

- En god og systematiseret modtagelse af vikarer øger ansvarsfølelse hos både medarbejdere og vikarer, og giver vikarer bedre forudsætninger for at løse opgaven tilfredsstillende hos borgeren.

- Vikarer bør kende navnet på den medarbejder, de afløser
- Vikarer bør afrapportere til en fast medarbejder/disponent efter endt vagt, så vikaren har et sted at "aflevere dagen", og der sikres overlevering af viden om borgeren til de faste medarbejdere.
- Vikarers (og elevs) deltagelse i forberedelsesmødet medvirker til øget kendskab til arbejdsgange og borgere. Det øger engagement og ansvarsfølelse.
- Vikarer bør få samme øgede forberedelsestid, som faste medarbejdere
- Vikarer skal vejledes i, hvordan de forventes at anvende forberedelsestiden.
- Alle vikarer bør få adgang til og undervisning i mobile devices og CURA

Borgerens tryghed ved medarbejderne i hjemmet skal styrkes

- Borgeren skal kontaktes telefonisk forud for besøget med information, om hvem der kommer
- Alle ikke-faste skal vise tydeligt ID ved ankomst (ikke blot på forlangende) og kan med fordel nævne navnet på medarbejderen, som de afløser.
- Den faste medarbejder bør jævnligt – fx hver 3. måned – være i dialog med borgeren om,

hvorvidt de fortsat ønsker eller ikke ønsker at blive ringet op forud for besøget.

- Dialogen omkring opringningen bør være eksplicit, da medarbejdere nogle gange fejlagtigt tror, at de kender borgerens ønsker.

NÆRVÆR OG INVOLVERING

Vis borgeren, at du er forberedt og involver borgeren i hjælpen

- Når medarbejderne træder ind ad døren hos borgeren, skal medarbejderens ord og handlinger signalere, at han eller hun er forberedt og ved, hvad borgeren skal have hjælp til. Det giver borgeren tryghed og en vished om, at der "styr på det".
- Udnyt Cura-devices til dialog med borgeren om, hvad der overleveres i dokumentationen mellem forskellige besøg.
- Samarbejd med borgeren om, hvad der skal dokumenteres undervejs i besøget – eller hav som minimum dialogen med borgeren og dokumenter umiddelbart efter besøgets afslutning.

Synliggør sammenhængen

- Når en medarbejder eller vikar kommer i et hjem, hvor de sjældent har været, kan de med fordel hjælpe borgeren med at skabe en rød tråd på tværs af besøgene, fx ved at vise, at man ved, hvem der plejer at komme i hjemmet.

- Ligeledes kan en fast medarbejder hos en borger, hvor der har været afløser eller vikar, samle op på det, ved at tale om, hvem der afløste.
- Hjælp borgeren med at få overblik over, hvilke medarbejdere der kommer hvornår, og hvorfor (brug 'Borgers kalender' i Cura)
- Spil kollegerne god over for borgeren, først og fremmest ved at omtale dem pænt og respektfuldt.
- Tag ansvar for helheden i borgerens hjælp, fx ved at tage imod besked og viderformidle til rette vedkommende.

Tag udgangspunkt i den konkrete situation

- Når medarbejderen har signaleret, at han eller hun ved, hvilken hjælp borgeren plejer at få, bør udførelsen af den konkrete hjælp altid tage udgangspunkt i borgerens aktuelle ønsker (inden for rammen).
- Se borgeren bag opgaven – også når det er en borger, du kommer sjældent hos.
- Vær aktivt lyttende til borgerens behov og ønsker, spørg fx ind til, om der er noget særligt, som borgeren er optaget af