

Faste hjælpere – Kontinuitet i hjemmeplejen

Marie Nygaard
Lisbeth Duedahl





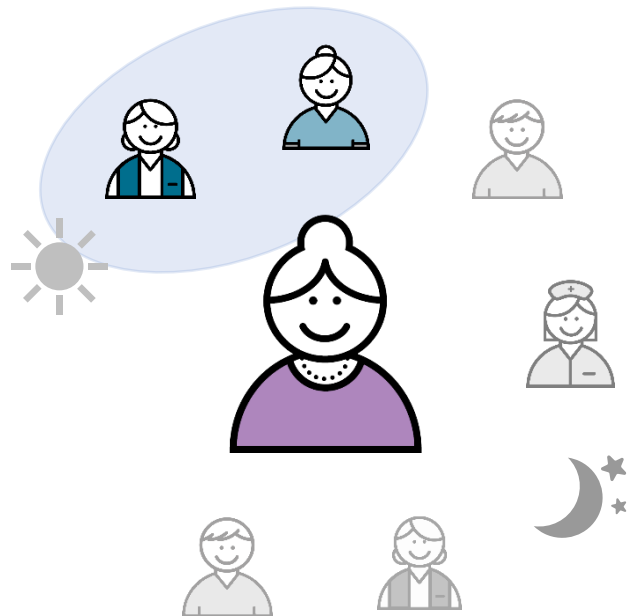
Hovedpointer

- Kontinuitet er mere end et måltal – det er en *oplevelse*, som alle bidrager til at skabe for borgeren
- 8 tiltag, som er 'gratis' at indføre
- Fornyet fokus på en gammel faglig dagsorden
- Jo mindre ændring, jo mere ledelse kræver det

Nyt blik på velkendt udfordring

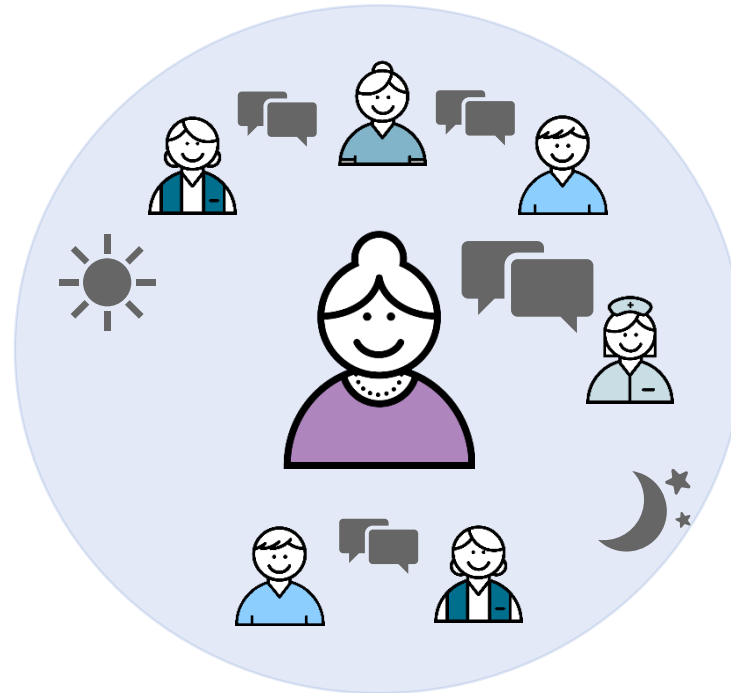
Tidligere:

Snævert fokus på måltal

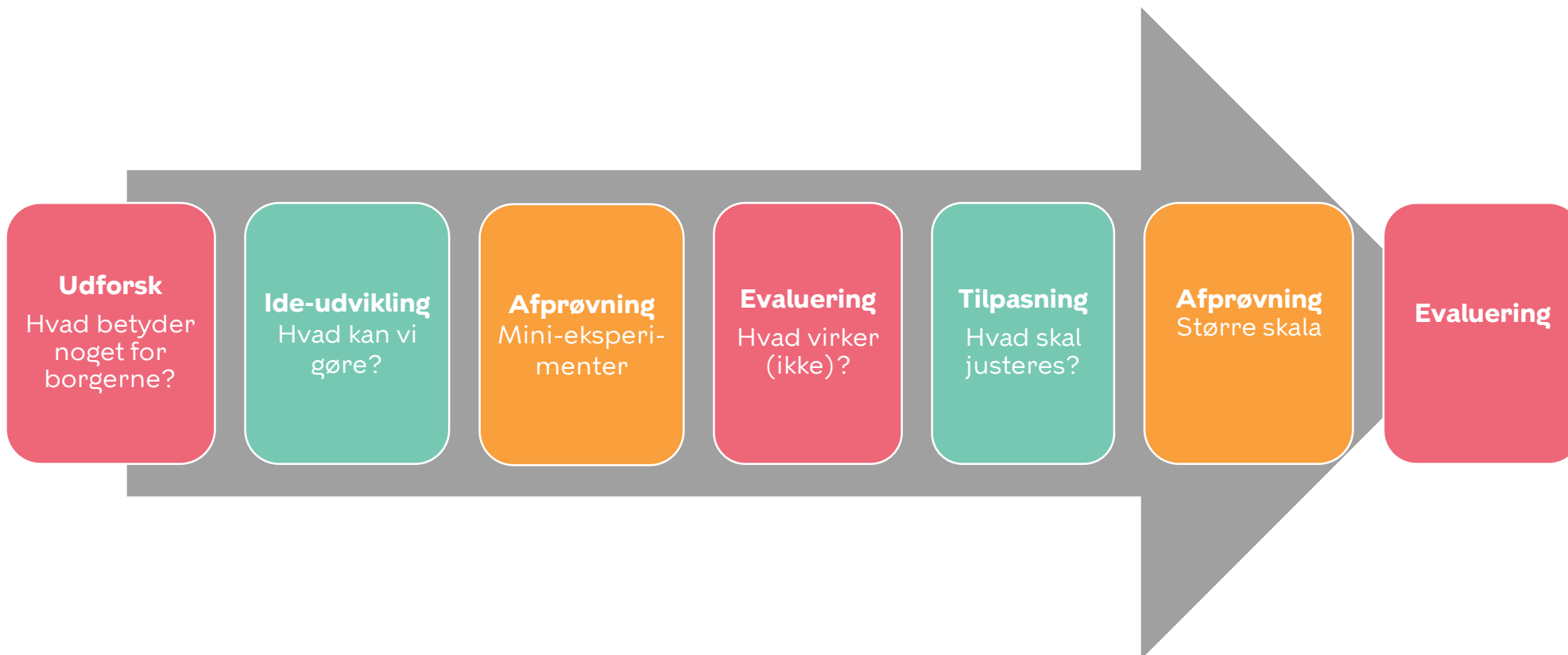


Nu:

Fokus på borgerens oplevelse af helheden



Processen

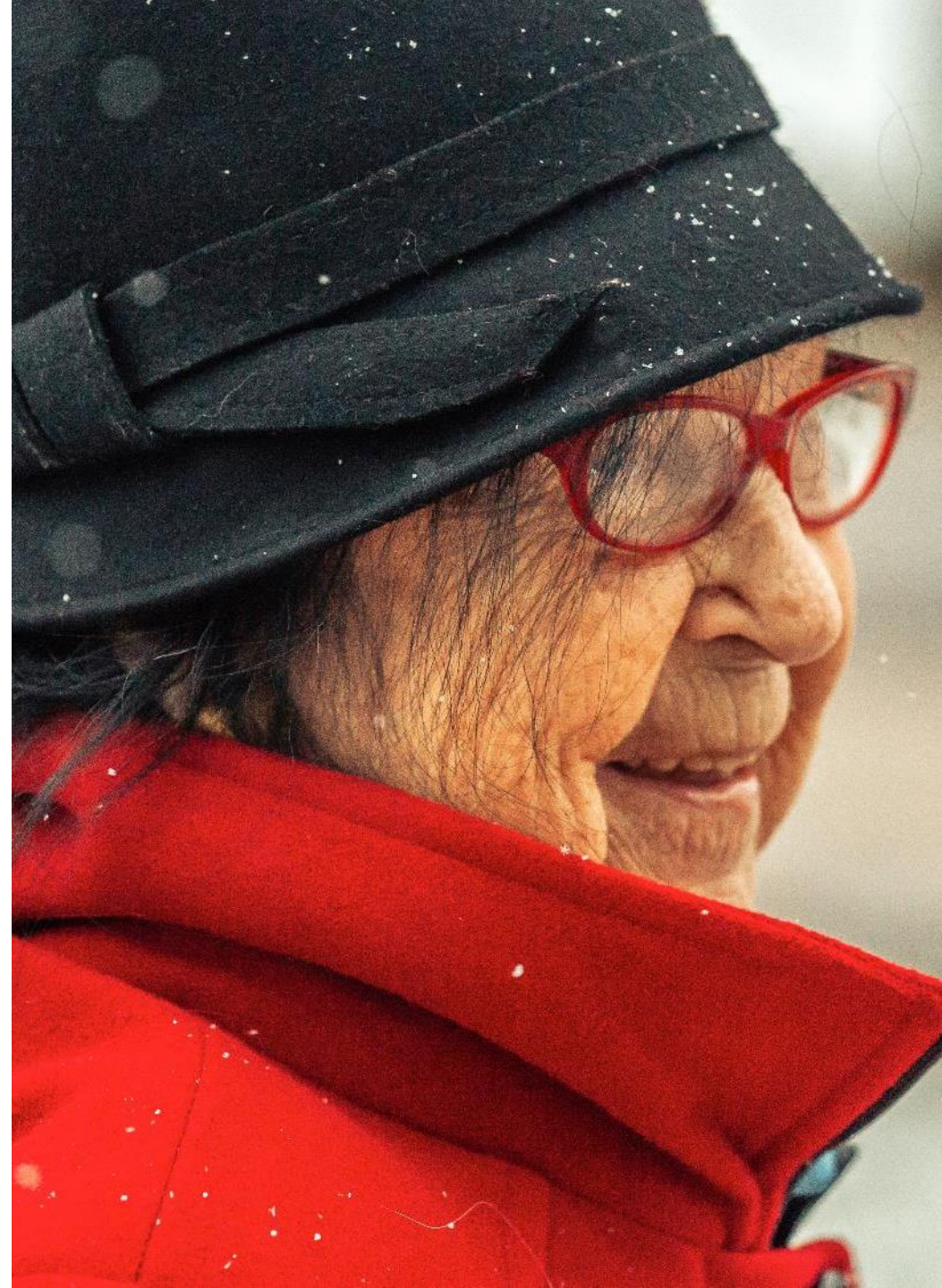


Hvad siger borgerne?

Kontinuitet = tryghed

Tryghed =

1. Ensartet kvalitet
2. Sammenhæng
3. Sikkerhed
4. At blive set
5. At dråberne ikke får bægeret til at flyde over



Hvad er muligt?

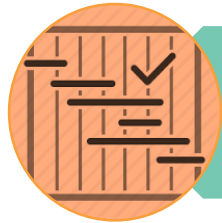
Casene Anna, Bent og Carla

Medarbejder	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W
Antal besøg hos Anne i maj	54	34	30	26	24	20	18	16	8	7	7	7	6	6	6	3	3	2	2	2	2	1	1

Medarbejder	A (SSA)	B (SSH)	C (SSH)	D (SSA)	E (SSH)	F (SSA)	G (SSH)	H (SSA)	I (SSH)	J (SSH)	K (Sy.pl.)	L (Sy.pl.)	M (Sy.pl.)
Antal besøg hos Bent i maj	24	17	13	11	9	7	4	3	3	1	1	1	1

Medarbejder	A	B	C	D	E	F	G	H
Antal besøg hos Carla i maj	17	6	5	2	1	1	1	1

Kulturforandring ledet af konkrete handlinger



PLANLÆGNING



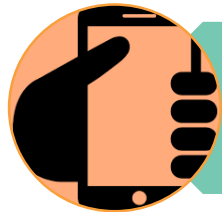
Teamstruktur



Vagtplaner



Grundplaner



FORBEREDELSE



Fælles
forberedelse



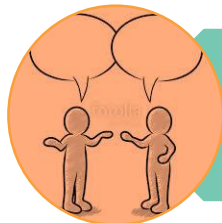
Modtagelse af
vikarer



Overlap dag-
/aftenvagt



Opkald
til borger



NÆRVÆR & INVOLVERING



Involvering i
dokumentationen

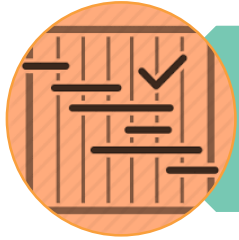


Synliggøre
sammenhæng



Udgangspunkt
i borgeren

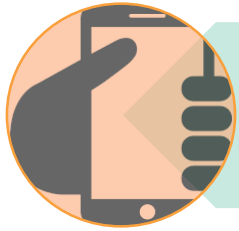
Konkrete tiltag til inspiration



PLANLÆGNING

Teamstrukturen

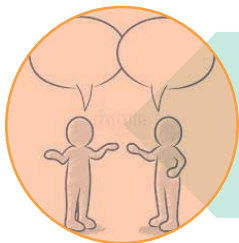
- Er kompetencer og ressourcer ligeligt fordelt – passer til borgertyngde?



FORBEREDELSE

Vagtplaner

- Er rulleplaner koordinerede med borgerbehov ift. at sikre jævn fordeling af ressourcer og kompetencer? Også i weekender?



NÆRVÆR & INVOLVERING

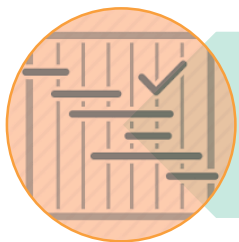
Den gode grundplan

- Kan alle besøg lade sig gøre?
- Går gyngerne og karrusellerne nogenlunde lige op på alle kørelister?
- Er grundplanerne overskuelige?
- Løbende vedligeholdelse

Dag-til-dag

- Alle har medansvar for kvalitetssikring
- Morgen- og middagsbesøg

Konkrete tiltag til inspiration



PLANLÆGNING



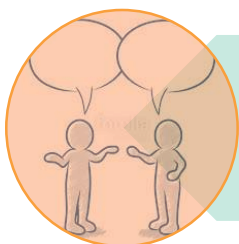
Struktureret forberedelsestid



FORBEREDELSE



Guideline for modtagelse af vikarer



NÆRVÆR & INVOLVERING

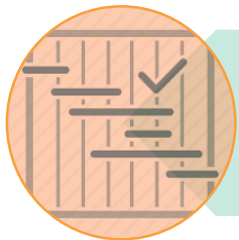


Systematisk videndeling på tværs af dag/aften



Instruks for telefonisk kontakt til borgeren

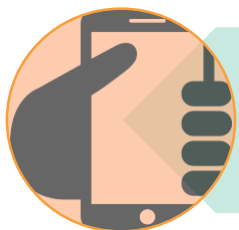
Konkrete tiltag til inspiration



PLANLÆGNING



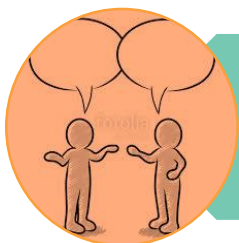
Kommunikation med borger om det som læses og skrives i dokumentationen



FORBEREDELSE



Synliggørelse af sammenhæng – spil hinanden gode



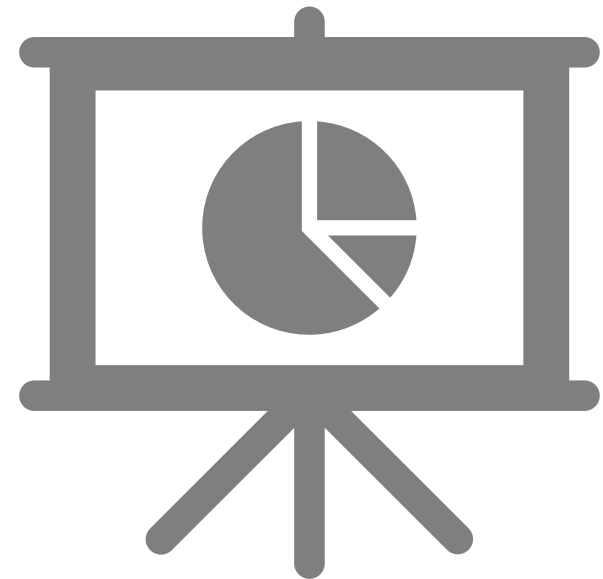
NÆRVÆR & INVOLVERING



Udgangspunkt i borgeren lige nu – ikke kun i opgaven

Resultater: oplevet og faktisk kontinuitet

- Den overordnede tilfredshed er steget fra 72% til 80%
- Andelen af borgere, som oplever at det oftest er faste hjælpere, som kommer, er steget fra 33 % til 40 %
- Vanløse-Brønshøj-Husum sender gennemsnitligt færrest forskellige medarbejdere til borgerne



Udbredelsen



Afsatte ressourcer til at følge udbredelsen til dørs



Gav plads til lokal tilpasning og prioritering af tiltag



Fokusområde i hele 2019

Succeser og udfordringer

- Medarbejderne skal med på erkendelsesrejsen – skal selv gøre erfaringerne
- Fokuseret ledelse af forandringen er afgørende
- Arbejdet har krævet en lang modningsproces i organisationen – det tager tid fra politisk bestilling til konkret forandring
- Svært at komprimere erkendelsesrejsen – men stort set samme fokusområder, som der arbejdes med i de forskellige lokale enheder



Gode råd

- Forventningsafstem med topledelsen og det politiske niveau
- Fremhæv borgernes stemme – gør udfordringen nærværende
- Involver medarbejderne i udviklingen af *praksisnære løsninger*
- En fokuseret indsats – afsæt tid og ressourcer
- Ledelse – ledelse - ledelse

