

# Faste hjælpere – Kontinuitet i hjemmeplejen

**Marie Nygaard**  
**Lisbeth Duedahl**





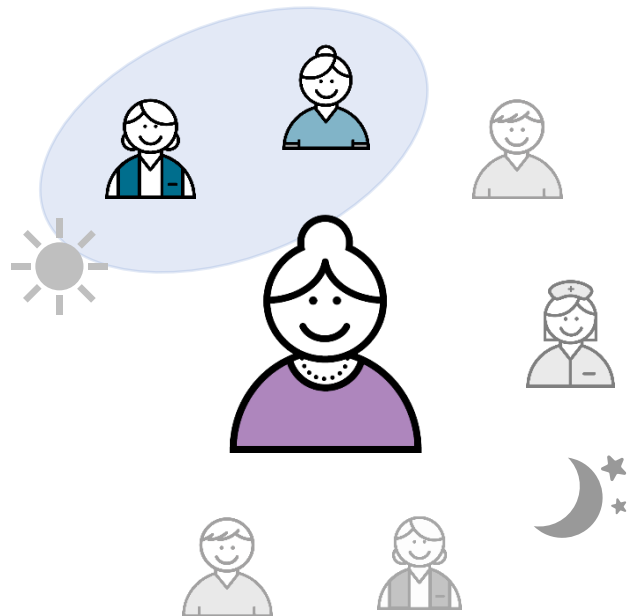
# Hovedpointer

- 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

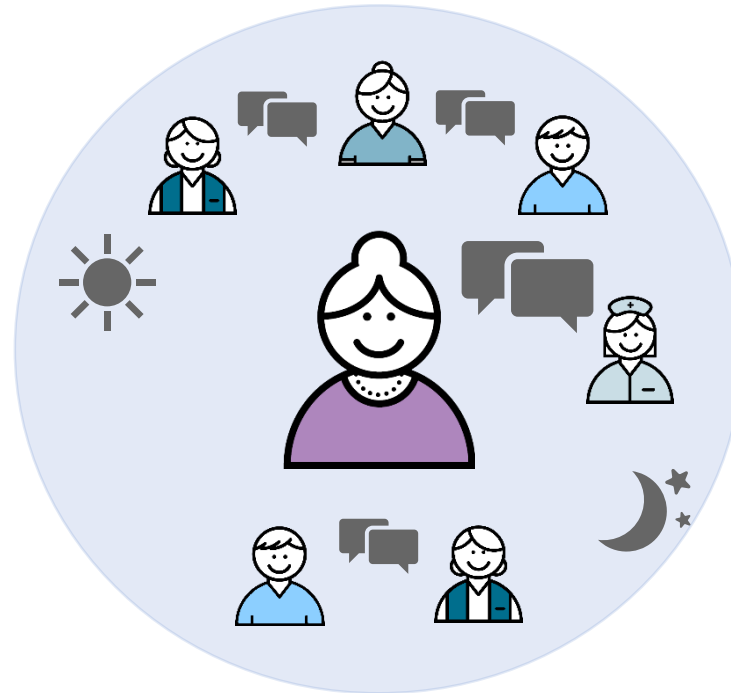
**Tidligere:**

*Snævert fokus på måltal*

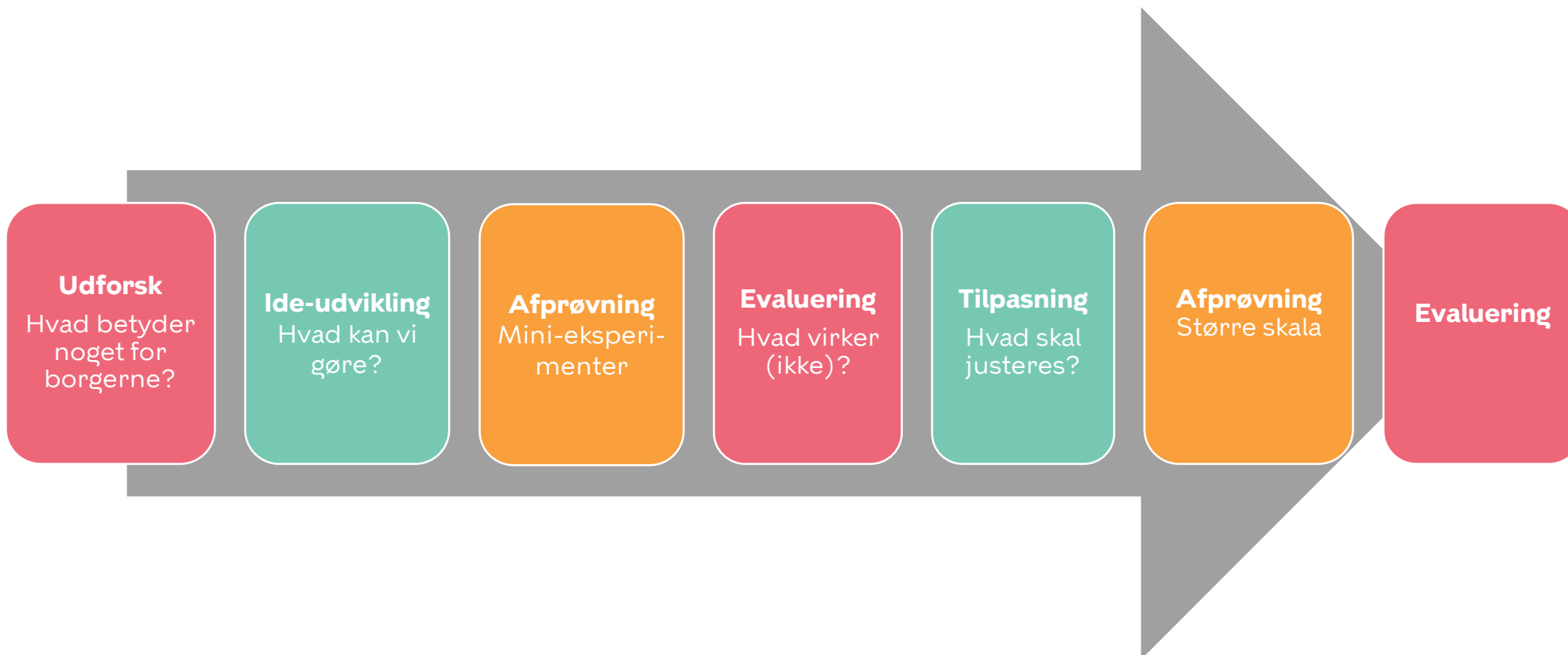


**Nu:**

*Fokus på borgerens oplevelse af helheden*



# Processen

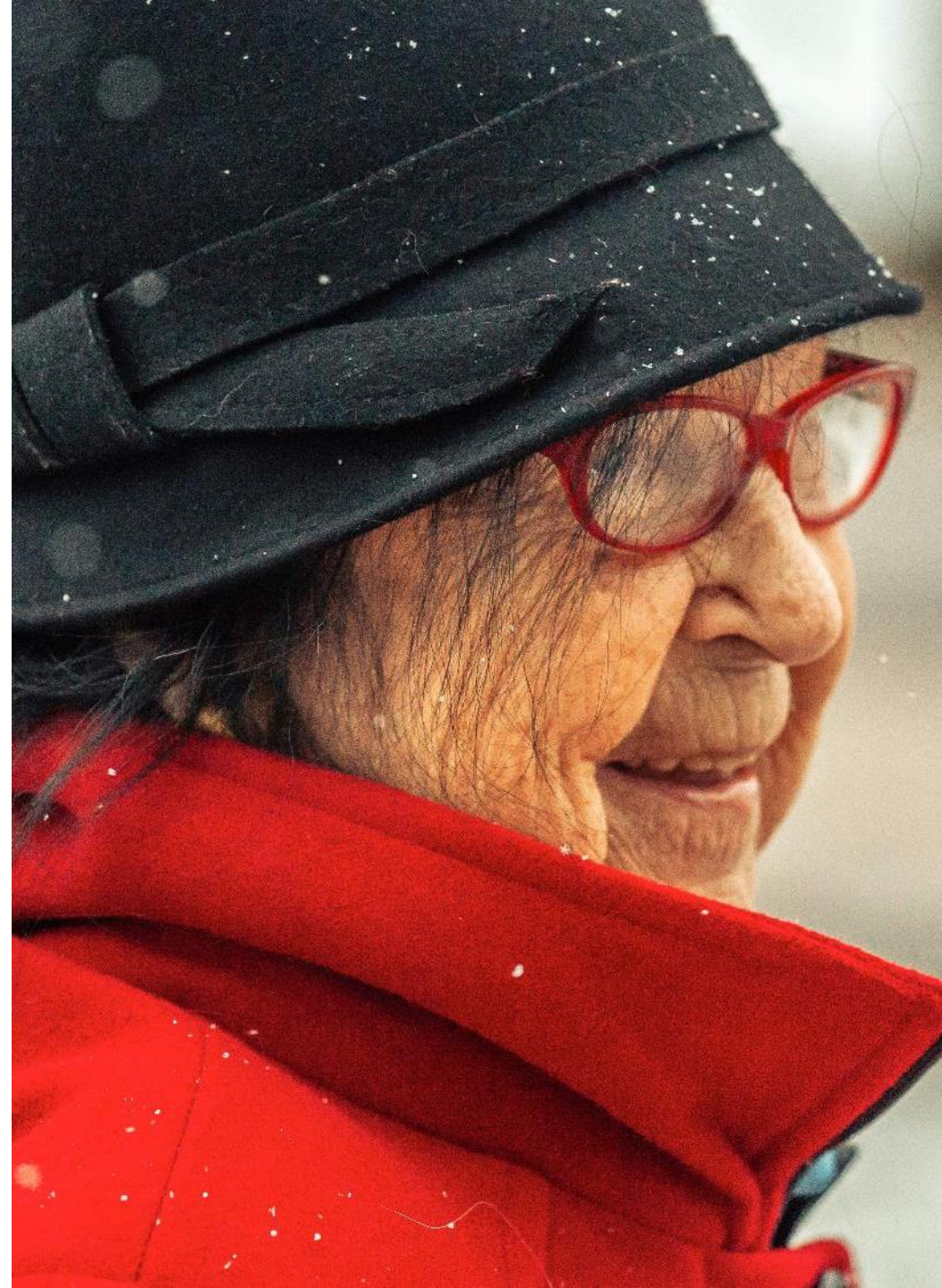


# Hvad siger borgerne?

**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?

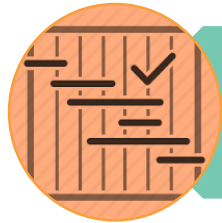
Casene Anna, Bent og Carla

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



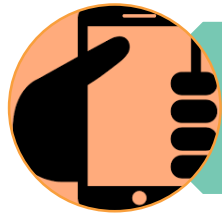
Teamstruktur



Vagtplaner



Grundplaner



## FORBEREDELSE



Fælles  
forberedelse



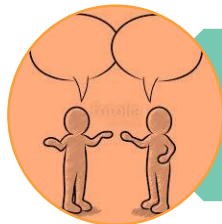
Modtagelse af  
vikarer



Overlap dag-  
/aftenvagt



Opkald  
til borger



## NÆRVÆR & INVOLVERING



Involvering i  
dokumentationen

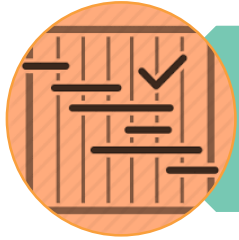


Synliggøre  
sammenhæng



Udgangspunkt  
i borgeren

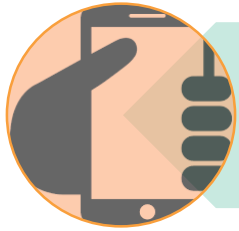
# Konkrete tiltag til inspiration



## PLANLÆGNING

### Teamstrukturen

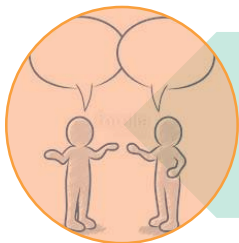
- Er kompetencer og ressourcer ligeligt fordelt – passer til borgertyngde?



## FORBEREDELSE

### Vagtplaner

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



## NÆRVÆR & INVOLVERING

### Den gode grundplan

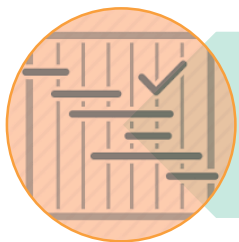
- Kan alle besøg lade sig gøre?
- Går gyngerne og karrusellerne nogenlunde lige op på alle kørelister?
- Er grundplanerne overskuelige?
- Løbende vedligeholdelse

### Dag-til-dag

- Alle har medansvar for kvalitetssikring
- Morgen- og middagsbesøg



# Konkrete tiltag til inspiration



## PLANLÆGNING



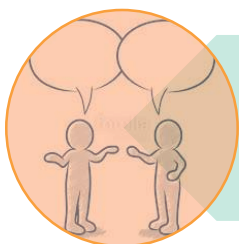
Struktureret forberedelsestid



## FORBEREDELSE



Guideline for modtagelse af vikarer



## NÆRVÆR & INVOLVERING

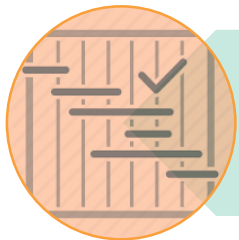


Systematisk videndeling på tværs af dag/aften



Instruks for telefonisk kontakt til borgeren

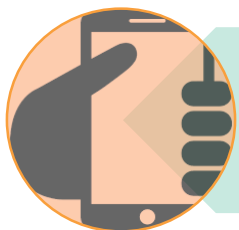
# Konkrete tiltag til inspiration



## PLANLÆGNING



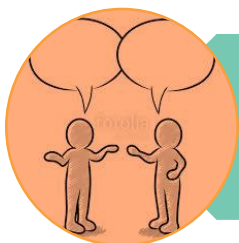
Kommunikation med borger om det som læses og skrives i dokumentationen



## FORBEREDELSE



Synliggørelse af sammenhæng - spil hinanden gode



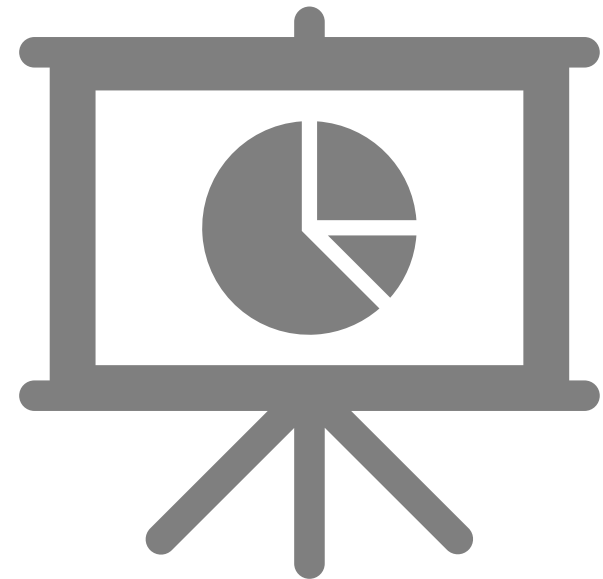
## NÆRVÆR & INVOLVERING



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

