



Til Sundheds- og Omsorgsudvalget

27. juni 2018

Bilag 2: Strukturelle udfordringer og mulighedsrum i forhold til kontinuitet i hjemmeplejen

Sagsnr.
2018-0118454

Dokumentnr.
2018-0118454-4

Sagsbehandler
Marie Nygaard

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har i forbindelse med projekt 'Faste hjælpere' kortlagt strukturelle rammer for medarbejderkontinuiteten i hjemmeplejen. For at give indsigt i områdets kompleksitet, barrierer og muligheder er rammerne beskrevet relativt detaljeret i nedenfor. Beskrivelsen efterfølges af tre borgercases, der giver et indblik i, hvordan de strukturelle rammer i praksis påvirker planlægningen af hjælpen hos borgerne.

I slutningen af bilaget præsenteres forvaltningens vurdering af mulighedsrummet i det videre arbejde for at forbedre medarbejderkontinuiteten hos modtagerne af den kommunale hjemmepleje.

Strukturelle rammer for medarbejderkontinuiteten

Organisering

SUF's fem lokalområder har en opdeling af medarbejdere i hjemmeplejegrupper (som primært varetager servicelovsopgaver, dvs. praktisk og personlig hjælp og støtte) og sygeplejegrupper (som varetager opgaver under sundhedsloven). Hjemmeplejegrupperne beskæftiger social- og sundhedshjælpere samt en mindre andel social- og sundhedsassistenter. Sygeplejen beskæftiger (næsten) udelukkende sygeplejersker. Medarbejderne er oftest organiseret i teams à ca. 6-8 personer.

Arbejdstider og vagtrul

Medarbejdere i hjemme- og sygeplejen er ansat specifikt til at varetage borgernes hjælp enten i dagtimerne eller i aften timerne. Borgere med behov for hjælp om natten får hjælp fra Natplejen, som er organiseret på tværs af alle fem lokalområder. Medarbejdere i aftenvagten arbejder typisk syv dage, hvorefter de holder fri i syv 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) i umiddelbar forlængelse af weekendvagten. Mange medarbejdere i hjemme- og sygeplejen arbejder på nedsat tid og har derfor enten en ugentlig fridag eller holder tidligt fri alle dage.

Frihed i henhold til overenskomst (FO-dage)

FO-dage kaldes også søgnehelligdagsfrihed. Deres formål er at sikre, at de ansatte, som sørger for døgn dækning alle ugens dage (inklusive søgnehelligdage), får lige så meget frihed som ansatte, der kun har dagarbejdstid på almindelige hverdage. Betegnelsen dækker over de

Afdeling for Velfærdsinnovation

Henrik Pontoppidans Vej 4
2200 København N

EAN nummer
5798009290724

'erstatningsfridage' som en medarbejder optjener, når han eller hun har været på arbejdet på en fri- eller helligdag, fx 1. maj eller 2. pinsedag. FO-dage afholdes inden for tre måneder efter at de er optjent – hvis ikke har medarbejderen ret til at få dagene udbetalt i stedet.

Opgaver, som kræver særlige kompetencer

Hvis en borger modtager sundhedslovsydelse (forskellige former for sygepleje), vil det som udgangspunkt være sygeplejen, som varetager opgaven. I nogle tilfælde kan en sygeplejerske **overdrage en sundhedslovsopgave** eller dele af den til en social- og sundhedsassistent (SSA) i hjemmeplejen. Derudover vil en borger også kunne møde særlige ressourcepersoner fx i forbindelse med et demensforløb, inkontinensudredning eller forflytning.

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** (fx fra seng til stol eller stol til toilet), og at arbejdsmiljøhensyn fordrer tilstedeværelsen af to medarbejdere. Enkelte borgere har behov for tre hjælpere ved hvert besøg.

Uddannelse af elever og studerende

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen tager del i uddannelsen af fremtidens arbejdskraft på ældreområdet. Det betyder, at **elever** fra social- og sundhedshjælperuddannelsen og social- og sundhedsassistentuddannelsen samt **sygeplejestuderende** i løbet af deres uddannelse kan komme i praktik i hjemme- eller sygeplejen i forvaltningen. Således havde Hjemmeplejen VBH eksempelvis 58 hjælper- og assistentelever i praktikforløb i 2017. Under praktikforløbet vil elever og studerende indledningsvist følge en fast medarbejder, hvorefter de skal varetage egne borgere i en kortere periode.

Borgercases

I det følgende beskrives tre borgercases, som illustrerer, hvordan de ovenstående strukturelle rammer påvirker hverdagen for medarbejdere og borgere i hjemmeplejen. Casene beskriver virkelige borgerforløb, men er anonymiserede og forenklede.

FØRSTE CASE: ANNE

Anne er 100 år, stærkt bevægelseshæmmet og afhængig af sin kørestol, som hun med besvær bevæger sig rundt i indenfor. Anna har brug for meget hjælp i hverdagen. Selvom hun stadig er kognitivt velfungerende, har hun brug for hjælp og støtte til alle former for personlig pleje (herunder af- og påklædning, forflytning, toiletbesøg og bad to gange om ugen). Derfor får hun fem besøg fra hjemmeplejen hver dag. Derudover får hun et ugentligt

rengøringsbesøg, indkøbsordning samt hjælp til apoteks- og bankbesøg.

Der er loftlift i hjemmet, og Anna har desuden altid nødkald på sig. Opgaverne hos Anna kræver, at der altid kommer to medarbejdere ad gangen. Anna har bedt om, at den ene af medarbejderne altid er en kvinde.

Grundplan:

		Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag	Lørdag	Søndag
Dagvagt	Morgen	Sabine/ Tana	Sabine/ Tana	Sabine/ Tana	Sabine/ Tana	Sabine/ Tana	Medarbejdere fra teamet, som har weekendvagt	
	Sen formiddag	Sabine/ Tana	Sabine/ Tana	Sabine/ Tana	Sabine/ Tana	Sabine/ Tana		
	Eftermiddag	Sabine/ Tana	Sabine/ Tana	Sabine/ Tana	Sabine/ Tana	Sabine/ Tana		
Aftenvagt	Tidlig aften	<i>Lige uge:</i> Ulla/ Vibeke	<i>Lige uge:</i> Ulla/ Vibeke	<i>Lige uge:</i> Ulla/ Vibeke	<i>Lige uge:</i> Ulla/ Vibeke	<i>Lige uge:</i> Ulla/ Vibeke	<i>Lige uge:</i> Ulla/ Vibeke	<i>Lige uge:</i> Ulla/ Vibeke
		<i>Ulige uge:</i> Yvonne /William	<i>Ulige uge:</i> Yvonne /William	<i>Ulige uge:</i> Yvonne /William	<i>Ulige uge:</i> Yvonne /Åse	<i>Ulige uge:</i> Yvonne /Åse	<i>Ulige uge:</i> Yvonne /William	<i>Ulige uge:</i> Yvonne /William
	Sen aften	<i>Lige uge:</i> Ulla/ Vibeke	<i>Lige uge:</i> Ulla/ Vibeke	<i>Lige uge:</i> Ulla/ Vibeke	<i>Lige uge:</i> Ulla/ Vibeke	<i>Lige uge:</i> Ulla/ Vibeke	<i>Lige uge:</i> Ulla/ Vibeke	<i>Lige uge:</i> Ulla/ Vibeke
		<i>Ulige uge:</i> Yvonne /William	<i>Ulige uge:</i> Yvonne /William	<i>Ulige uge:</i> Yvonne /William	<i>Ulige uge:</i> Yvonne /Åse	<i>Ulige uge:</i> Yvonne /Åse	<i>Ulige uge:</i> Yvonne /William	<i>Ulige uge:</i> Yvonne /William

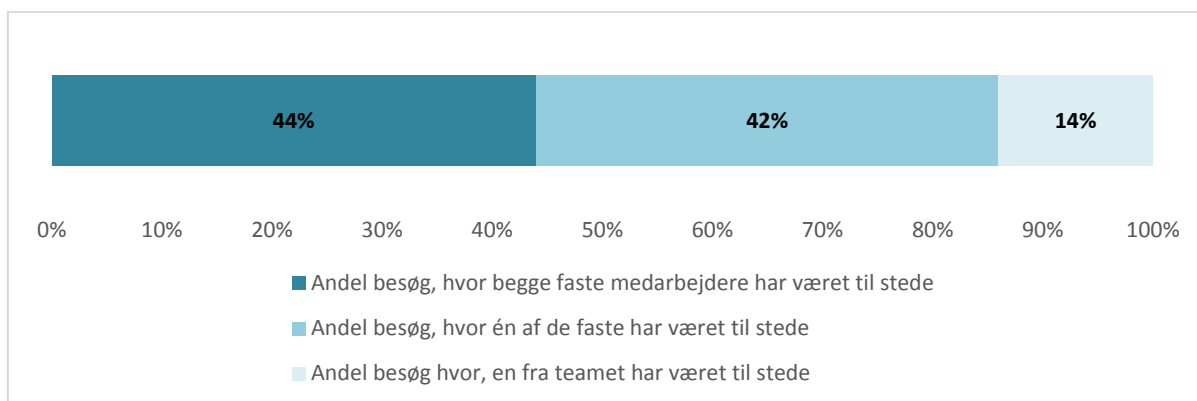
Ifølge grundplanen får Anne hver uge besøg af to faste medarbejdere i dagvagten, samt skiftende medarbejdere fra teamet, som har den pågældende weekendvagt. I aftenvagten er der i lige uger to faste medarbejdere, som hjælper Anne, mens hjælpen i ulige uger varetages af tre forskellige. Det skyldes, at den ene hjælper i ulige uger har fast fri torsdag og fredag, hvor han fast erstattes af en tredje medarbejder. Uden øvrige afvigelser, vil Anne i løbet af en måned derfor møde *mindst* 12 personer.

Afvigelser i maj:

1. maj og Kr. Himmelfartsdag havde Annes faste medarbejdere i dagvagt hver en fredag - 2. pinsedag havde de begge fri. Alle Annes faste aftenvagter var på arbejde de tre dage, men de har som følge deraf afholdt FO-dage på andre datoer i maj. De faste medarbejdere har afholdt flere opsparede FO-dage i maj, og derudover de regelmæssige turnusfridage efter weekendvagt. Den ene faste medarbejder har desuden seks gange måttet prioritere en anden - psykisk ustabil - borger, hvor medarbejderen er fast 2. hjælper, mens den primære hjælper afviklede sine FO-dage. Der har været én

sygemelding af fire dages varighed blandt Annes faste medarbejdere i maj måned.

Resultat:



Der har været en kvinde tilstede ved alle besøg.

Der har i alt været 23 forskellige medarbejdere hos Anne i maj:

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

ANDEN CASE: BENT

Bent er 82 år og lider af mange følgevirkninger af en hjerneblødning, blandt andet hukommelsessvigt og balanceproblemer. Han klarer sig dog med relativt lidt hjælp, idet hans kone varetager alle praktiske opgaver i hjemmet og guider ham i den daglige personlige pleje. Bent får dagligt hjælp til kateterpleje, administration af medicinske salver samt hjælp til påtagning af støttestrømper om morgenen og aftagning af samme om aftenen. Han får desuden hjælp til bad to gange om ugen. Administrationen af Bents salver er en overdraget sundhedslovsopgave, som må udføres af en social- og sundhedsassistent (SSA).

Sygeplejen kommer desuden og doserer Bents medicin hver 14. dag.

Grundplan:

		Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag	Lørdag	Søndag
Dagvagt	Morgen	Rosie	Rosie	Rosie	Rosie	Rosie	Medarbejdere fra teamet, som har weekendvagt	
	Tidlig formiddag	Rosie	Rosie	Rosie	Rosie	Rosie		
Aftenvagt	Tidlig aften	<i>Lige uge:</i> Sam	<i>Lige uge:</i> Sam	<i>Lige uge:</i> Sam	<i>Lige uge:</i> Sam	<i>Lige uge:</i> Sam	<i>Lige uge:</i> Sam	<i>Lige uge:</i> Sam
		<i>Ulige uge:</i> Tine	<i>Ulige uge:</i> Tine	<i>Ulige uge:</i> Tine	<i>Ulige uge:</i> Tine	<i>Ulige uge:</i> Tine	<i>Ulige uge:</i> Tine	<i>Ulige uge:</i> Ulrikke

Ifølge grundplanen dækkes både de overdragede sundhedslovsydelse og den 'almindelige hjemmepleje' af en fast SSA. Når SSA'en varetager 'helhedsplejen' og ikke kun den overdragede sundhedslovsydelse betyder det, at de to besøg kan smeltes sammen til ét.

I aftenvagten har Bent en fast medarbejder i lige uger og to faste i lige uger, da den ene medarbejder altid har fri i weekender, hvorfor hjælpen dér varetages af en anden fast medarbejder.

Bents medicindosering hver 14. dag varetages af en fast sygeplejerske.

Det betyder, at der optimalt og uden øvrige afvigelser i alt vil komme *mindst* 8 forskellige medarbejdere hos Bent i løbet af en måned.

Afvigelser i maj:

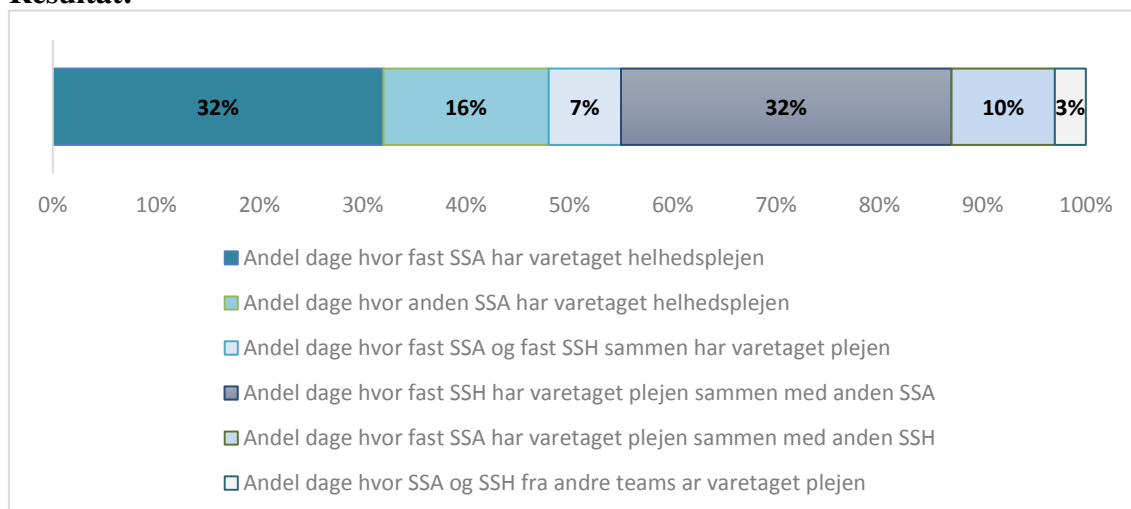
Bents faste SSA har i maj måned haft turnusfri på fire hverdage, afholdt 2 FO-dage, haft én kursusdag samt 3 sygedage. Når hun er fraværende, er der to muligheder for afløsning hos Bent: enten at hjælpen varetages af en af de øvrige tre SSA'er i gruppen eller at besøget deles op, og den faste '2. hjælper' fra teamet – han er social- og sundhedshjælper (SSH) - varetager den personlige pleje, som han har kompetence til, mens en af de tre øvrige SSA'er varetager sundhedslovsopgaverne. De fire SSA'er i gruppen dækker hinandens opgaver bedst muligt, men deres kørelister er ofte så pressede, at det er nødvendigt at prioritere varetagelsen af de overdragede sundhedslovsydelse og overlade servicelovsydelse til SSH'ere i teamet. Det gælder særligt i weekender og på fri- og helligdage.

I maj har det kun været muligt at en SSA varetog Bents helhedspleje på halvdelen af dagene. På øvrige dage har Bents pleje været delt i to besøg/på to medarbejdere. På dage, hvor plejen har været delt på to personer, har den faste SSH varetaget servicelovsydelse i alle tilfælde på nær to hverdage og to weekenddage, hvor han havde fri. En enkelt dag har begge faste medarbejdere haft fri, og da der desuden var sygdom i teamet fik Bent denne dag hjælp af en SSA og SSH, som begge var fra et andet team.

Der har ikke været nogen afvigelser i aftenvagten i maj.

Bents to månedlige medicindoseringer er varetaget af to forskellige sygeplejersker pga. afholdelsen af en FO-dag. En tredje sygeplejerske har desuden været på besøg, da hjemmeplejen ekstraordinært havde bedt sygeplejen tilse et sår på Bents skinneben.

Resultat:



Der har været 13 forskellige medarbejdere hos Bent i maj måned.

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

TREDJE CASE: CARLA

Carla er 83 år og lider af knogleskørhed og slidgigt. Hun har smerter i ryg og arme og desuden nedsat kraft i fingrene. Til trods for det ønsker hun at klare sig selv så meget som muligt. Hun får daglig hjælp til morgentoilette og påklædning og hjælp til at komme i bad en gang om ugen. Hun får desuden medicindosering hver 14. dag.

Carla har valgt at få sin praktiske hjælp leveret af en privat leverandør, og den indgår derfor ikke i denne oversigt.

Grundplan:

	Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag	Lørdag	Søndag
Dagvagt	Morgen	Birgitte	Birgitte	Birgitte (+ SSA hver 2. uge)	Birgitte	Birgitte	Medarbejder fra teamet

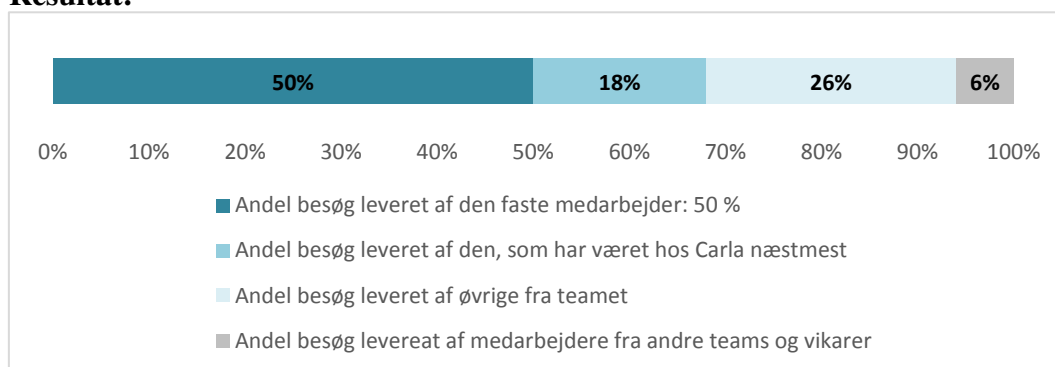
Carla har en fast hjælper, som dækker hendes hjælp i hverdagene. Den faste hjælper arbejder på deltid og har kun weekendvagt hver 4. weekend. I weekender og når den faste hjælper har fri, dækkes Carlas hjælp af de øvrige medarbejdere i teamet. Carlas medicin doseres af en social- og sundhedsassistent (SSA). Uden afvigelser vil Carla på

grund af weekenderne få hjælp af *mindst* 4 forskellige medarbejdere i løbet af en måned.

Afvigelser i maj:

Carlas faste hjælper havde fri 1. maj og 2. pinsedag. Hun har desuden afholdt to FO-dage, to turnusfridage i forbindelse med sin weekendvagt og haft en enkelt sygedag. I forbindelse med de planlagte fridage har medarbejdere fra teamet varetaget Carlas hjælp, mens det ved sygemeldingen var nødvendigt at tilkalde en vikar. Carlas medicindosering har været varetaget af to forskellige SSA'er – den ene fra et andet team.

Resultat:



Der har været 8 forskellige medarbejdere hos Carla i maj:

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

Mulighedsrum for videre forbedring af medarbejderkontinuiteten

I forbindelse med gennemførelsen af projekt 'Faste Hjælpere' i Hjemmeplejen VBH er det lykkedes at forbedre medarbejderkontinuiteten via systematiske fokuspunkter og greb i planlægningen, men kun i mindre omfang. Udbredelsen af disse tiltag til øvrige hjemmeplejeenheder, forventes derfor at have en positiv om end relativt beskedent effekt.

Til gengæld har Sundheds- og Omsorgsforvaltningen fået større indsigt i, hvilke strukturelle rammer der udfordrer medarbejderkontinuiteten, samt ikke mindst hvilke af disse rammer som er uomtvistelige, og hvilke der efterlader et mulighedsrum for handling. I nedenstående fremhæves de strukturelle forhold, hvor en redefinering vurderes at kunne forbedre medarbejderkontinuiteten. I mange tilfælde vil det dreje sig om at balancere borgerhensyn på den ene side, og medarbejderhensyn på den anden side. En redefinering kan derfor være meget indgribende i driftens hverdag, hvorfor der

kræves et bredere organisatorisk mandat, end projekt 'Faste hjælpere' hidtil har haft. Da forvaltningen samtidig er optaget af at fastholde og rekruttere kompetent arbejdskraft på sundheds- og omsorgsområdet forventes arbejdet med at redefinere de strukturelle rammer tilrettelagt med bred involvering af såvel medarbejdere som faglige organisationer.

Weekendvagter

Den nuværende struktur, hvor medarbejdere i hjemme- og sygeplejen typisk arbejder hver tredje weekend, forudsætter en vis nedgang i arbejdsopgaverne i weekenden. Virkeligheden er imidlertid sådan, at en stor andel af borgerne også har brug for hjælp i weekenden. Weekendens arbejdsopgaver kan derfor sjældent dækkes af den tredjedel af medarbejdergruppen, som er på vagt den aktuelle weekend. Selvom enkelte medarbejdere har indvilliget i at arbejde hver anden weekend, er der stadig behov for at rekruttere vikarer næsten hver weekend, for at sikre tilstrækkelig bemanning. Dette gælder selv uden sygdom eller andet fravær. Weekenderne trækker som følge heraf medarbejderkontinuiteten i en negativ retning. Sundheds- og Omsorgsforvaltningen ønsker at udforske muligheder og afprøve nye former for weekendbemanning af hjemmeplejen.

Minimering af afvigelser

I grundplanen planlægges hjælpen i de rul eller den kadence, hvori hjælpen er bevilget, typisk dagligt, ugentligt eller to gange om måneden. Komplexiteten i planlægningen øges, når der hele tiden skal tages højde for afvigelser i medarbejdernes fremmødedage – især når disse er ude af takt med de rul, som hjælpen bevilges i. Det gælder fx når hjælpen bevilges hver 14. dag, men den faste medarbejder har turnusfridage hver 3. uge. Sundheds- og omsorgsforvaltningen ønsker at undersøge, i hvilket omfang afvigelserne i medarbejdernes fremmødedage kan minimeres ved at retænke måden, hvorpå turnusfridage og FO-dage afvikles.

Overdragede sundhedslovsydelser

Hjemmeplejen har oftest kun en mindre andel ansatte, som er social- og sundhedsassistenter, hvilket udfordrer den nuværende praksis med overdragelse af sundhedslovsydelser fra sygeplejen til hjemmeplejen. Social- og sundhedsassistenterne vil ofte kun have tid til at varetage de overdragede sundhedslovsydelser og ikke borgerens helhedspleje (som også omfatter servicelovsydelser). En borger kan derfor ofte opleve at få besøg af både sygeplejersker (sundhedslovsydelser), assistenter (overdragede sundhedslovsydelser) og hjælpere (servicelovsydelser).

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen ønsker at udforske og afprøve nye rammer og arbejdsgange for overdragelse af sundhedslovsopgaver, så overdragelsen i højere grad understøtter medarbejderkontinuiteten. Forvaltningen er bevidst om, at overdragede opgaver samtidig kan medvirke til at gøre stillinger i

hjemmeplejen mere attraktive for social- og sundhedsassistenter, hvorfor dette kræver særlig opmærksomhed i forbindelse med retænkningen og den nye afprøvning.

Elevforløb

Eleverne fra de to social- og sundhedsuddannelser har hidtil haft relativt korte praktikforløb i hjemmeplejen; henholdsvis 12 eller 20 uger ad gangen. Mens de er i praktik, skal de både varetage egne borgere med en vis kompleksitet og sikres tid til vejledning og fordybelse. Derfor kan eleverne ofte ikke varetage borgernes fulde behov for hjælp i eksempelvis dagvagten. Borgerne oplever derfor ofte eleverne som et ekstra ansigt i hverdagen og en forringelse af medarbejderkontinuiteten. Rammerne for social- og sundhedsuddannelserne er imidlertid ved at blive ændret, og forvaltningen ønsker i den forbindelse at retænke tilrettelæggelsen af forvaltningens praktikforløb, så de i højere grad understøtter målet om kontinuitet for borgerne.

Vikarforbrug

Ved medarbejderes fravær forsøges opgaverne først og fremmest dækket af de øvrige faste medarbejdere eller fast tilknyttede timelønnede. Hvis dette ikke kan lade sig gøre rekvireres der en vikar. I Hjemmeplejen VBH er der etableret et 'internt vikarkorps', som søges brugt først. 2. prioritet er kommunens eget fælles 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. Forvaltningen ønsker at udforske, i hvilken grad de eksisterende interne vikarkorps kan nytænkes, så de i højere grad kan understøtte arbejdet med medarbejderkontinuitet.