

Referat

Vedrørende: Møde i Bruger- og Pårørenderådet på hjemmehjælpsområdet

Dato: 20. november 2019, kl. 14-16

Sted: Rådhuset, Hvidovrevej 278, 5. sal, mødelokalet Sollentuna II

Deltagere: Jonna Hansen (formand)
Tina Faarup (næstformand, leder af Visitationen)
Bent Vilhelm Larsen (bruger/pårørende)
Marianne Christoffersen (bruger/pårørende)
Nina Lund Jensen (bruger/pårørende)
Christian Thode (Ældrerådet)
Morten Bjørn (Berendsen)
Helle Kinnerup + Annette (Human Care)
Pernille Haaning (leder af den kommunale hjemmepleje)
Morten Blicher-Hansen (sekretær)

HVIDOVRE KOMMUNE

Center for Sundhed og Ældre

Sagsnr. 18/29492

Dato: 26. november 2019 /mbh

1. Velkommen og præsentationsrunde / Tina Faarup

Præsentationsrunde og velkomst ved Tina. Det blev aftalt, at vi på næste møde sætter papskilte på bordene med navne på deltagerne.

2. Præsentation af kommende leverandører / Tina Faarup og leverandører

Hvidovre Kommune har gennemført udbud vedr. personlig pleje og praktisk hjælp samt tøjvask. Fra den 31. januar 2020 har borgerne valget mellem den private leverandør Human Care eller den kommunale hjemmepleje. Mens borgere med hjælp til tøjvask fra 31. januar skal vælge mellem Berendsen eller De Forenede Dampvaskerier.

Berendsen, Human Care og den kommunale hjemmepleje fortalte lidt om deres virksomheder og lagde deres informationspjecer til deltagerne på mødet. De Forenede Dampvaskerier havde meldt afbud til dagens møde, men præsenterer sig selv for Bruger- og Pårørenderådet i det nye år.

Der var et ønske om at komme på besøg hos en vaskeleverandør for at se, hvordan leverandøren konkret administrerer og vasker borgernes tøj. Ønsket indgår i formanden og næstformandens tilrettelæggelse af de næstkommende møder i rådet.

Brugere, pårørende og Ældrerådet kommenterede i øvrigt Kommunalbestyrelsens beslutninger om at udbyde den personlige og praktiske hjælp samt tøjvasken. Der var både kommentarer for og imod beslutningerne.

3. Medarbejderkontinuitet / v. leverandører

Det blev på mødet fremført af flere, hvor meget det betyder for brugerne og de pårørende, at de kender hjælperen, og hjælperen kender borgeren og dennes behov. Det blev f.eks. nævnt, at det kan være grænseoverskridende at få hjælp til den personlige hygiejne af hyppigt skiftende hjælpere.

Human Care og Hjemmeplejen fortalte på mødet, hvordan de planlægger og styrer for at tilgodese medarbejderkontinuitet. Udfordringen er, at borgeren ikke altid kan få den samme hjælper, fordi medarbejderne maksimalt arbejder 37 timer om ugen og holder ferier, bliver syge mv., mens flere borgere har brug for hjælp hele døgnet.

Borgeren har dog som udgangspunkt en fast kontaktperson hos Human Care og Hjemmeplejen. Desuden er borgerne hos Human Care tilknyttet et fast team af medarbejdere, så borger og medarbejder skulle kende hinanden. Den kommunale hjemmepleje arbejder også mod, at borgerne bliver tilknyttet mindre teams af medarbejdere.

En borger fortalte om sine personlige oplevelser med meget hyppigt skiftende hjælpere fra Hjemmeplejen, som i flere tilfælde ikke har styr på, hvad borgeren skal have hjælp med. Lederen af Hjemmeplejen fortalte, at deres personaleudskiftning er meget lav, men de er udfordret af en relativt stor andel af deres borgere, som udover praktisk hjælp modtager personlig pleje døgnet rundt. Hjemmeplejen er ved at ændre på organiseringen, særligt mht. teamstørrelsen, med henblik på at øge medarbejderkontinuiteten hos borgerne. Hjemmeplejen ser også på, hvordan nye hjælpere på en let måde kan blive oplyst om opgaven hos borger.

Der var bred enighed i rådet om, at medarbejderkontinuitet i hjemmehjælpen er meget vigtigt. Formand og næstformand vil sætte medarbejderkontinuitet på dagsordenen igen på et kommende rådsmøde for at høre leverandørerne af personlig pleje og praktisk hjælp give status på arbejdet hermed.

Berendsen fortalte i øvrigt, at det som udgangspunkt bliver den samme chauffør, der leverer/afhenter borgerens tøj i Hvidovre Kommune, så det er "kendt" ansigt, borgeren møder hver gang. I ferieperioder og ved sygdom bestræber Berendsen sig på, at det er den samme afløser, som servicerer borgerne. Der så vidt muligt også kender de aftaler, som borgeren og den faste chauffør har lavet.

4. Hvordan offentliggør vi referater fra rådsmøderne / v. Morten Blicher-Hansen

Når sekretæren i Bruger- og Pårørenderådet har skrevet referat fra møderne, så får formanden og næstformanden i rådet referatet til godkendelse. Det fremgår af det politisk vedtagne koncept for rådet.

For ikke at udlevere brugere og pårørende besluttet rådet, at det ikke skal fremgå i referatet med navns nævnelse, hvem der har fremsat hvilke synspunkter på møderne.

Som minimum distribueres referaterne fra Bruger- og Pårørenderådets møder til deltagerne på mødet. Den øverste ledelse og andre relevante i Center for Sundhed og Ældre får også referatet. Desuden offentliggøres referaterne på kommunens hjemmeside. Her vil også blive informeret generelt om rådet og dets virke.

Der var et forslag om, at alle brugere af hjemmehjælp også skulle modtage referater fra Bruger- og Pårørenderådets møder i deres e-Boks. Forslaget blev forkastet, da nogle modtagere af hjemmehjælp ville blive forvirrede over og have svært ved at overskue denne information.

5. Ny ældre- og værdighedspolitik/ v. Christian Thode og Morten Blicher-Hansen

Kommunens Værdighedspolitik skal have tilføjet "Bekæmpelse af ensomhed" som et tema. Det følger af ændring i Bekendtgørelsen om værdighedspolitikker den 21. januar 2019. Samtidig er det tid til, at kommunens Ældrepolitik bliver opdateret.

Der er flere overlap mellem de to politikker. Derfor vil Center for Sundhed og Ældre i foråret 2020 fremlægge forslag til en samlet Ældre- og Værdighedspolitik for Hvidovre Kommune til politisk stillingtagen. Ældrerådet, her iblandt Grete Hagedorn, kommer med input til arbejdet og MED organisationen inddrages også.

Det er også tanken, at Bruger- og Pårørenderådene på ældreområdet deltager i et møde i arbejdsgruppen med henblik på at kvalificere et udkast til en ny Ældre- og Værdighedspolitik. Bruger- og Pårørenderådet meldte formand Jonna Hansen ind til mødet i arbejdsgruppen om ældre- og værdighedspolitikken, udover Grete.

6. Eventuelt

Der blev nævnt eksempler på, at det til tider kan være svært som modtager af hjemmehjælp at vide, hvad man kan forvente af indsatsen. For eksempel hvor sent på formiddagen må hjælperen komme og hjælpe med morgenmaden? Eller kan jeg få støttestrømperne på på et bestemt tidspunkt, før jeg skal til gymnastik?

Hvordan kan vi blive bedre til at forventningsafstemme mellem borger/pårørende, leverandøren og visitationen, så vi undgår unødige utilfredshed og konflikter? Formand og næstformand skal nok huske punktet ved tilrettelæggelsen af dagsordenen til de kommende rådsmøder.