

Vedrørende Møde i Bruger- og pårørenderådet

Dato: 15. december 2023

Sted: Huset, Hvidovrevej 253B

Deltagere: Birthe Mingon (formand, bruger)  
Debbie Duncan (næstformand, leder af Visitationen)  
Flemming Thøgersen (bruger)  
Christian Thode (repræsentant Seniorrådet)  
Wivie Bastian (repræsentant Seniorrådet)  
Shahid Latif (direktør Human Care)  
Pernille Haaning (leder af den kommunale hjemmesygepleje og hjemmepleje)  
Lise Mygind Granild (distriktsleder for Hjemmeplejen Syd)  
Morten Blicher-Hansen (specialkonsulent)

# Referat

HVIDOVRE KOMMUNE

Sagsnr.: 18/29492

Dato: 5. januar 2023 (2) / mbh

## 1 Velkomst

Birthe bød velkommen til mødet, som er det sidste, før valget til Bruger- og pårørenderådet i foråret 2024.

## 2 Siden sidst

### *Kaffemøde afholdt*

Den 23. nov. 2023 kunne brugere af hjemmehjælp, deres pårørende og interesserede borgere komme forbi Sundhedscentret og få en kop kaffe og en snak om hjemmehjælpsområdet. Formålet var at skabe synlighed om Bruger- og pårørenderådet og få flere input til den dialog, der er i Rådet, om udvikling af hjemmehjælpen.

Kaffemødet blev indledt med oplæg om Rådet og om hjemmehjælp. Spørge- og snakkelysten var stor under og efter oplæggene. Der mødte dog kun ca. 10 borgere frem på trods af relativt bred annoncering. Det var i samråd med kommunens kommunikationsafdeling fravalgt at sende invitationer direkte til brugerne af hjemmehjælp, da de modtager relativt mange informationer for tiden.

Der bliver afholdt endnu et kaffemøde – formentlig i andet halvår af 2024 – hvorefter det bliver evalueret, om kaffemøderne skal fortsætte.

### *Flyers omdelt*

Bruger- og pårørenderådet har sammen med kommunens kommunikationsafdeling udarbejdet en flyer for at skabe mere kendskab til Rådet. Flyers er nu omdelt til biblioteker, Paletten, Huset samt den kommunale og private hjemmepleje.

Der var et ønske fra brugere i Rådet om, at flyers også tilgik brugere af hjemmehjælp og deres pårørende direkte. Det blev svaret, at alle brugere, i forbindelse med valget til Rådet i foråret 2024, modtager

informationsmaterialer om Rådet i e-Boks eller i et fysisk brev, hvis de er undtaget for digital post. Med hensyn til de pårørende så har kommunen ikke mulighed for at kontakte disse direkte.

#### *Hjemmeplejen og Visitationen flytter til Multihuset*

I 2024 flytter Hjemmeplejen og Visitationen til Multihuset på Høvedstensvej. Flytningen skyldes et stort ønske om at samle organisationen, som i dag "bor" fem forskellige steder i byen. Der ønskes tættere samarbejde, ledelse tættere på m.m. Flytningen tilskyndes af, at Hjemmeplejen ikke længere kan være i de udtjente lokaler i Strandmarkens Fritidscenter. Pernille sagde, at hun havde læst Birthes læserbrev i Hvidovre Avis den 29. november 2023, hvor Birthe skriver om flytningen.

Hjemmeplejen og Visitationen forventer, at der vil være synergier ved at flytte sammen, hvilket kan komme borgerne til gode. Forventningen er ligeledes, at der vil være positive afledte effekter af, at Human Care kan mødes med deres primære samarbejdspartnere i kommunen på én lokation.

De tre hjemmeplejedistrikter, Sygeplejen og rehabiliteringsenheden samles med flytningen på en matrikel efter at have været fordelt på flere forskellige matrikler. Ledelsen i Hjemmeplejen ser særligt frem til de muligheder, som én fælles lokation giver for den ledelsesmæssige styring af Hjemmeplejen.

Det er også ledelsen i Hjemmeplejens indtryk, at langt de fleste medarbejdere i Hjemmeplejen glæder sig til de muligheder, som samlingen giver, selv om nogle er bekymrede for forandringer. Nogle medarbejdere har fx været bekymrede for, om der var planer om at slå enheder, som fx distrikter eller aftenvagten, sammen. Det er der ingen planer om. Der har også været bekymringer over, om øget vejtid skulle blive et problem pga. flytningen. Multihuset er imidlertid centralt placeret i Hvidovre.

Pernille forsikrede Birthe om, at ledelsen i Hjemmeplejen har fokus på at passe på både borgere og medarbejdere ved flytningen.

Pernille opfordrede Rådet til at tage direkte kontakt til hende ved spørgsmål eller andet.

#### *Robotstøvsugere/gulvvaskere og hovedrengøring*

Nogle af de mest drøftede emner på kaffemødet den 23. november 2023 var robotstøvsugere/gulvvaskere og hovedrengøring.

Hvidovre Kommune har – ligesom landets andre kommuner – udfordringer med at få medarbejdere nok til de opgaver, der skal løses. I fremtiden vil visitator derfor se på, om borgeren kan benytte en robotstøvsuger eller robotgulvasker i stedet for at få besøg af en medarbejder, der hjælper med at støvsuge eller vaske gulv.

Seniorrådet har bl.a. udtrykt betænkeligheder ved ændringen. Før den træder i kraft gennemfører kommunen først forsøg hos 10 borgere med robotstøvsugere/gulvvaskere, så vi er sikre på, at ordningen bliver startet på en god måde.

Borgeren skal selv stå for indkøb af robotstøvsugeren og/eller robotgulvvaskeren, men kan få rådgivning og vejledning i forhold til indkøb og brug af robotstøvsugere/gulvvaskeren. Hvis borgeren ikke har økonomiske midler til indkøbet, så er det muligt at søge tilskud fra kommunen til udgiften.

Hidtil har alle, der er blevet visiteret til en form for hjælp til rengøring, automatisk også fået tilbudt en årlig hovedrengøring. Denne ordning er nu stoppet. Borgere med et særligt behov for hovedrengøring, vil dog stadig kunne få bevilget ekstra rengøring.

### **3 Information om og drøftelse af pilotforsøg med plejebolig i eget hjem**

I fremtiden tilsiger prognoserne et stigende behov for plejeboliger. En indsats, der kan medvirke til at imødegå dette, er at etablere plejebolig i eget hjem - for de borgere, der ønsker at blive boende hjemme, frem for at bo på et plejehjem. Kommunalbestyrelsen har derfor godkendt, at kommunen igangsætter en pilotafprøvning af "plejebolig i eget hjem".

I første omgang er der afholdt et indledende møde med deltagelse af bl.a. Seniorrådet og formanden for Bruger- og pårørenderådet. På mødet blev det drøftet, hvad der skal til for, at plejebolig i eget hjem kan blive en realitet. Det drejer sig bl.a. om tekniske hjælpemidler som fx faldure, der kan sikre tryghed i de timer, hvor der ikke er medarbejdere til stede. Borgeren skal også have tilbud om at deltage i sociale fællesskaber og aktiviteter, da borgeren ikke skal opleve uønsket ensomhed. Videre stiller det visse krav til, at borger ikke er for kognitivt svækket af fx demens. Derudover blev der på mødet drøftet etiske overvejelser vedr. plejebolig i eget hjem.

Næste skridt er, at kommunen beskriver pilotprojektet med plejebolig i eget hjem nærmere.

### **4 Information om og Rådets kommentarer til plejetestamente**

Hvis borger har ønsker til sin pleje i tilfælde af, at vedkommende skulle gå hen og blive fx dement, så kan borger inden oprette et plejetestamente. Her kan borger vejlede plejepersonalet og pårørende i, hvordan borger ønsker sin pleje mht. tøj og mad mm. Kommunen skal så vidt muligt respektere ønskerne i plejetestamentet, men kommunen har ikke pligt til at følge alle borgers ønsker.

Der var spørgsmål til, hvordan kommunen ved, at borger har et plejetestamente. Svaret var, at borger eller pårørende i flere tilfælde selv gør opmærksom på, at der findes et plejetestamente, og hvor det er henne. Leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp og plejehjem spørger i flere tilfælde også borger om plejetestamente eller kommer med anbefalinger til borger om at udarbejde et.

Det blev konstateret, at det også vil være relevant at huske plejetestamente ved tilrettelæggelsen af plejehjem i eget hjem.

## **5 Information om tilsynsrapporter på hjemmehjælpsområdet fra 2023 og tilhørende handleplaner, samt Rådets perspektiv og input til disse**

Kommunen har det eksterne firma BDO til at føre tilsyn med, at ydelserne fra den kommunale henholdsvis private leverandør af personlig pleje og praktisk hjælp lever op til kommunens vedtagne kvalitetsstandarder. Styrelsen for Patientsikkerhed fører også med mellemrum tilsyn med kvaliteten af disse leverandørers ydelser.

Før mødet fik Rådet tilsendt et link til tilsynsrapporterne for 2023 på kommunens hjemmeside. Igen i år er der blevet konstateret mangler i forhold til dokumentation og medicin håndtering. Det er også problematikker, der har været tidligere år.

Det blev konstateret, at alvorlighedsgraden, særligt mht. medicin håndtering, var større ved tilsynene i 2023 end tidligere. Der blev spurgt, hvordan kommunen og leverandørerne arbejder med denne problematik.

Der blev svaret, at det ikke helt kan undgås, at der sker fejl i sundhedsfaglige og komplekse ydelser. Vi ved fx fra indrapporteringer af utilsigtede hændelser, at der hvor vi ser flest fejl, i både Hvidovre og andre kommuner, er ved håndtering af medicin. Det er fordi, der hældes mange tabletter op til mange mennesker, hver dag. Der er tale om små og mindre fejl, og kun meget sjældent om større fejl.

I hjemmeplejen (både kommunal og privat) arbejdes der i det daglige meget seriøst med hele tiden at minimere fejl. Det gøres ved fx kompetenceudvikling, at man kontrollerer hinanden i opgaven, gode sikre arbejdsgange med mere. Men tilsynene hjælper leverandørerne til at lære af fejlene.

Når resultaterne fra tilsynene foreligger, så drøfter ledelsen i kommunen dem og fremlægger handleplaner til kommunalpolitikere for, hvordan leverandørerne vil arbejde på de konstaterede problematikker. Et af de konkrete tiltag, som kommunen og leverandørerne gerne vil udbrede, er fx dosispakket medicin, da undersøgelser viser, at det er positivt for patientsikkerheden. Et andet eksempel er, at Human Care er begyndt elektronisk at registrere, om medarbejderne har læst medicininstrukserne.

## **6 Evaluering af Bruger- og pårønderrådet. Rådet skal evalueres efter hver to års periode. Evalueringen foregår på mødet**

Ifølge det politisk vedtagne koncept for Bruger- og pårønderrådet er evalueringskriterierne, om Rådet betyder, at:

- 1) borgerne får en ekstra konstruktiv mulighed for indflydelse og dialog vedr. hjemmehjælpsydelse
- 2) leverandørerne af hjemmehjælp får brugbare input til udvikling af området

Borgersiden gav udtryk for, at vi er godt på vej. Borgersiden føler sig både hørt og forstået. I nogle tilfælde oplever brugersiden dog, at kommunen og leverandørerne er lidt hurtigt afviser nye ideer eller ønsker som ulidslige eller uhensigtsmæssige. For eksempel ønsker brugersiden, at Rådet løbende sender materialer til alle brugere af hjemmehjælp og deres pårørende. Desuden synes borgersiden, at det er ærgerligt, at der ikke er flere pårørende med til møderne her sidst i valgperioden, da de var med til at give en god debat i starten af valgperioden.

Repræsentanterne fra kommunen og leverandørerne gav udtryk for, at de synes, at det er givende at være med i Rådet og få mere viden om, hvad der rører sig i bruger- og pårørendegruppen, og hvad de lægger vægt på. Det er også givende med vidensdeling mellem leverandørerne på møderne. Det var i det hele taget oplevelsen, at der er en anerkendende og god tone i Rådet.

Udsagnene fra evalueringen bliver taget op på et møde efter valget i foråret 2024 med henblik på eventuelle justeringer i Rådets fremadrettede virke.

## 7 Andre sager

### *TeleKOL*

Den 25. oktober 2023 startede den første lægehenviste borger med KOL med at bruge telemedicin gennem Sygeplejen i Hvidovre Kommune, og siden er to andre kommet til.

Borgerne får udleveret telemedicinsk måleudstyr og en tablet i forløbene, og bliver oplært i at måle iltmætning, puls og vægt hjemmefra samt svare på et spørgeskema på en tablet. En sygeplejerske har adgang til målingerne og følger løbende op med borgeren via telefon eller videoopkald.

De foreløbige erfaringer med TeleKOL viser bl.a. gode resultater for borgere med angst, som oplever en øget tryghed og egen mestring ved tilbuddet.