

God energi smitter af på borgerne

4. maj 2021

Kompetenceudvikling og medarbejdertrivsel har givet tilfredse kunder i hjemmeplejen. Sådan forklarer souschef Lena Vibeke Jensen en meget positiv tilfredshedsmåling blandt hjemmeplejens borgere.



Sygeplejerske Celine Larsen afholder løbende kurser i eksempelvis grundlæggende sygepleje for hjemmeplejens medarbejdere. Foto: Thomas Wittrup.

*Af Karen Grønkjær Kjeldsen // kakj@diakonissen.dk
(<mailto:%20kakj@diakonissen.dk>)*

Den seneste måling af tilfredshed med hjemmepleje-leverandører i Frederiksberg Kommune var positiv læsning for Diakonissestiftelsens Hjemmepleje. Ikke alene er tilfredsheden blandt borgerne steget generelt, men Diakonissestiftelsen overhaler de to andre leverandører på en række parametre såsom tilfredshed med den personlige pleje, respekt og venlighed, og om hjælperne kommer til tiden.

”Det er jo svært entydigt at pege på en årsag, men jeg mener, at det dels er vores planlægning, der er blevet bedre, hvilket sikrer kontinuitet for borgerne, dels er det vores kompetenceudvikling, der slår igennem. Det seneste år har alle medarbejdere været på kursus i grundlæggende sygepleje og forflytningsteknik. Og dertil har vi fokus på sparring både kolleger imellem og med teamlederne,” siger souschef Lena Vibeke Jensen fra Diakonissestiftelsens Hjemmepleje.

Den høje tilfredshed resulterer også i tilstrømning af borgere, fortæller hun:

”Vi oplevede et lille fald, da Covid19 brød ud, fordi mange rengøringskunder fravalgte at få fremmede i deres hjem. Men den seneste tid er borgerne strømmet til, så vi nu besøger 670 borgere – det højeste antal nogensinde. Vi bruger ikke mange penge på markedsføring, så det må jo være på grund af mund-til-mund reklame, og det gør mig bare endnu mere glad.”



Souschef Lena Vibeke Jensen er glad for den høje tilfredshed med Diakonissestiftelsens Hjemmepleje.
Foto: Mette Frid Darré.

”Vi har fået en sygeplejerske”

Endnu et tiltag for at højne kvaliteten er, at Diakonissestiftelsens Hjemmepleje har ansat sygeplejerske Celine Larsen. Hun er ansvarlig for kompetenceudvikling, oplæring, kvalitetsudvikling og praktikvejledning. Og hun har vakt begejstring blandt medarbejderne:

”Vi er så heldige, at vi har fået en sygeplejerske, som vi kan spørge om alt,” fortalte social- og sundhedshjælper Linea Spælling Fugmann for nylig ved en ansættelsessamtale, da hun ville overbevise en kommende kollega om at tage jobbet.

”Det er virkelig rart, at vi nemt kan få opdateret vores viden. Celine laver løbende kurser i forskellige emner, som man har lært i skolen, men har godt af at få genopfrisket. Det kan eksempelvis være forflytningsteknik eller at møde borgeren i øjenhøjde,” uddyber Linea Spælling Fugmann.

”Det betyder, at man er mere tryk og sikker i sit arbejde. Vi har også et rigtig godt samarbejde på tværs i hjemmeplejen, og det tror jeg også, borgerne kan mærke. Forstået på den måde at man giver en bedre service, når man er glad og optimistisk omkring sit arbejde,” siger hun.

Medarbejderne skal føle deres egen betydning

Celine Larsen har arbejdet som sygeplejerske i Diakonissestiftelsens Hjemmepleje siden april 2020. Hun oplever, at medarbejderne gennem det seneste år har udvist en større nysgerrighed og er blevet bedre til at observere, når de er ude hos borgerne.

”De skal både se, lytte og føle, når de er i borgerens hjem. At give en støttestrømpe på betyder for eksempel, at man både skal mærke på borgerens ben og se på hudens farve og registrere eventuelle forandringer,” fortæller Celine Larsen og fortsætter:

”De skal også tale med borgerne og lægge mærke til, om der er ændringer i forhold til i går. Er de eksempelvis blevet mere forvirrede? Der er en masse observationer, som kan fortælle om borgernes ve og vel,” understreger hun.

Det sker ofte, at medarbejderne opsøger Celine Larsen for at få opklaret et tvivlsspørgsmål om den grundlæggende sygepleje, og generelt udviser de en høj ansvarsfølelse, vurderer hun:

”Vi har talt om, at man som medarbejder i hjemmeplejen ofte er den allernærmeste på borgerne. Måske ser man dem mere end deres familier gør, så der følger et stort ansvar med. Jeg fornemmer, at de føler deres egen betydning og er stolte af at spille vigtige roller i borgernes liv.”

Fakta:

Brugertilfredsheds-undersøgelsen af hjemmeplejen er foretaget af Epinion for Frederiksberg Kommune. Den gennemføres hvert andet år og kan læses på dette link (/media/6863/brugertilfredshedsundersogelse_hjemmepleje_2020.pdf).

74 pct. er tilfredse eller meget tilfredse med den hjælp, de modtager fra Diakonissestiftelsens Hjemmepleje. For Den Kommunale Hjemmepleje er tallet 73 pct. og for Hjemmehjælpen A/S 63 pct.

Når det vedrører personlig pleje, er 90 pct. af borgerne tilfredse eller meget tilfredse med Diakonissestiftelsens Hjemmepleje, mens det for Den Kommunale og Hjemmehjælpen A/S er henholdsvis 81 pct. og 84 pct.

70 pct. har svaret ja til at hjælperne fra Diakonissestiftelsen kommer på de aftalte tidspunkter. For Hjemmehjælpen A/S er det 62 pct. og for Den Kommunale er det 59 pct.

Størst forskel er der på spørgsmålet om, hvorvidt det er de samme hjælpere, der kommer. Her svarer 64 pct. af Diakonissestiftelsens borgere ja, mens det er 69 pct. hos Hjemmehjælpen og kun 34 pct. hos Den Kommunale Hjemmepleje.

Diakonissestiftelsen er en non-profit velfærdsleverandør med over 155 års erfaring i at uddanne og drage omsorg for mennesker.

Tema: Uddannet til fremtiden

Vi hjælper hinanden med at bevare ordentligheden

(/nyheder/vi-hjaelper-hinanden-med-at-bevare-ordentligheden)

Ramt af virkeligheden

(/nyheder/ramt-af-virkeligheden)

Uddannelsescenter uden røg og damp

(/nyheder/uddannelsescenter-uden-roeg-og-damp)

Praktikant ved spisebordet hos Folkekirkens Nødhjælp

(/nyheder/praktikant-ved-spisebordet-hos-folkekirkens-noedhjaelp)

Magi på skemaet

(/nyheder/magi-paa-skemaet)

Læs mere om hjemmeplejen

Med en SOSU-uddannelse som karrierevej

(/nyheder/med-en-sosu-uddannelse-som-karrierevej)

”Jeg har det bedst, når jeg sidder i min stol”

(/nyheder/jeg-har-det-bedst-naar-jeg-sidder-i-min-stol)

Sjælesorg to go

(/nyheder/sjaelesorg-to-go)