

Fjölskylduráð Hafnarfjarðar 7. október 2016

Minnisblað í heimaþjónustu

Ræsting

Tilraunaverkefni ISS Fjölskylduþjónusta Hafnarfjarðar gerði samning við ISS þann 26. febrúar sl. varðandi reglulegar ræstingar á heimilum. ISS var falið að sinna 47 heimilum í Hafnarfirði eða ígildi 1,7 stöðugilda. Um tilraunaverkefni var að ræða til 6 mánaða. Heimilin voru skilgreind sem heimili sem þurftu reglubundna þjónustu og ekki æskilegt að þjónustan félli niður oftar en í tvö skipti samfellt. Ástæðan fyrir því að leitað var til ISS er einkum sú að uppsagnir starfsmanna, veikindi og tilfærslur í starfi höfðu áhrif á heimaþjónustuna þar sem kvartanir bárust bæði frá þjónustuþegum og aðstandendum. Erfitt reyndist að ráða starfsfólk í lausar stöður, þrátt fyrir ítrekaðar auglýsingar og samvinnu við Atvinnumiðstöð Hafnarfjarðar.

Inntak verkefnisins Tilraunaverkefnið fór vel af stað að mati undirritaðra. Í fyrstu kvörtuðu einstakir þjónustuþegar yfir stutttri viðveru starfsmanna ISS á heimili þeirra og var komið til móts við þá með stuttu innliti til viðbótar. Með því virðast þjónustuþegar hafa upplifað meiri þjónustu en áður. Flestir þjónustuþegar lýstu ánægju sinni yfir þjónustunni vegna þess að loks var hún veitt með reglubundnum hætti og féll ekki niður þrátt fyrir manneklu eða veikindi starfsmanna. Í lok júní sl. var ljóst að erfitt reyndist að ráða í sumararfleysingar í heimaþjónustu. Af þeirri ástæðu var ákveðið að óska eftir því að ISS sinnti 145 heimilum á meðan á sumarleyfum starfsmanna heimaþjónustu stóð og gekk það vel. Enn fleiri tilfærslur í starfi héldu áfram í ágúst sl. ásamt uppsögnum þegar námsmenn hættu störfum. Starfsmannahald í heimaþjónustu hefur verið erfiðleikum búið vegna vaxandi manneklu og skammtímaveikindum starfsmanna. Þetta hefur haft í för með sér aukið álag á aðra starfsmenn, sem hafa þurft að sinna fleiri verkefnum í forföllum.

Mat starfsmanna á verkefninu Reynsla starfsmanna í heimaþjónustu af þessu tilraunaverkefni er góð. Þjónustan hefur batnað að því leyti að hún er skilvirkari, markvissari og áreiðanlegri. Í launaáætlun fyrir árið 2016 voru hvorki stöðugildin né hlutverk starfsmanna skilgreind sérstaklega en í fjárhagsáætlun fyrir 2017 er leitast við að gera hlutverkin sýnilegri.

Í eftirfarandi töflu má greina fjölda stöðugilda í heimaþjónustu á árunum 2014 til 2016.

Ár	2014	2015	2016
Stöðugildi	17,35	18,57	19,9

Á undanförunum mánuðum hefur aukning verið á umsóknum um heimaþjónustu og félagslegan stuðning og hafa starfsmenn leitast við að mæta þeirri þörf.

Fjárhagsáætlun	2017
Fél. heimaþj. ásamt kvöld- og helgarþj.	7,5
Þrif á vegum starfsmanna í heimaþjónustu	7,6
Sumararfleysing í 5 vikur á vegum ISS	1,0
Ræsting á vegum ISS - 160 heimili á mán.	5,4
Stöðugildi	21,5

Í ljósi ofanritaðs er talið að ofangreint tilraunaverkefni hafi sannað gildi sitt. Lagt er til að í fjárhagsáætlun 2017 verði gert ráð fyrir að tilraunaverkefnið geti orðið að veruleika.

Heimsending matar

Heimsendur matur er í boði fyrir þá sem ekki geta sjálfir séð um matseld í skemmri eða lengri tíma. Á fundi fjölskylduráðs þann 18. desember 2015 var samþykkt að gengið yrði til samninga við ISS þ.e. við lægst bjóðanda eftir að útboð hafði farið fram. Í eftirfarandi töflu kemur fram fjöldi skammta á þriggja mánaða tímabili, þ.e. í febrúar, maí og ágúst á árinu 2015 í samanburði við sömu mánuði árið 2016.

	Veislulist	ISS	Veislulist	ISS	Veislulist	ISS
	febrúar 2015	febrúar 2016	maí 2015	maí 16	ágúst 2015	ágúst 2016
Hjallabraut 33	1149	988	873	853	877	891
Höfn	543	580	490	465	476	566
Heimsendur matur	1253	1303	1380	1537	1489	1405
Samtals	2945	2871	2743	2855	2842	2862

Curron

Starfsmenn fjölskylduþjónustu fengu fyrst kynningu á Curron í marsmánuði 2015 og frá þeim tíma hafa viðræður staðið yfir um innleiðingu rafrænnar skráningar í heimaþjónustu. Á fundi fjölskylduráðs þann 26. ágúst sl. var starfsfólki sviðsins falið að móta tilraunaverkefni þar sem tækni Curron verður notuð. Um er að ræða nýjung í velferðartækni þar sem unnið er með vefviðmót tengt heimaþjónustu og það notað til að stjórna, skrá og breyta samningum. Að mati undirritaðra er helstu kostir kerfisins margvíslegir en helst ber að nefna eftirfarandi þætti:

Bætt skipulag og nýting vinnutíma starfsmanna

Kerfið auðveldar allt utanumhald fyrir stjórnendur heimaþjónustu. Allt skipulag verður rafrænt, góð yfirsýn næst yfir allar heimsóknir og auðvelt verður að gera breytingar á skipulagi, sem skila sér strax til starfsmanna. Kerfið gefur nákvæma skiptinu á vinnutíma hvers heimaliða í vinnu inn á heimili, ferðatíma og annað, sem eru forsendur þess að geta aukið nýtingu hans í þjónustu inn á heimilum. Kerfið mun tvímælaust skapa okkur tækifæri til að nýta meira af tíma heimaliða til að sinna þjónustu við íbúana og auka þar með afköst. Jafnframt veitir kerfið upplýsingar um heildar þjónustuþörf og hversu mikið við uppfyllum af henni á hverjum tíma.

Staðfesting á veittri þjónustu

Þó svo að reynt sé í dag að halda vel utan um alla veitta þjónustu m.a. með staðfestingu þjónustuþega, getum við eðli máls samkvæmt ekki verið viss um að öll þjónustan sé í raun veitt. Þess eru dæmi að misbrestur sé á því að þjónustuþegi fái þá þjónustu sem lofað hefur verið. CareOn kerfið gefur okkur staðfestingu á öllum mætingum starfsmanna á heimili þjónustuþega og umfangi vinnutíma þeirra fyrir hverja heimsókn. Því fylgir mikið öryggi fyrir alla sem að málinu koma og kerfið er því mikilvægt aðhald fyrir starfsmenn. Sumir þjónustuþegar glíma við ellinglöp eða byrjun á minnisleysi og stundum ber við að þjónustuþegar sjálfir eða jafnvel ættingjar standa í þeirri trú að

Þjónusta okkar hafi ekki verið innt af hendi. Slík símtöl munu líklega að mestu leyti heyra sögunni til við upptöku CareOn kerfisins.

Reikningagerð og upplýsingamiðlun verður rafræn

Talsverður tími fer í að sinna upplýsingaöflun og úrvinnslu. Í hverjum mánuði fer talsverður tími í úrvinnslu og skráningu heimaþjónustu sem innheimta á í reikningakerfið. Einnig er upplýsingagjöf til Hagstofu Íslands tímafrek. CareOn kerfið mun skila rafrænt upplýsingum yfir í reikningskerfið til innheimtu og einnig mun kerfið skila okkur upplýsingum fyrir Hagstofuna. Hvort tveggja mun bæði spara vinnutíma og jafnframt koma í veg fyrir mannleg mistök við handskráningu eins og verklagið er núna.

Upplýsingamiðlun til ættingja

Vitund um þá þjónustu sem Hafnarfjarðarbær veitir í heimaþjónustu mun aukast með miðlun upplýsinga til ættingja. Þessi nýja upplýsingamiðlun er háð samþykki þjónustuþega, mun skapa meira öryggi hjá ættingjum og gera þeim kleift að fylgjast betur með, hvar sem þeir eru staddir.

Kostnaður

Kostnaður við kerfið er tvíþættur. Annars vegar er um að ræða svokallað *heimilisapp* og *bakendakerfi* sem sveitarfélagið greiðir 1.180 kr. á mánuði fyrir hvert heimili. Í þjónustugjaldinu er allur kostnaður við þjónustu og uppfærslu á kerfinu. *Heimilisappið* miðlar upplýsingum í rauntíma um veitta þjónustu og stýrir samskiptum milli heimaliða og yfirmanna. *Bakendakerfið* er síðan stjórnæki yfirmanna og hjálpar þeim við að skipuleggja þjónustuna. Hins vegar er um að ræða svokallað *fjölskyldu- eða samskiptaapp* sem ættingjar greiða fyrir. Kostnaður við það er 300 kr. á hvern ættingja á mánuði. Þar birtist þjónustuáætlun sveitarfélagsins og þjónustuþeginn sjálfur fær þar yfirsýn yfir sína eigin þjónustuáætlun og getur eftir atvikum samþykkt aðgang annarra.

Hafnarfjarðarbær ber ekki kostnað við prófanir á kerfinu. Uppsagnarákvæði yrðu í samningum þ.e. 3 mánuðir í fyrstu en breytist eftir 24 mánaða notkun í 6 mánuði. Kostnaður við notkun kerfisins fellur til eftir fyrsta mánuðinn sem kerfið hefur verið í notkun. Til að nota kerfið þurfa starfsmenn heimaþjónustu að hafa snjallsíma með *Android* stýrikerfi. Í prófunum á kerfinu hafa verið reyndar nokkrar tegundir snjallsíma, sem hafa gengið mjög vel og er áætlað að ódýrasti síminn kosti um 20 þús. kr. Jafnframt er Curron með samninga við Vodafone varðandi hagstæð kjör á snjallsímum.

Innleiðingu kerfisins

Í fyrstu er lagt til að tveir starfsmenn heimaþjónustu í 80% starfi verði falið að nýta sér kerfið á samtals 56 heimilum á mánuði. Annar starfsmaðurinn sinnir 27 heimilum og hinn er með 29 heimili. Um er að ræða hefðbundna félagslega heimaþjónustu sem felst í þrifum á gólfum, baðherbergi, afþurrkun og rúmfataskiptum. Að mati undirritaðra er mikilvægt að tveir starfsmenn kynni sér kosti og galla kerfisins og geti þannig deilt upplifun sinni á kerfinu. Leitað var til allra starfsmanna heimaþjónustu og höfðu ofangreindir tveir starfsmenn frumkvæði um þátttöku. Undirbúningur stendur nú yfir um prófunarnotkun á kerfinu, sem vonandi verður hægt að framkvæma á næstu 6-8 vikum. Að loknum prófunum og árangursmati felst innleiðing kerfisins eingöngu í skráningu núverandi þjónustusamninga inn í kerfið og áætlunargerð. Því má áætla að ekkert ætti að vera til fyrirstöðu að taka kerfið í notkun í upphafi næsta árs, verði sú ákvörðun tekin. Hafnarfjarðarbær mun einnig geta komið á framfæri óskum um breytingar á kerfinu í gegnum svokallað Gæðaráð, sem hvert sveitarfélag kemur á fót, en þróun kerfisins heldur áfram eftir að það verður tekið í notkun.

Tillaga starfsmanna

Erfitt er að meta fjárhagslegt hagræði við innleiðingu kerfisins, sem virkar í raun sem stimpilklukka ekki bara hvenær starfsmenn mæta til vinnu, heldur hreyfingu starfsmanna yfir daginn inn og út af heimilum þjónustuþega. Það er einnig mikilvægt aðhald fyrir starfsmenn að fylgja rafrænni þjónustuáætlun. Kerfið mun draga úr pappírnotkun (umhverfisvænn kostur), gera samskipti við heimaliða einfaldari og öruggari og gera alla stjórnsýslu Hafnarfjarðarbæjar varðandi heimaþjónustu gegnsærri. Miðlun upplýsinga til þjónustuþega og ættingja yrði einnig jákvæð nýbreytni. Auk þess sem það mun veita mikilvæga tölfræði um þjónustuna.

Að mati undirritaðra mun innleiðing rafrænnar skráningar í heimaþjónustu hafa margvísleg jákvæð áhrif. Með kerfinu verður skipulagning heimaþjónustunnar skilvirkari, bæði fyrir stjórnendur og starfsmenn heimaþjónustunnar auk þess sem app er í boði fyrir þá sem njóta heimaþjónustu og aðstandendur þeirra og auðveldar þeim að fylgjast með og tryggja öryggi og gæði þjónustunnar. Við mælum því með innleiðingu þessa kerfis, með þeim fyrirvara að prófanir verði kláraðar og að þær verði í samræmi við væntingar.

Hafnarfirði, 6. október 2016

Sjöfn Guðmundsdóttir, verkefnastjóri
Soffía Ólafsdóttir, deildarstjóri