

TILSYNSRAPPORT MORSØ KOMMUNE

Morsø Hjemmepleje

December 2022




evidentia
bedre til at gøre godt

1. TILSYNETS SAMLEDE RESULTAT

1.1 Overordnet vurdering

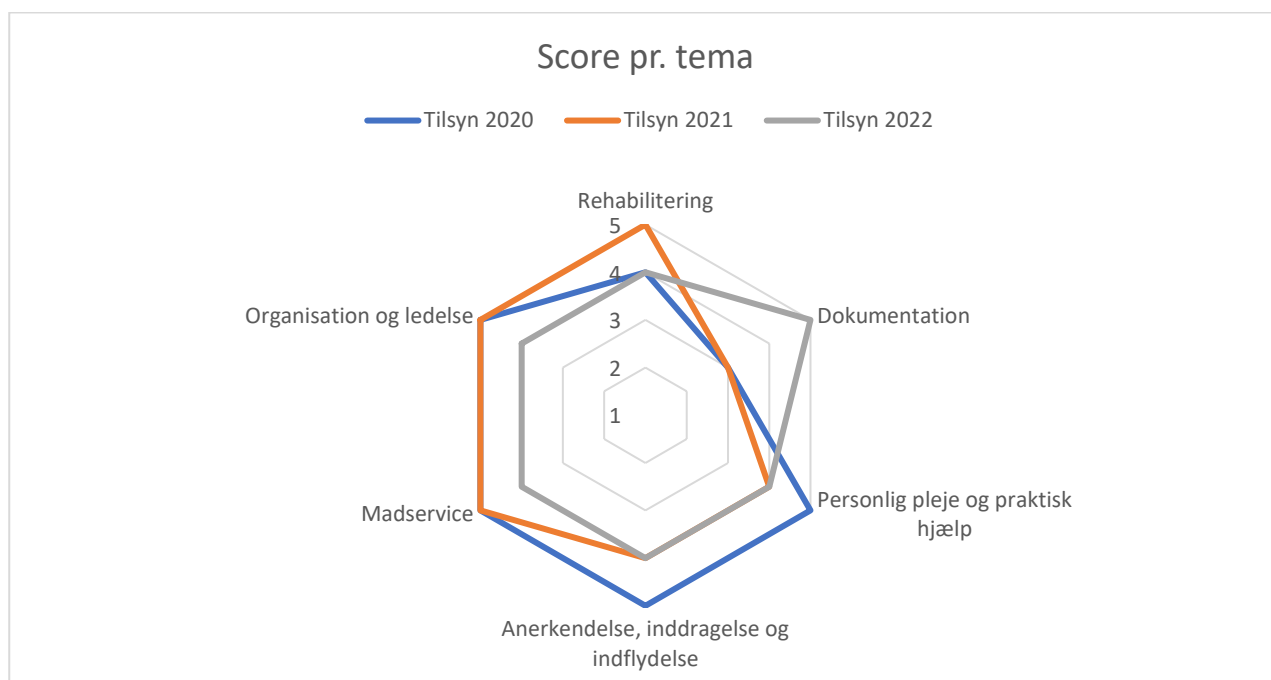
På vegne af Morsø Kommune har Evidentia foretaget et tilsyn med Morsø Hjemmepleje. Det er vores vurdering, at Morsø Hjemmepleje samlet set er et velfungerende tilbud, som i vid udstrækning lever op til servicelovens paragraffer og Morsø Kommune kvalitetsstandarder og politikker.

Hjemmeplejen er karakteriseret af et kompetent ledelsesteam og dygtige medarbejdere, som arbejder fokuseret med at yde en god service til borgerne. Hjemmeplejen er udfordret af manglende kontinuitet i opgaveløsningen, både hvad angår antallet af hjælpere i hjemmene og måden opgaverne løses. Dette påtales i særlig grad af borgerne.

Vurderingen er foretaget på baggrund af interviews, observationer og dokumentationsgennemgang, som foretaget i forbindelse med tilsynet.

1.2 Score

Af nedenstående figur fremgår det hvilken score plejecentret har opnået for hvert af de undersøgte temaer. Der gives en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste og indikerer at plejecentret lever op til de indikatorer, som er tilknyttet det pågældende tema. Figurens størrelse er et udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo større figur, jo højere kvalitet.



1.3 Fokusområder og udviklingspunkter

På baggrund af det samlede tilsyn anbefales følgende fokusområder og udviklingspunkter:

Definition	Anbefalinger
Fokusområder Områder, hvor der er behov for en fokuseret indsats med henblik på at forbedre praksis.	<p>Evidentia anbefaler, at der forventningsafstemmes og kommunikeres med fleksibilitet og venlighed i den rehabiliterende indsats, så borgerne ikke oplever sig afvist, men støttet.</p> <p>Evidentia anbefaler, at hjemmeplejen i Morsø Kommune i højere grad arbejder med kontinuitet for borgerne, både i forhold til antal forskellige medarbejdere og i relation til hvordan opgaverne udføres i hjemmene.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der hos borgere med risiko for dehydrering etableres faste rutiner for at afmåle og registrere borgerens væskeindtag, så der sikres relevant opfølgning.</p> <p>Evidentia anbefaler, at ledelsen fortsat arbejder med at styrke og forbedre samarbejdskulturen og gensidig forståelse mellem hhv. koordinatore og medarbejderne.</p>
Udviklingspunkter Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.	<p>Evidentia anbefaler, at hjemmeplejen fortsætter arbejdet med at træne perspektivskifte og kommunikation, med henblik på at opretholde en tillidsfuld og god relation med borgerne.</p> <p>Evidentia anbefaler, at det overvejes at indføre triagering som metode.</p>

1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
<p>Evidentia anbefalede i 2021, at hjemmeplejen implementerer systematiske arbejdsmetoder fx ændringsskemaet, triagering og borgerkonferencer for at fastholde og træne det faglige sprog og styrke de fælles faglige beslutninger. Alle medarbejdere oplæres i TOBS og målinger, men der arbejdes ikke i faste systematikker. Der er opmærksomhed på at en fast struktur kan understøtte kvaliteten og ledelsen er opsøgende i forhold til at lære af andres erfaringer.</p> <p>Evidentia anbefalede, at hjemmeplejen i Morsø Kommune er særligt opmærksomme på borgersikkerhed, kontinuitet i plejen og medarbejdertrivsel i implementeringsperioden af Nexus. Ledelsen redegør for, hvordan de kontinuerligt arbejder med kompetenceudvikling af alle medarbejdere i relation til dokumentation.</p> <p>Evidentia anbefalede i 2021, at ledelsen er særligt opmærksomme på trivsel og risiko for omsorgstræthed blandt medarbejderne. Der har været afholdt dialogmøder og fælles møder om den hverdag medarbejderne ønsker efter coronaperioden. Perioden har været lang og opslidende for mange medarbejdere.</p> <p>Evidentia anbefaler, at ledelsen undersøger muligheden for yderligere opgaveoverdragelse mellem faggrupper med samtidig nødvendig kompetenceudvikling. Ledelsen fortæller, at en ny koordinator af sygeplejen har fokus på kompetenceprofilerne og benyttelse af alle medarbejdernes kompetencer. Assistenten har overtaget kliniktiderne fra kl. 11.00 i sygeplejeklinikkerne.</p>

2. VURDERING AF TEMAER

Tema 1. Rehabilitering	Score 4
<p>Tilsynet vurderer, at der arbejdes rehabiliterende. Hjemmeplejen arbejder i forskellige teams, hvoraf ét har særligt fokus på hverdagsrehabilitering. De fleste nye borgere starter op i rehabiliteringsteamet, som arbejder med at afprøve borgernes funktionsniveau og finde relevante hjælpemidler. Herefter overgår borgeren til de et af de andre teams.</p> <p>Medarbejder giver udtryk for, at deres indsatser hos borgerne tager udgangspunkt i en rehabiliterende tilgang. Samtidigt understreger de, at det rehabiliterende arbejde er udfordret af både indskrænket tid hos borgerne og manglende kontinuitet. Manglende kontinuitet forstås her som det, at det ofte ikke er den samme hjælper, som kommer ud i hjemmet. Medarbejder oplever samtidigt at det er svært at finde tid til at læse op på døgnrytmeplan og handleanvisninger, inden man kommer ind i borgerens hjem, hvilket ligeledes udfordrer den kontinuitet, der ligger i at udføre opgaverne op samme måde, som den forrige hjælper.</p> <p>Borgerne giver flere eksempler på, hvordan hjemmeplejen understøtter at borgere bruger egne ressourcer i forskellige opgaver. Det gælder fx morgenplejen eller at tilberede mad. Borgerne er generelt tilfredse med hjælpen og giver udtryk for, at de gerne vil gøre så meget som muligt selv. Tilsynet kan i flere situationer observere, hvordan borgere og medarbejdere samarbejder omkring både pleje og praktiske opgaver.</p> <p>Flere borgere fortæller, at de ind i mellem oplever, at medarbejderen afviser at hjælpe borgeren og i stedet siger, at borgeren selv skal gøre det. Det gælder fx en borger, som netop er udskrevet efter indlæggelse. Borgeren fortæller, at nogle medarbejdere siger, at de ikke må hjælpe hende med at komme op at sidde om natten, hvilket hun oplever som en misforstået tilgang til pleje og hjælp. Tilsynet vurderer, at der er behov for at skabe en klar forventningsafstemning og at medarbejderne kommunikerer med fleksibilitet og venlighed i den rehabiliterende indsats, så borgerne ikke oplever sig afvist, men støttet.</p> <p>Der arbejdes ifølge ledelsen på at få borgerne til at bruge sygeplejeklinikkerne i større omfang. De borgere, som kan transportere sig selv, skal tage til den lokale klinik og få doseret medicin. Enkelte borgere giver udtryk for, at det kan være besværligt.</p>	
Tema 2. Dokumentation	Score 5
<p>Morsø Kommune har det seneste år arbejdet med at implementere dokumentationssystem Nexus. Alle medarbejdere har været på kursus og oplæring i dokumentationssystemet.</p> <p>De godt 1000 journaler er gennemgået og omlagt. Der er etableret et dokumentationsrum, hvor medarbejderne træner færdigheder i dokumentationspraksis. Alle faggrupper har været involveret i at omlægge journalerne. Hjælpere og assistenter har fx skrevet det ind, som de har faglige forudsætninger for i relation til SEL og SUL ydelser. Herefter har sygeplejerskerne arbejdet videre med journalen.</p> <p>Ledelsen har stillet medarbejdertimer til rådighed for oplæring i Nexus, hvilket har forbedret dokumentation. Alle social og sundhedsassistenter og sygeplejersker har dertil været på undervisning med Styrelsen for Patientsikkerhed.</p> <p>Ledelsen fortæller, at medarbejderne dokumenterer på iPads, og de finder det nemt. Der har været forskrækkelse over det i starten, men medarbejderne er glade for løsningen nu. Ledelsen opfordrer medarbejderne til at dokumentere, mens de er hos borgerne. Medarbejderne giver udtryk for, at der ikke er tid til at dokumentere under besøg hos borgeren. De oplever dog, at det er blevet nemmere via iPads at tilgå døgnrytmeplanen og at man indimellem kan nå at skimme den igennem under besøget.</p>	

Ledelsen redegør for, at der i døgnrytmeplanen og handleanvisningerne er udførligt beskrevet, hvordan opgaveløsningen skal udføres, så borgerne kan opleve kontinuitet på opgaveniveau.

Ved tilsynets gennemgang af dokumentationen findes generelt velbeskrevet dokumentation under tilstande og observationer. Det er tydeligt for tilsynet, at der er en ensartet praksis i forhold til dokumentationen. Generelt ses døgnrytmeplanerne udfyldt med stikord, mens handleanvisningerne beskriver indsatsen og borgers ressourcer mere detaljeret. Fanebladet Generelle oplysninger giver i de fleste tilfælde et detaljeret indtryk af borgeren og dermed mulighed for at understøtte relationen mellem borger og medarbejder.

Tilsynet finder en høj grad af fokus på ydelser i Nexus, hvor medarbejderne i observationerne kommunikerer om, hvilke ydelser der mangler og hvor mange minutter de behøver for at løse opgaven. Ifølge ledelsen skyldes dette, at observationerne danner baggrund for eventuelle ændringer i ydelserne.

Tema 3. Personlig pleje og praktisk hjælp

Score 4

Tilsynet vurderer, at borgerne modtager den hjælp, de har behov for og krav på, jf. serviceloven og Morsø Kommunes kvalitetsstandarder.

Medarbejderne mødes dagligt fra morgenstunden, hvor teamet har ca. 15 minutter til sparring omkring opgaverne. Det er meningen, at den sygeplejerske, som er tilknyttet teamet, sidder sammen med teamet. Medarbejderne giver udtryk for, at det ofte ikke fungerer så godt med morgenmødet, fordi der er meget larm i lokalet, hvor man mødes. Det fungerer bedst for specialteams, oplever medarbejderne.

Der er ifølge medarbejderne få andre muligheder for at mødes og få sparring. Det drøftes aktuelt om teamet kan mødes ude i det geografiske område, som de dækker. Det vil give mere ro. Ifølge ledelsen holdes der ad hoc møder med faglig sparring ved borgere med særligt komplekse udfordringer eller andre særlige forhold. Tilsynet har drøftet med ledelsen, at det vil være relevant at arbejde med triagering af borgerne i de enkelte teams for at sikre fokus på, at borgerne får den relevante pleje. På triageringsmødet en eller flere gange ugentligt vil man kunne få faglig sparring på baggrund af en systematisk opsamling af observationer.

Ifølge ledelsen gennemføres der en sygeplejefaglig vurdering ved alle udskrivelser, hvor de 12 sygeplejefaglige optegnelser gennemgås af en sygeplejerske.

Borgerne giver generelt udtryk for, at hjælpen er tilpasset deres specifikke behov og dækker det, de har behov for. Samtidigt udtrykker borgerne, at de er tilfredse med hjælpen. Det gælder både den personlige pleje og den praktiske hjælp til fx rengøring.

Et ægtepar fortæller, at hustruen får hjælp til at regulere blodsukkeret gennem kost og insulin. Derudover får borgerne hjælp til psykologisk støtte. Ægteparret får hjælp fra familien til rengøring, men dem kan de ikke blive ved med at trække på. Begge får hjælp til bad en gang om ugen, hvilket de er meget glade for.

På besøg hos en borger observerer tilsynet, at borger får hjælp fra hjemmeplejen til at komme på badeværelset. Medarbejderen taler roligt og humoristisk med borgeren og det fornemmes, at de kender hinanden godt. Borger fortæller, at hun træner med fysioterapeut to gange om ugen. Borger er tilfreds med den hjælp hun modtager, idet hjælpen er tilpasset borgerens behov.

En anden borger fortæller, at hun begyndte at få hjælp i forbindelse med to efter hinanden følgende lårbensbrud. Borger fortæller, at det er forskellige medarbejdere som hjælper og de fleste er imødekommende og venlige. Borger får nu ikke længere hjælp til morgenhygiejne. Borger har fået flere hjælpemidler, fx en højrollator og en stol med hjul, så hun kan komme rundt i huset til sine gøremål. I en periode modtog borger besøg om natten, men det er der ikke behov for længere. Rengøringshjælpen kommer hver 14. dag, hvor de også skifter sengetøj.

En tredje borger fortæller, at hun dagligt modtager hjælp til at komme op, blive vasket og komme i tøjet. Borger får fire daglige besøg, hvoraf de øvrige besøg omhandler medicin, insulin og måltider. Besøgenes hyppighed og indhold passer godt til borgerens behov, udtrykker borgeren.

En borger oplever, at der kommer mange forskellige hjælpere og at de sjældent er forberedte, så de ved hvad der skal gøres. Borgeren har et stort ønske om, at det er en nogenlunde fast medarbejder, fordi det betyder meget, at de kender rutinerne. Borger oplever, at det koster ham mange ressourcer at skulle forklare og sætte medarbejderne ind i opgaverne. I en periode var der en fast elev, hvilket borgeren var meget glad for.

I et hjem observerer tilsynet samspillet mellem borger og medarbejder i forbindelse med morgenplejen. De følger en fast rytme, som passer for borgerens tempo og egne ressourcer. Medarbejdere hjælper med nedre hygiejne og stomipleje og hver onsdag hjælpes borgeren i bad. Borgeren sidder ved vasken om sørger selv for øvre hygiejne. Efterfølgende hjælpes hun i kørestolen ved hjælp af en Sara Steady, som hun har fået stillet til rådighed. Borger udtrykker, at det er mange forskellige medarbejdere, der kommer. Borger siger, at det *"jo ikke er ens den måde, det foregår på. Det afhænger jo af den enkelte"*. Borger fortæller, at der hele tiden sker forandringer, så hun når ikke at finde en rutine med en hjælper, før der kommer en ny og tingene laves om. Derudover modtager borger hjælp til rengøring hver 14. dag, hvilket hun er tilfreds med.

En borger og dennes pårørende fortæller, at nogle medarbejdere er hurtigt ude af døren uden, at de sikrer sig, at borgeren har fået den hjælp, hun havde brug for.

Både medarbejdere og borgere beklager, at der mangler kontinuitet og at der er mange forskellige medarbejdere i det enkelte hjem. Ledelsen er klar over problemet og begrundet det med, at opgaven med at omlægge journalerne har været nødvendig at prioritere.

Evidentia anbefaler, at Morsø Hjemmepleje fortsat arbejder med at sikre kontinuitet for borgerne, både i forhold til antal forskellige medarbejdere og i relation til, hvordan opgaverne udføres i hjemmene.

Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse

Score 4

Det er tilsynets vurdering, at borgerne generelt bliver respekteret og anerkendt.

Medarbejderne giver udtryk for, at de prøver at møde borgeren med et smil og med venlig interesse. I nogle tilfælde oplever de, at de er nødt til at passe på med at spørge ind til borgeren, fordi de ikke har tid til samtalen. Det kan somme tider hjælpe at fortælle borgeren, hvor lang tid medarbejderen har til besøget. Hvis borgeren har behov for en længere snak, kan medarbejdere aftale med borgeren, at hun prøver at få lidt mere tid ved næste besøg.

Langt de fleste borgere giver udtryk for, at selv om der kommer mange forskellige hjælpere i hjemmet, så er de søde og imødekommende og behandler borgerne med anerkendelse og respekt. De giver udtryk for, at de ikke oplever, at medarbejderne har travlt.

Enkelte borgere påtaler, at nogle af de ældre medarbejdere ikke lytter til borgerne. Nogle afviser det borgeren siger på en uvenlig måde, hvorefter borgeren resignerer. Tilsynet anbefaler derfor, at hjemmeplejen fortsætter arbejdet med at træne perspektivskifte og en professionel kommunikation, hvor der tages ansvar for at opretholde en tillidsfuld og god relation med borgerne.

Ved observationer af relationen mellem borgere og medarbejdere bemærker tilsynet, at kontakten foregår venligt og varmt. Hos en borger observeres det, at medarbejderen flere gange spørger borgeren, om det er på den ene eller anden måde hun behøver hjælp. Hjælperen følger borgerens anvisninger undervejs i en rolig og venlig dialog. Før medarbejderen går videre i processen, spørger hun, om borgeren er klar.

Tema 5. Madservice	Score 4
<p>Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes relevant med at skabe gode rammer omkring måltidet.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for, at de forsøger at anrette maden pænt og indbydende, men at det altid afhænger af, hvad borgerens præferencer er. De oplever, at der er sat godt med tid af til måltider.</p> <p>Medarbejderne udtrykker bekymring for, at der ikke er mulighed for at få ydelser i forhold til væskeindtag hos borgere, som er i risiko for dehydrering. Derfor er der ingen, som ser om borgeren indtager væske og man kan ikke følge på dette. Det giver ifølge medarbejderne risiko for flere indlæggelser. Tilsynet anbefaler i forlængelse heraf, at der etableres faste rutiner for at afmåle og registrere borgerens væskeindtag, så der sikres relevant opfølgning.</p> <p>Medarbejderne oplever et godt samarbejde med Centralkøkkenet, hvor der er mulighed for at trække på diætist.</p> <p>Flere af de borgere, som tilsynet taler med, får hjælp til at tilberede et eller flere måltider. De giver udtryk for tilfredshed med hjælpen. Mange af borgerne får mad fra Centralkøkkenet, som de enten selv varmer eller får hjælp hertil at hjemmeplejen.</p>	
Tema 6. Organisation og ledelse	Score 4
<p>Tilsynet vurderer, at der er en fagligt kompetent ledelse, som understøtter den daglige drift og den faglige udvikling.</p> <p>Der er i foråret oprettet et Demensteam, som består af koordinator, sygeplejersker, SOSU-assistenten og -hjælperen. Teamet arbejder tæt sammen med demenskoordinatorerne og faglig leder. Der var stor interesse for at indgå i teamet.</p> <p>I relation til kompetenceudvikling har ni medarbejdere (heraf to ledere, to AMR og to TR og en sygeplejerske) aktuelt været på kursusforløb i Adfærdsmæssige og psykiske symptomer ved demens. Der arbejdes med demensligningen, blomsten og perspektivskifte. Alle koordinatore har været på efteruddannelse i forhold til kommunikation og samarbejde. Alle medarbejdere har været på Nexus undervisning og en opsamlingsdag, ligesom der fortsat kører oplæring i huset. Sygeplejerskerne har været undervist af Styrelsen for Patientsikkerhed. Endelig er der blevet uddannet to nye kliniske vejledere.</p> <p>I 2023 er det planlagt, at flere medarbejdere skal på neuropædagogisk efteruddannelse.</p> <p>Ledelsen har været med på en del af kompetenceudviklingen særligt med fokus på implementering.</p> <p>Ifølge ledelsen var der i foråret svære problemer med corona blandt medarbejderne. Tre måneder var præget af meget højt sygefravær. Der er fortsat en del sygdom.</p> <p>Med henblik på at øge trivsel blandt medarbejderne har der været afholdt en proces med alle medarbejdere, hvor det er blevet drøftet, hvad der har betydning for deres trivsel. Ifølge ledelsen er det tydeligt, at kontinuitet er en væsentlig faktor, ligesom reduktion af støj ved morgenmøder mv. Der arbejdes på at finde løsninger og ledelsen planlægger en opfølgingsdag i foråret.</p> <p>Tilsynet får indtryk af, at det ikke står klart for medarbejderne, at en del af udfordringerne omkring kontinuitet skyldes prioritering af journalomlægningen og at der dermed er udsigt til bedre forhold efter nytår, når dette arbejde er færdigt. Ligeledes oplyser ledelsen, at det i stikprøver viser sig, at medarbejderne kun i meget begrænset omfang kører andre ruter end den vanlige.</p> <p>Fra de medvirkende medarbejdere får tilsynet endvidere indtryk af, at der blandt det udekørende personale er en opfattelse af, at koordinatorene ikke har forståelse for den virkelighed, som de udekørende medarbejdere møder. Og at denne opfattelse har eksisteret i flere år. Ledelsen har på flere</p>	

forskellige måder forsøgt at skabe en bedre gennemsigtighed i forhold til, hvilke opgaver koordinatorene skal løse og hvor mange hensyn de skal tage i planlægning. Der er derfor efter tilsynets vurdering fortsat behov for at arbejde med kulturen på dette område, så samarbejdet og den gensidige forståelse mellem hhv. koordinatorene og medarbejderne forbedres.

3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

Dato og tidspunkt for tilsynet
Den 6. og 7. december 2022
Deltagere i interviews
Leder John Michael Jensen Sygeplejefaglig leder Tre medarbejdere, heraf en AMR og en sygeplejerske Besøg ved elleve borgere og telefoninterview af fire borgere
Tilsynsførende og kontaktoplysninger
Tina Risager, sygeplejerske, cand.mag. og lektor Maud Rosendahl, cand.scient.soc (mobil 24 29 50 52, email mcr@evidentia.dk)