



# TILSYNSRAPPORT MORSØ KOMMUNE

**Morsø hjemmepleje 2023**



## 1. TILSYNETS SAMLEDE RESULTAT

### 1.1 Overordnet vurdering

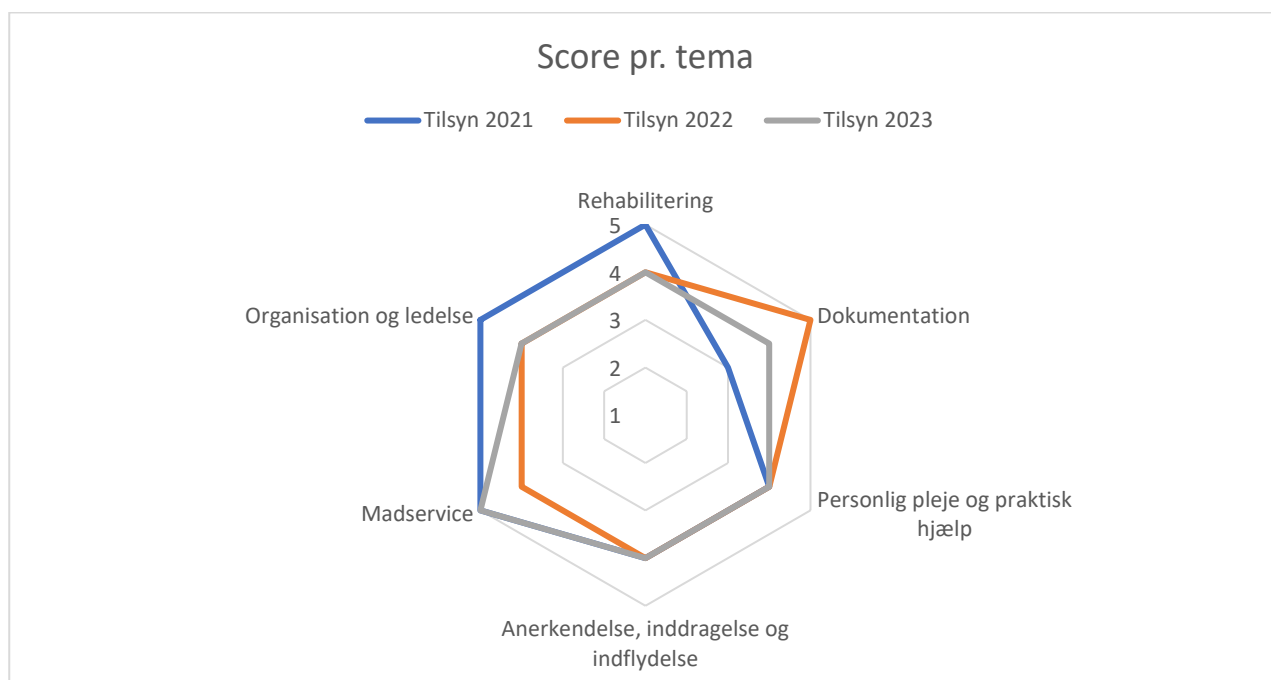
På vegne af Morsø Kommune har Resopti foretaget et tilsyn med Morsø Hjemmepleje. Det er vores vurdering, at Morsø Hjemmepleje samlet set er et velfungerende tilbud, som i vid udstrækning lever op til servicelovens paragraffer og Morsø Kommune kvalitetsstandarder og politikker.

Hjemmeplejen er karakteriseret af et reflekteret og kompetent ledelsesteam og dygtige medarbejdere, som arbejder for at yde en god service til borgerne indenfor de givne rammer. Hjemmeplejen er udfordret af flere samtidige forandringsprocesser, og varierende dokumentation i forbindelse med ændring af opgaver i Nexus.

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 Morsø Hjemmepleje har opnået for hvert af de undersøgte temaer. Der gives en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste og indikerer at Morsø Hjemmepleje 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
<b>Fokusområder</b> Områder, hvor der er behov for en fokuseret indsats med henblik på at forbedre praksis.	Resopti anbefaler at der arbejdes på at forbedre dokumentationen ved ændring af opgaver, og at afskaffe fysiske udskrifter med oplysninger om borgeren.
<b>Udviklingspunkter</b> Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.	<p>Resopti anbefaler at ledelsen fortsat har fokus på forebyggelse af belastningsreaktioner hos medarbejdere som følge af borgernes reaktioner på de aktuelle og forestående forandringer i relation til visitation af indsatser.</p> <p>Resopti anbefaler at arbejde på at etablere en ensartet tilgang til implementeringen af kvalitetsstandarderne og rehabiliteringsarbejdet, også på tværs af faggrupper.</p> <p>Resopti anbefaler, at der fortsat arbejdes på at sikre kontinuitet for borgerne, særligt i relation til antal forskellige medarbejdere i hjemmene og hvordan opgaverne udføres i deres hjem.</p> <p>Der er efter tilsynets vurdering behov for at styrke den interne kommunikation og at arbejde med kulturen på dette område, med henblik på at fremme ensartethed og det kollegiale samarbejde.</p>

### 1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
<p>Evidentia anbefalede i 2022, at der forventningsafstemmes og kommunikeres med fleksibilitet og venlighed i den rehabiliterende indsats, så borgerne ikke oplever sig afvist, men støttet. Ledelsen beretter, at rehabiliteringsteamet og de ansvarlige medarbejdere i et pilotprojekt i relation til implementeringen af kvalitetsstandarderne 2023 er blevet undervist i kommunikation og spørgeteknik.</p> <p>Evidentia anbefalede, 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. Ledelsen beretter, at der arbejdes aktivt på at sikre kontinuitet og kvalitet i indsatserne, blandt andet ved implementeringen af mindre faste geografiske teams under hensyntagen til borgerrelationer og medarbejderindflydelse.</p> <p>Det blev anbefalet, at der hos borgere med risiko for dehydrering etableres faste rutiner for at afmåle og registrere borgerens væskeindtag, så der sikres relevant opfølgning. Ledelsen beretter, at der, udover væskeskemaer i samarbejde med sygehuset og som en del af projektet "Indlæggelse i eget hjem", er iværksat et projekt om subkutan væske i hjemmet efter indlæggelser med UVI og dehydrering.</p> <p>Evidentia anbefalede, at ledelsen fortsat arbejder med at styrke og forbedre samarbejdskulturen og gensidig forståelse mellem hhv. koordinatorene og medarbejderne. Ledelsen beretter, at der snart implementeres faste geografiske teams, hvilket forventes at fremme dialogen om borgernes behov.</p> <p>Evidentia anbefalede, at hjemmeplejen fortsætter arbejdet med at træne perspektivskifte og kommunikation, med henblik på at opretholde en tillidsfuld og god relation med borgerne. Ledelsen</p>

beretter, at der i forbindelse med et pilotprojekt afholdes månedlige møder med de ansvarlige medarbejdere, hvor udfordringer drøftes og kommunikationen forsøges løftet og gjort mere ensartet. Evidentia anbefalede, at det overvejes at indføre triagering som metode. Ledelsen forklarer, at beslutningen ikke ligger hos dem, og at der af hensyn til både organisationen og medarbejdere ikke bør træffes beslutning om dette på nuværende tidspunkt.

## 2. VURDERING AF TEMAER

Tema 1. Rehabilitering	Score 4
<p>Tilsynet vurderer, at der arbejdes med rehabilitering. Ledelsen oplyser, at rehabilitering udgør en central del af deres strategi, og at der er etableret et hjælpemiddel-depot på kontoret, ligesom medarbejdere medbringer hjælpemidler i deres biler. Ledelsen har udarbejdet refleksionsspørgsmål, som medarbejdere kan bruge under besøg hos borgere, med det formål at fremme rehabiliteringsarbejdet. Ledelsen forventer, at forestående implementering af mindre faste geografiske teams vil fremme kontinuiteten og i forlængelse heraf rehabiliteringsarbejdet, så indsatserne får et større fokus på støtte til borgerne.</p> <p>De medvirkende medarbejdere giver udtryk for at tage udgangspunkt i en rehabiliterende tilgang, men påpeger også, at nogle medarbejdere vil få svært ved at afvæne en kompenserende praksis.</p> <p>Borgere giver generelt udtryk for, at de gerne vil gøre så meget som muligt selv, og at de samarbejder med hjemmeplejen om morgenplejen og praktiske opgaver. Under et besøg hos en borger observeres det, at der ikke samarbejdes om rengøringen, hvilket bekræftes af flere borgeres udsagn.</p> <p>Under besøg hos en anden borger observeres samarbejdet om morgenplejen, hvor borgeren støttes til at udføre hygiejne, påklædning og hårsætning efter egen formåen. Det bemærkes, at borgeren opfordres til selv at udføre små opgaver, som fx at hæve sengens fodende med en fjernbetjening. Borgerens hustru giver udtryk for, at de er meget tilfredse med samarbejdet med hjemmeplejens medarbejdere.</p> <p>Resopti anbefaler at arbejde på at etablere en ensartet tilgang til implementeringen af kvalitetsstandarderne og rehabiliteringsarbejdet, også på tværs af faggrupper.</p>	
Tema 2. Dokumentation	Score 4
<p>Ledelsen beretter at alle medarbejdere har gennemgået oplæring i at anvende dokumentationssystemet, og at de har udpeget tre Nexus-nøglepersoner. Ledelsen fortæller om nedlæggelse af et dokumentationsrum og at medarbejdere nu skal dokumentere på IPads ude ved borgere. Både ledelse og medarbejdere beskriver dog en varierende praksis, og at mange medarbejdere dokumenterer på kontoret inden de får fri.</p> <p>Tilsynet gennemgår dokumentationssystemet i samarbejde med en sygeplejerske, hvor der laves nedslag ved udvalgte borgere, som tilsynet har besøgt eller talt med. Ved nedslag konstaterer tilsynet, at der generelt er god overensstemmelse mellem tilsynets observationer, borgers udsagn og korrekt dokumenterede observationer, opgaveoverdragelser samt kalenderregistreringer af relevante tiltag. Tilsynet finder i øvrigt relevante oplysninger vedrørende mestring, ressourcer og helbred samt en relevant handleplan med link til Plejenet.dk. Tilsynet finder flere indsatsmål, som for nuværende ikke lever op til SMART-modellen, men sygeplejersken oplyser, at denne indsats er helt ny og medarbejderne er aktuelt i gang med at oplæres.</p> <p>En borger giver udtryk for utilfredshed med, at besøg af fysioterapeuten kan kolliderer med morgenplejen. Tilsynet finder ikke dokumentation af fysioterapeutens besøg, hvilket kan have betydning for koordineringen for borgeren. En anden borger giver udtryk for betydelig respiratorisk forværring og</p>	

luftthunger, når hun nu selv skal redde seng. Tilsynet finder, at indsatsen er fjernet fra borgeren, men at borgeren gentagne gange efterspørger indsatsen. Under observationer findes, at der har været korrespondance om borgerens visiterede indsatser i denne sammenhæng, men at der ikke er foretaget målinger af respirationen, ingen TOBS, ligesom der ikke har været rettet henvendelse til akutsygeplejerske eller læge i relation til problematikken siden oktober 2022.

Under et besøg hos en borger redegør SOSU-assistenten for dokumentationspraksis i tilfælde af mistanke om manglende væske og ernæring, og beretter om et velfungerende kollegialt samarbejde. Hos en anden borger fortæller rengøringshjælpen, at hun har glemt sin Ipad på kontoret, men at hun vil dokumentere borgers ønsker om ændringer på dagen, når hun er tilbage på kontoret. Tilsynet finder den efterfølgende dag, at ændringen ikke er dokumenteret under observationer i Nexus.

Flere borgere udtrykker utilfredshed med hjemmeplejens koordinering i forbindelse med ændring af opgaver. En medarbejder anerkender problematikken, og påpeger, at arbejdsgangen i forbindelse med opgaveændringer ikke fungerer optimalt, og at der er behov for at kunne henvende sig direkte til koordinatoren i denne sammenhæng. Medarbejderen beretter i forlængelse heraf, at koordinatoren om morgenen gennemgår de opgaver, der er blevet sendt ind, og udskriver fysiske sedler til dem, der skal udføre opgaverne. Disse sedler indeholder oplysninger om borgeren og makuleres ved vagtskifte, medmindre de overdrages til andre. Resopti anbefaler at der arbejdes på at forbedre dokumentationen ved ændring af opgaver, og at afskaffe fysiske udskrifter med oplysninger om borgeren.

### Tema 3. Personlig pleje og praktisk hjælp

Score 4

Tilsynet vurderer, at borgerne modtager den hjælp, de har krav på, jf. serviceloven og Morsø Kommunes kvalitetsstandarder. Medarbejderne mødes til daglige morgenmøder, hvor der spares om dagens opgaver. En medarbejder beretter, at der lige nu er ikke tid til at læse om hver enkelt borger inden besøg. Både ledelse og medarbejdere forventer et større udbytte af morgenmøder, efter deres fysiske kontorer er blevet indrettet således, at der er flere mindre rum til fordybelse.

Borgere giver generelt udtryk for tilfredshed med besøgenes hyppighed og indhold, og fortæller at både den personlige pleje og den praktiske hjælp til rengøring, venligt tilpasses deres behov. Flere borgere udtrykker dog utilfredshed med, at personalet har for lidt tid til at udføre arbejdet, og flere italesætter, at medarbejderne *ikke vil hjælpe* med at rede seng. Flere udtrykker utilfredshed med, at tidspunktet for morgenplejen varierer fra dag til dag. En borger, som beskriver sit tidligere selv som *fuld af vigør*, fortæller, at han kan blive depressiv af at ligge og kigge op i loftet velvidende, at han kommer for sent til aftaler og, at de svingende tidspunkter gør det svært at planlægge sin dag.

Under besøg hos et ægtepar observerer tilsynet samspillet mellem borgere og medarbejder i forbindelse med ankomst og morgenpleje. Det observeres medarbejderen taler roligt og humoristisk med borgerne og det fornemmes, at de kender hinanden godt. Manden får hjælp til at komme op af sengen og på badeværelset, og medarbejderen tilpasser plejen til hans tempo og ressourcer. Hustruen fortæller, at de er meget tilfredse med den hjælp, de modtager, men påpeger at ikke alle tager overtrækssko på, selvom det er noteret i døgnrytmeplanen. Hun fortæller, at de ikke kan få sig selv til at italesætte dette overfor medarbejdere, da de frygter at dette vil gå ud over relationen.

Hovedparten af borgerne, som tilsynet taler med fortæller, at de ved hvordan de kommer i kontakt med hhv. hjemmepleje og visitation. En pårørende beretter at hun har god kontakt til demenskonsulenten.

Borgerne og pårørende udtrykker generelt utilfredshed med antallet af forskellige medarbejdere i det enkelte hjem. Ledelsen er klar over problematikken, og beretter at implementeringen af faste geografiske teams vil fremme kontinuiteten. Ledelsen fortæller, at sygdom, opsigelser og rekrutteringsproblemer udfordrer, men at der ved sygdom særligt tilstræbes at små teams om borgere med mange besøg. En borger foreslår at Morsø kommune bør implementere selvstyreende teams.

Flere borger beretter, at de modtager medicin i dosispakker fra apoteket, og både borgere og pårørende fortæller, at det fungerer godt, og at de er meget trygge ved det.

Resopti anbefaler, at der fortsat arbejdes på at sikre kontinuitet for borgerne, særligt i relation til antal forskellige medarbejdere i hjemmene og hvordan opgaverne udføres i deres hjem.

#### Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse

Score 4

Det er tilsynets vurdering, at borgerne generelt bliver respekteret og anerkendt. Ledelsen fortæller, at medarbejderne har modtaget undervisning om kommunikation, ligesom der er etableret teammøder, hvor medarbejderne kan drøfte og sparre om udfordringer i arbejdet.

Medarbejdere beretter generelt om gode relationer til borgere, men også, at nogle borgere og pårørende udtrykker utilfredshed med manglende indflydelse i relation til den tildelte tid og de tildelte indsats ved at rette utilfredsheden over for den pågældende medarbejder. Under besøg hos en borger efterspørger en pårørende *et individuelt syn* på borgeren.

Ved besøg hos en borger observerer tilsynet, at rengøringspersonalet banker på og låser sig selv ind uden at vente på borgerens svar. Medarbejderen præsenterer sig ikke ved navn, indtil borgeren i samtale om justering af rengøringshjælpen spørger, hvem vedkommende er. I en anden sammenhæng observerer tilsynet, at en medarbejder indgår i relationen med udsagn af følelsesladet og privat karakter. Under besøg hos et ægtepar observerer tilsynet samspillet mellem borgere og medarbejder i forbindelse med morgenplejen. Her observerer tilsynet, at medarbejderen melder sin ankomst, siger godmorgen og præsenterer sig ved navn, idet hun banker på soveværelsesdøren. Under morgenplejen italesætter medarbejderen sine handlinger og afstemmer løbende med borgeren før, hun handler.

Stort set alle borgere udtrykker stor tilfredshed i samarbejdet med medarbejderne. De beskriver relationen som respektfuld, og medarbejderne som søde og venlige. Både borgere og pårørende giver udtryk for at samarbejdet er godt og at hjælpen målrettes den enkelte borger med hensyntagen til dennes præferencer. En enkelt borger udtrykker, at hun *bliver tarveligt behandlet*, idet hun i en konkret situation har oplevet sig betragtet af en medarbejder med henblik på at få frataget en ydelse.

Resopti anbefaler at ledelsen fortsat har fokus på forebyggelse af belastningsreaktioner hos medarbejdere som følge af borgernes reaktioner på de aktuelle og forestående forandringer i relation til visitation af indsatser.

#### Tema 5. Madservice

Score 5

Det er tilsynets vurdering, at hjemmeplejens medarbejdere, hvor der er behov, understøtter gode rammer omkring måltidet. En medarbejder beretter, at der foretages en konkret vurdering af, hvad borgere selv kan, og at flere borgere selv rydder af bordet, hvorefter hjemmeplejen løbende tager opvasken.

Hovedparten af borgerne, som tilsynet taler med, står selv for indløb og madlavning, hvoraf flere pårørende hjælper med indkøb. Disse borgere fortæller, at de dels køber færdigretter eller laver smørrebrød ved aftensmåltidet, hvor de også selv anretter og rydder af bordet. To borgere får mad fra Det Danske Madhus og er tilfredse med kvaliteten. Den ene borger opdeler indimellem portionerne til flere dage. En enkelt borger får mad fra Skovparken, og hjemmeplejen hjælper med anretning og servering af maden. Flere borgere har diabetes, men disse har aktivt fravalgt diabeteskost fra leverandør eller eget indkøb.

Ledelsen redegør for, at der arbejdes med væskeskemaer og er iværksat nye tiltag om subkutan væske ved risiko for dehydrering. Ledelsen beretter, at der er varslet ændringer i relation til frokostmåltidet.

#### Tema 6. Organisation og ledelse

Score 4

Tilsynet vurderer, at der er en reflekteret og kompetent ledelse, som understøtter den daglige drift og den faglige udvikling. Ledelsen beretter, at der er indkøbt større computerskærme med det formål at fremme koordinatorenes overblik i deres planlægning. For at minimere forstyrrelser, er kommunikationen med medarbejdere begrænset til faste tidsrum. Der er daglige fællesmøder for koordinatorene, ugentlige statusmøder og fredagsmøder med sygeplejersken, for at sikre bedre kontinuitet i weekender. For at fremme nærheden og indflydelsen i hvert team, vil koordinatorene fremadrettet facilitere teammøder.

I relation til kompetenceudvikling har alle faggrupper gennemgået oplæring i Nexus og relaterede emner som fællessprog III, funktionsniveauer og dokumentation ud fra SMART-modellen. Ledelsen beretter, at der aktuelt er fokus på anvendelsen af sygeplejerklinikker, som er udvidet til også at omfatte assistentklinikker. Der gennemføres kontinuerligt uddannelse i neuropædagogik og det er planen at oprette studieunits for elever og studerende.

Ifølge ledelsen er sygefraværet faldet, men de oplever udfordringer med rekruttering og et større medarbejderfravald end tidligere. Der opleves derudover et voksende behov for SPS-timer i forbindelse med studerendes praktikforløb.

Der er ledelsesmæssig opmærksomhed på, at implementeringen af kvalitetsstandarderne 2023 indebærer en kultur- og værdændring for både medarbejdere og borgere. Ledelsen beretter, at der er tilstræbt gennemsigtighed ved at inddrage medarbejderne tidligt i forløbet, men også at de ansvarlige medarbejdere i pilotprojektet har modtaget skældud og pres fra både borgere, pårørende og kollegaer. Rehabiliteringsteamet og de ansvarlige medarbejdere har modtaget undervisning i spørgeteknik, og der arbejdes kontinuerligt på at forbedre den eksterne kommunikation. De medvirkende medarbejdere giver udtryk for, at de oplever et godt samarbejde med ledelsen, men at der vil være forskel på, hvorvidt kollegaer vil henvende sig til ledelsen med problemstillinger vedrørende det interne samarbejde. Dog fortæller medarbejdere at de har indtryk af at det lokale MED-udvalg bliver brugt i denne henseende.

Der er efter tilsynets vurdering behov for at styrke den interne kommunikation og at arbejde med kulturen på dette område, med henblik på at fremme ensartethed og det kollegiale samarbejde.

### 3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

<b>Dato og tidspunkt for tilsynet</b>
Den 10. og 11. oktober 2023
<b>Deltagere i interviews</b>
Leder John Michael Jensen Faglig leder Marianne Markussen Souschef Mona Dahlgaard 3 medarbejdere: sygeplejerske, SOSU-assistent og SOSU-hjælper Telefoninterview af otte borgere og besøg ved otte borgere med pårørende i fire hjem.
<b>Tilsynsførende og kontaktoplysninger</b>
Tina Risager, CEO Resopti, lektor, cand.mag. og sygeplejerske; resopti@resopti.dk Karen Klitsgaard Müller, pædagog, proceskonsulent og stud.mag. Læring og forandringsprocesser

