

TILSYNSRAPPORT MORSØ KOMMUNE

Morsø Hjemmepleje

December 2021




evidentia

bedre til at gøre godt

1. TILSYNETS SAMLEDE RESULTAT

1.1 Overordnet vurdering

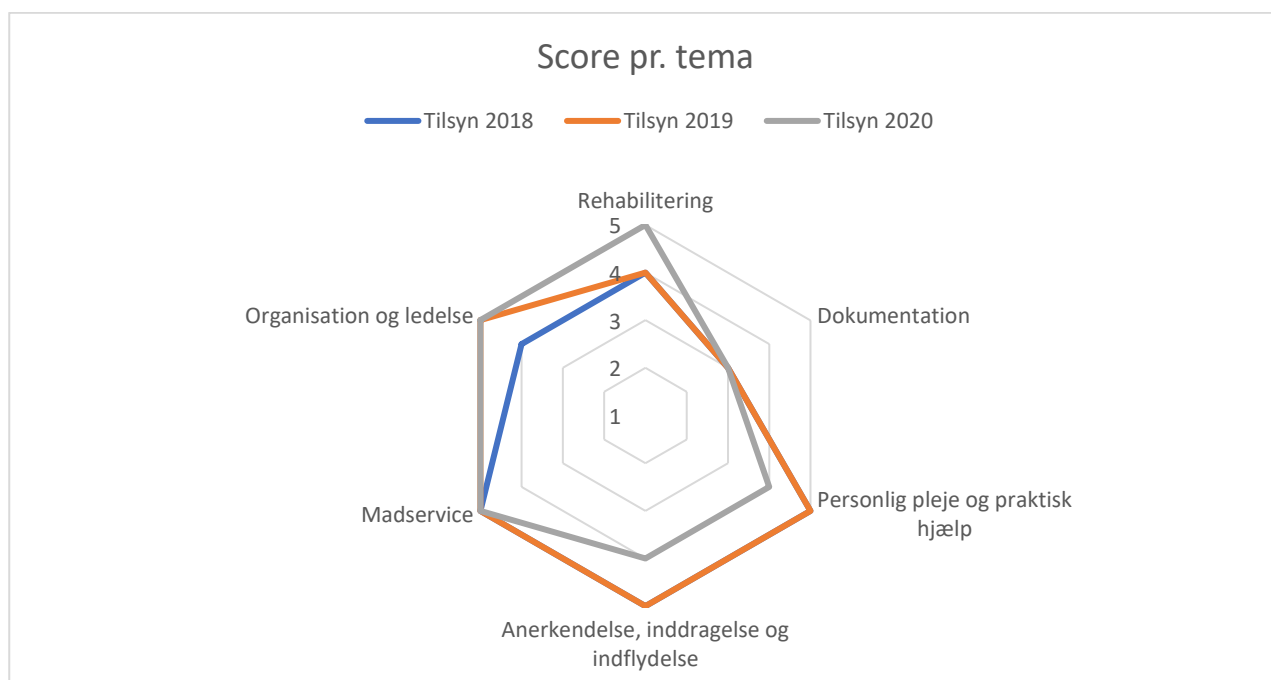
På vegne af Morsø Kommune har Evidentia foretaget et tilsyn med Morsø Hjemmepleje. Det er vores vurdering, at Morsø Hjemmepleje samlet set er et velfungerende tilbud, som i vid udstrækning lever op til servicelovens paragraffer og Morsø Kommune kvalitetsstandarder og politikker.

Hjemmeplejen er karakteriseret af et kompetent ledelsesteam og dygtige medarbejdere, som arbejder fokuseret med at yde en god service til borgerne. Hjemmeplejen er også præget af et langvarigt arbejdspress, som skyldes kombinationen af det langstrakte coronaforløb, generelle rekrutteringsvanskeligheder, sygeplejestrjke og det aktuelle skift mellem to dokumentationssystemer.

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
<p>Fokusområder Områder, hvor der er behov for en fokuseret indsats med henblik på at forbedre praksis.</p>	<p>Evidentia anbefaler, at hjemmeplejen implementerer systematiske arbejdsmetoder fx ændringsskemaet, triagering og borgerkonferencer for at fastholde og træne det faglige sprog og styrke de fælles faglige beslutninger.</p> <p>Evidentia tilskriver den aktuelle implementeringsproces, at der findes store mangler i relation til dokumentation. Evidentia anbefaler, at hjemmeplejen i Morsø Kommune er særligt opmærksomme på borgersikkerhed, kontinuitet i plejen og medarbejdertrivsel i implementeringsperioden.</p> <p>Evidentia anbefaler, at ledelsen er særligt opmærksomme på trivsel og risiko for omsorgstræthed blandt medarbejderne.</p> <p>Evidentia anbefaler, at ledelsen undersøger muligheden for yderligere opgaveoverdragelse mellem faggrupper med samtidig nødvendig kompetenceudvikling.</p>
<p>Udviklingspunkter Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.</p>	

1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
<p>Evidentia anbefalede i 2020, at tiden til dokumentation øges, særligt for social- og sundhedshjælpere, som har meget begrænset tid. Ledelsen redegør for, at SOSU-medarbejdere på grund af det generelle arbejdspress fortsat har samme tid til dokumentation som tidligere. Der er dog altid mulighed for at få mere tid, fx ved oprettelse af en døgnrytmeplan eller tilsvarende.</p> <p>Evidentia anbefalede i 2020, at der arbejdes fokuseret med dokumentationen, så der opnås en mere ensartet brug og kvalitet. Herunder anbefales det, at der oprettes handleanvisninger for alle indsatsmål, samt at indsatsmål, som ikke længere er relevante, afsluttes. Ledelsen redegør for, at alle medarbejdere er kompetenceudviklet i relation til det nye dokumentationssystem Nexus.</p>

2. VURDERING AF TEMAER

Tema 1. Rehabilitering	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad arbejdes rehabiliterende.</p> <p>Borgere som kommer i kontakt med hjemmeplejen, starter i udgangspunktet i rehabiliteringsteamet, bortset fra borgere i palliative forløb eller borgere med svær demens. En efterfølgende vurdering kan medføre overflytning til et specialiseret team.</p> <p>I rehabiliterende forløb opstilles mål sammen med borgeren og medarbejderne arbejder med retning mod målet ved at træne borgernes færdigheder. Medarbejderne understøtter borgernes motivation til selv at opretholde mange funktioner. Medarbejderne redegør i et sikkert fagligt sprog for de faglige indsatser og vurderinger.</p> <p>Flere borgere fortæller at de har været tilknyttet rehabiliteringsteamet og fået omfattende hjælp efter fx operation/indlæggelse på sygehus. Borgerne oplever at blive genoptrænet til niveau, hvor de kan være enten helt eller delvis selvhjulpne. I nogle tilfælde fortæller borgerne at der ydes et tryghedsbesøg, fx i forbindelse med at borger selv går i bad.</p> <p>En borger fortæller, at hun har været i rehabiliteringsteamet, men er nu overflyttet til et andet team, idet hendes forløb er kronisk. Borgeren beskriver, at der i de rehabiliterende forløb kan være mange forskellige medarbejdere og kvaliteten i tilgangen kan være svingende. Nogle er meget dygtige og kender borgeren godt, mens andre <i>'kommer nemt om ved opgaverne'</i>.</p> <p>Flere borger beskriver, hvordan medarbejderne varetager de funktioner, som borger ikke selv kan. Det kan fx være, at borger selv vasker og tørrer tøj i vaskemaskine og tørretumbler, men ikke selv kan fragte tøjet frem og tilbage. Så er aftalen, at medarbejderen flytter tøjkurven til og fra bryggers.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de hver morgen mødes og uddelegerer opgaverne. Der er aktuelt er sparsom tid til faglig sparring ved disse morgenmøder. Medarbejderne redegør for, at der tidligere har været gennemført teammøder, hvor vanskelige forløb og situationer blev drøftet. Evidentia anbefaler, at hjemmeplejen implementerer systematiske arbejdsmetoder fx ændringsskemaet, triagering og borgerkonferencer for at fastholde og træne det faglige sprog og de faglige beslutninger for alle faggrupper.</p>	
Tema 2. Dokumentation	Score 3
<p>Ved tilsynet er hjemmeplejen i Morsø Kommune aktuelt ved at implementere nyt dokumentationssystem Nexus. Alle medarbejdere har været på kursus og oplæring i dokumentationssystemet.</p> <p>Implementeringsprocessen er styret af en projektgruppe, som faciliterer processen på alle relevante enheder på Morsø. Der er anvendt en robotoverførsel af data. I denne sammenhæng er nogle data overført til andre rubrikker end forventet i det nye Nexus, hvilket medfører behov for en del manuelle overførsler. I nedlukningsfasen af det gamle dokumentationssystem, har ledelsen midlertidigt implementeret et word-dokument, for at sikre nødvendige data. Alle advis'er udprintes og overleveres til næste medarbejder i papirform.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de aktuelt ikke kan skrive al dokumentation i Nexus. Derfor er der mange rubrikker, som tilsynet finder tomme. Særligt sygeplejerskerne oplever det kritisk at være afhængig af et system, som ikke rummer nødvendige data om fx FMK, døgnrytmeplan og tydelighed i sammenhænge mellem observationer, tilstande og handlingsanvisninger. Her bekymres sygeplejerskerne om borgersikkerhed og eget ansvar for borgerforløbene.</p>	

Ved gennemgang af en række borgere i Nexus findes ved alle borgere, at døgnrytmeplan ikke er overført. FMK er overført ved nogle borgere og tilstandshjulet er ikke opdateret ved borgerne, så de stemmer overens med de beskrevne indsatser.

Eksempelvis stemmer en borgeres beskrivelse af antal besøg og opgaver ikke overens med de data der fremgår af Nexus. Ved en anden borger findes medarbejdernes efterspørgsel på en ny lift ved en borger, men der findes ingen beskrivelse af opfølgning i Nexus.

Evidentia tilskriver den aktuelle implementeringsproces store mangler i relation til dokumentation. Evidentia anbefaler, at hjemmeplejen i Morsø Kommune er særligt opmærksomme på borgersikkerhed, kontinuitet og medarbejdertrivsel i implementeringsperioden.

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 redegør for, at de møder borgerne med individuelle vurderinger. Medarbejderne kan ikke henvise til systematiske arbejdsmetoder, der anvendes til at vurdere indsatserne. Ledelsen beskriver, at de ved implementering af Nexus vil implementere arbejdsmetoder og forventer, at det vil dreje sig om ændringsskemaet og triagering, som er tilgængelige i Nexus.

De borgere, som indgår i tilsynet, er generelt meget tilfredse med den praktiske hjælp og personlige pleje. Flertallet oplever at hjælpen i meget høj grad svarer til deres behov. Enkelte borgere udtrykker, at der er forskel på faste medarbejdere og afløsere. Mange borgere udtrykker, at der er mange forskellige medarbejdere. Ofte ved medarbejderne hvad borgerens behov, men enkelte ved det ikke, hvorfor borgeren selv må forklare.

En borger beskriver, at hendes behov for hjælp i høj grad imødekommes. Borgeren ved ikke, om hun har en kontaktperson. Et ægtepar beskriver, at de er meget tilfredse med hjælpen til personlig pleje og praktisk hjælp, men de oplever bekymring over den ventetid, der ofte opstår i aften-, nattetimer og i weekends, når ægtefællens kateter med jævne mellemrum stopper.

Et andet ægtepar udtrykker stor tilfredshed med hjælp til personlig pleje, som de modtager i hverdagen. Ægteparret udtrykker behov for mere hjælp til rengøring, mad og koordinering af plejeforløbet, der strækker sig over flere enheder, eksempelvis sygehuse, almen praksis, hjælpemiddel og hjemmepleje. Tilsynet vurderer, at der er behov for til at sikre et sammenhængende borgerforløb, da der er tale om et komplekst, palliativt forløb.

Ledelsen redegør for, at der arbejdes med **smitteforebyggelse** i alle vagtlag. Der er tilstrækkeligt med værnemidler og laves pakker til fx forebyggelse af clostridium, fnat og corona. Ledelsen demonstrerer og træner korrekt på og aftagning af værnemidler for både faste medarbejdere og elever.

Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse

Score 4

Tilsynet vurderer, at borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt. Tilsynet vurderer, at borgerne generelt mødes med en venlig tone, med i afsæt i borgernes ressourcer og stor selvbestemmelse.

Medarbejderne redegør for, at de møder borgerne med afsæt i den enkeltes behov og ønsker. De beskriver et ønske om, at borgerne oplever personalet som en samlet enhed og at alle medarbejdere er professionelle. Medarbejderne har et ønske om at arbejde med større kontinuitet, idet det kan styrke oplevelsen af arbejdstilfredshed og gode forløb.

I de tilfælde, hvor tilsynet kan observere samspil mellem borger og medarbejder, er der en anerkendende tilgang fra medarbejders side. Medarbejderne møder borgerne med venlighed og godt humør. Tilsynet observerer hos en borger, at medarbejderen sætter sig ned i knæ og taler i øjenhøjde

med borgeren, som sidder i kørestol. Samme medarbejder justerer sin aktivitet efter borgerens ønske og sikrer sig, at borgeren er forstået korrekt.

Borgerne udtrykker generelt, at skønt der kommer mange forskellige medarbejdere i hjemmet, så er alle søde og venlige. Borgerne er klar over at medarbejderne har travlt og har derfor stor forståelse for situationen. Enkelte borgere oplever, at nogle medarbejdere ikke er grundige i opgaverne og optræder usikkert. En borger udtrykker, at det opleves som "samlebåndsarbejde".

Mange borgere giver udtryk for, at de oplever at medarbejderne udviser stor fleksibilitet. De oplever ligeledes, at medarbejderne ofte spørger, om der er mere de kan hjælpe med, inden de går.

Tema 5. Madservice

Score 5

Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes relevant med at skabe gode rammer omkring måltidet.

Der er en lang række borgere, som modtager madservice fra Skovparken i Nykøbing Mors. Få borgere køber mad ved en slagter eller får familien til at indkøbe maden. Nogle steder hjælper medarbejderne med at varme og anrette maden.

Medarbejderne redegør for, at de ved nogle borgere blot varmer maden og kun har få minutter til opgaven. Andre steder har borgeren behov for, at medarbejderen skærer maden ud eller sidder med ved måltidet, så borgeren kan benytte sig af spejling. Det beskrives, at tiden omkring måltiderne er pressede, idet mange borgere gerne vil have maden serveret indenfor samme tidsrum.

Medarbejderne beskriver, at de har fokus på hydrering og væskeindtag, men det er vanskeligt at kontrollere, om borgeren reelt drikker det væske, som er sat frem.

En borger udtrykker, at hun ofte får maden serveret kl. 16.15, men hun har et ønske om først at spise tidligst kl. 17.30. Et ægtepar har et stigende behov for hjælp og aktuelt efterspørger de hjælp til madlevering.

Flere borgere fortæller, at maden anrettes pænt og indbydende. Samt at medarbejderne spørger ind til, hvad borgeren god kan lide.

Tema 6. Organisation og ledelse

Score 5

Tilsynet vurderer, at der er en fagligt kompetent ledelse, som understøtter den daglige drift og den faglige udvikling.

Ledelsen redegør for, at der gennemføres opkvalificering af medarbejderne ved implementering af Nexus og oplæring i anvendelsen af dokumentationssystemet. Derudover er der få kompetenceudviklingsaktiviteter i form af vejlederuddannelse, socialsygepleje, sårpleje mv, som er gennemført. De fleste kompetenceudviklingsforløb er udsatte og aflyste de seneste 1½ år på grund af corona-situationen.

Ledelsen vurderer, at medarbejderne generelt er meget kompetente til at løse hjemmeplejens kerneopgaver, dog er de opmærksomme på behovet for yderligere opkvalificering i relation til nye social- og sundhedsfaglige problemstillinger blandt brugerne. Aktuelt er der planer om at opstarte et demensteam fra foråret 2022.

Medarbejderne redegør for, at et stort antal har gennemgået kursus i neuropædagogik, men der er nu flere, som ikke har uddannelsen, da der har været pause i kursusudbud hen over covid-19 perioden.

Både ledelse og medarbejdere beskriver, at der er et stort sygefravær blandt medarbejdere. Det drejer sig om både langtids- og korttidssygemeldinger. Samtidigt er det svært at rekruttere uddannet personale. Aktuelt er der flere ledige assistent- og hjælperstillinger og meget begrænset søgning.

Medarbejderne giver udtryk for, at de arbejder under et stort pres. De tager mange ekstra vagter og bliver ofte ringet til, når de har fri. Nogle medarbejdere oplever at blive prikket til, mens de er på arbejde og bliver spurgt om at blive i ekstra timer. Medarbejderne beskriver, at de rammes af dårlig samvittighed og får ondt i maven, når de ikke har mulighed for at tilbyde ekstra hjælp.

Medarbejderne i SOSU-gruppen beskriver, at de bruger humor og har et stærkt sammenhold, hvilket hjælper dem igennem en lang periode med stor belastning.

En medarbejder beskriver, at sygeplejegruppen oplever sig særligt pressede, idet de har det overordnede sygeplejefaglige ansvar. Medarbejderen udtrykker, at det interne samarbejde påvirkes negativt og flere beskriver, at de har svært ved at påtage sig ansvaret for kvaliteten i plejen, når situationen er præget af sygefravær, rekrutteringsvanskeligheder og utilstrækkelig sikkerhed i dokumentationssystemet. Medarbejderne efterspørger en højere grad af opgaveoverdragelse mellem sygeplejen og SOSU-assistenten. Ledelsen beskriver, at de arbejder på at rekruttere flere sygeplejersker, ligesom de flytter eller aflyser opgaver, som aktuelt ligger ved sygeplejerskerne.

Medarbejderne udtrykker tillid til nærmeste ledelse, som *'gør alt hvad de kan'*. Medarbejderne beskriver, at de altid kan komme til ledelsen, men de oplever, at ledelsen ikke har den fornødne råderum til at ændre på uhensigtsmæssige strukturer i hjemmeplejen.

Evidentia anbefaler, at ledelsen fortsat er særligt opmærksomme på trivsel og risiko for omsorgstræthed blandt medarbejderne. Ligeledes anbefales, at ledelsen undersøger muligheden for yderligere opgaveoverdragelse mellem faggrupper med samtidig nødvendig kompetenceudvikling.

3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

Dato og tidspunkt for tilsynet
Den 7. og 8. december 2021
Deltagere i interviews
Leder John Michael Jensen Souschef og sygeplejefaglig leder Tre medarbejdere deltog i interview, heraf AMR, sygeplejerske og SOSU-assistent. Under besøg hos borgerne talte tilsynet med yderligere fire medarbejdere. Besøg ved 10 borgere og telefoninterview af fem borgere Fire pårørende ved besøg hos 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)