

TILSYNSRAPPORT MORSØ KOMMUNE

Morsø Hjemmepleje

December 2018




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 Kommunes kvalitetsstandarder og politikker.

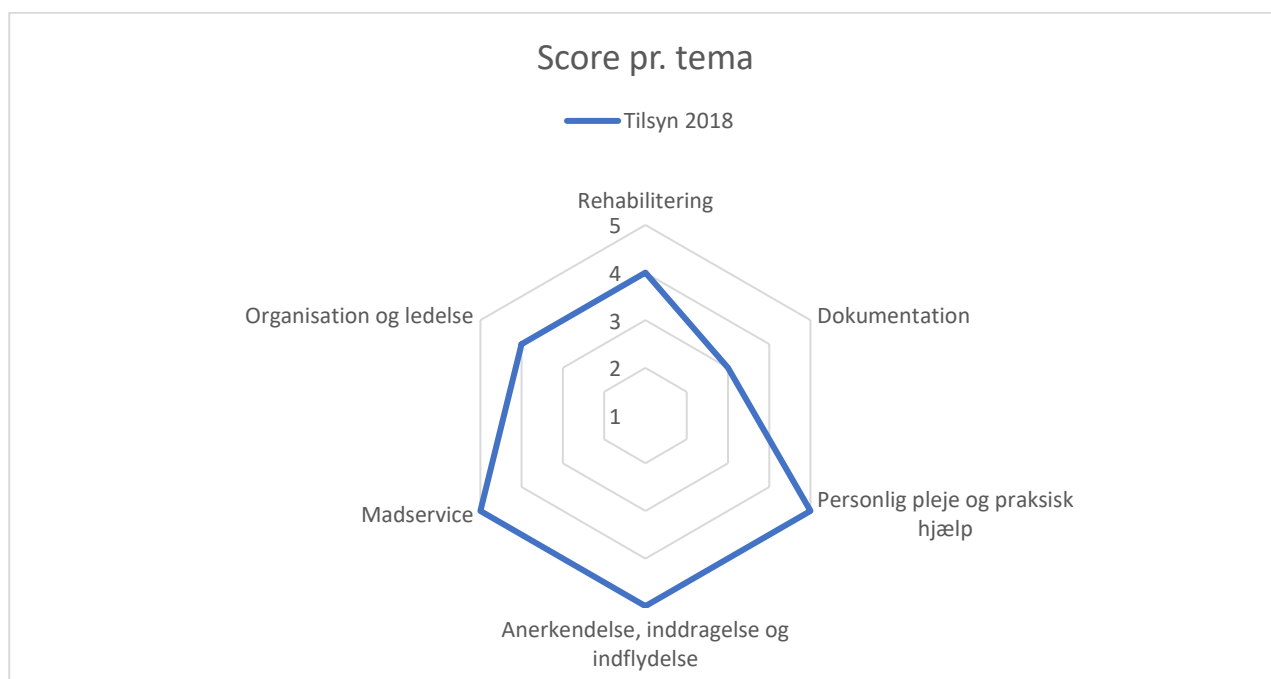
Tilsynet vurderer, at Morsø Hjemmepleje er i en god organisatorisk udviklingsproces, hvor der er fokus på at skabe en stærk fælles kultur både fagligt og organisatorisk. Medarbejderne fremstår fagligt dygtige og med kendskab til den enkelte borgers behov. Borgerne giver udtryk for en meget høj grad af tilfredshed med de ydelser, de modtager, og ikke mindst med den måde de mødes af medarbejderne.

Tilsynet giver anledning til enkelte anbefalinger om fokusområder for den kommende periode, særligt vedrørende temaet dokumentation, hvor der er konstateret behov for en indsats.

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</p> <p>Områder, hvor der er behov for en fokuseret indsats med henblik på at forbedre praksis.</p>	<p>Evidentia anbefaler på baggrund af tilsynet, at der igangsættes en fokuseret indsats vedrørende dokumentation. Det anbefales, at døgnrytmeplaner og køresedler generelt opdateres med hensyn til beskrivelse af borgernes ressourcer og hvordan disse kan understøttes i indsatsen, dvs. hverdagens rehabiliteringsindsats. Det anbefales endvidere at sammenfatningen i døgnrytmeplanen bruges til at give en kortfattet introduktion til borgeren, dennes ressourcer og behov, samt eventuelle særlige forhold, som er væsentlige for borgeren eller for medarbejderens tilgang til denne.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der foretages en opdatering og ajourføring af fokusområder, så uaktuelle fokusområder afsluttes. Ligeledes anbefales det at opstille relevante mål for indsatserne i fokusområder og sikre, at der kommer en tydelig sammenhæng mellem problem, mål, indsats og evaluering. Det er drøftet med ledelsen, at disse indsatser naturligt kan implementeres i forbindelse med overgangen til FSIII.</p>
<p>Udviklingspunkter</p> <p>Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.</p>	<p>Evidentia understøtter ledelsens intention om at udbrede forståelse af rehabilitering som en metodisk tilgang til alle borgere. Det er drøftet med ledelsen, at dette vil kunne styrkes gennem ovennævnte tiltag med at øge fokus på borgernes ressourcer og kompetencer.</p>

1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
Der er ved seneste tilsyn givet anbefalinger omkring dokumentation.

2. VURDERING AF TEMAER

Tema 1. Rehabilitering	Score 4
<p>Tilsynet vurderer, at der i høj grad arbejdes med rehabilitering både i form af deciderede rehabiliterende træningsydelse og i hverdagens pleje og omsorg.</p> <p>Medarbejderne giver fine eksempler på, hvordan de arbejder rehabiliterende og gennem hverdagens almindelige aktiviteter understøtter borgeren i at vedligeholde sine ressourcer. Det gælder fx hos en borger, som selv kan forflytte sig fra seng til kørestol, hvor medarbejderne er opmærksomme på, at borger kan have behov for at gøre mange forsøg, for forflytningen lykkes. I andre eksempler redegør medarbejderne for, hvordan de vurderer borgerens ressourcer den pågældende dag, i forhold til hvad borgeren har af planer for dagen. Herudfra træffes beslutning om der er behov for at støtte mere end</p>	

almindeligt, så borgeren har kræfter til planlagte aktiviteter. Enkelte medarbejder giver udtryk for at rehabilitering udelukkende foregår på rehabiliteringsruten og så at sige stopper, når borgeren overgår til en almindelig rute.

Borgerne giver udtryk for, at medarbejderne i vid udstrækning støtter dem til at bruge egne ressourcer og dermed vedligeholder deres kompetencer. Det gælder både i forbindelse med personlig pleje og ved at borgerne fx selv skal finde bestik og service frem til måltiderne.

Ifølge ledelsen skal der igangsættes en indsats i forhold til at ændre den forståelse, at rehabilitering primært handler om træningsindsatser. Det er væsentligt at få medarbejderne til at udbrede deres forståelse, så de ser borgerne i et rehabiliteringsperspektiv i alle sammenhænge. Tilsynet understøtter denne indsats, idet det vurderes, at medarbejderne i vid udstrækning arbejder rehabiliterende, men der er behov for at italesætte det yderligere og bliver mere bevidst om praksis.

I dokumentationen ses enkelte beskrivelser af, hvordan en beboer kan understøttes i egen pleje.

Tema 2. Dokumentation	Score 3
<p>Det er tilsynets vurdering, at der i middel grad arbejdes målrettet med dokumentation.</p> <p>Tilsynet har gennemgået døgnrytmeplan, helhedsbeskrivelse og fokusområder for ni borgere og har hertil fået forevist køresedler for udvalgte borgere. Det lægges til grund for vurderingen, at disse eksempler på dokumentation, i varieret grad fremstår opdaterede, fyldestgørende og retningsvisende.</p> <p>Døgnrytmeplanerne er i flere tilfælde meget sparsomme i beskrivelser af borgerens behov for hjælp, pleje og omsorg. Feltet, som giver mulighed for at skrive en sammenfatning, bruges i få tilfælde til at give et overblik over borgerens behov og ressourcer, særlige karakteristika, særlig tilgang til borger mv., mens der i andre tilfælde er indsat en kopi af udskrivningspapirer fra sygehus. Der kan derfor med fordel arbejdes med at skabe en fælles forståelse af, hvordan man bruger feltet sammenfatning.</p> <p>I fokusområderne opstilles der i langt de fleste tilfælde ikke mål for indsatsen. Ligeledes ses det ofte at beskrivelsen af problemet består af standardtekst, som ikke er blevet tilpasset det aktuelle problem. Dertil ses ofte en sammenblanding af handling og evaluering.</p> <p>Tilsynet finder flere eksempler på fokusområder, hvor der ikke er evalueret i flere år og som derfor kan afsluttes. I flere tilfælde kan det være relevant at overveje, om et fokusområde stadig handler om en midlertidig problemstilling eller om problemstillingen er blevet en del af borgerens normaltilstand og derfor vil være bedst at beskrive i en døgnrytmeplan og helhedsbeskrivelse.</p> <p>For både køresedler og døgnrytmeplaner er det karakteristisk, at der ikke er fokus på borgers ressourcer, men primært på begrænsninger. Med henblik på at styrke implementeringen af rehabilitering, jf. ovenstående, vurderer tilsynet, at man med fordel kan sætte fokus på at beskrive borgernes ressourcer og hvordan disse kan understøttes i praksis. Det kan være medvirkende til at øge medarbejdernes bevidsthed om, hvordan de i deres daglige arbejde kan arbejde rehabiliterende.</p> <p>Ifølge ledelsen er indretningen af hjemmeplejen kontorlokaler foretaget strategisk, så der er mulighed for at få sparring fra kolleger og sygeplejersker, da alle medarbejdere dokumenterer i to fælles lokaler. Endvidere er der fokus på at forbedre dokumentationsarbejdet i den løbende undervisning og sparring fra ledelsen.</p>	
Tema 3. Personlig pleje og praktisk hjælp	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne i meget høj grad modtager den hjælp, de har behov for og krav på, jf. serviceloven og Morsø Kommunes kvalitetsstandarder.</p> <p>Alle de borgere, som tilsynet taler med, giver udtryk for, at de er meget tilfredse med hjælpen og oplever, at den lever op til deres behov. Flere giver udtryk for, at de føler sig trygge ved, at de kan få</p>	

mere hjælp, hvis der er behov for det i en periode. Borgerne oplever, at medarbejderne generelt har et godt blik for små detaljer, som har betydning for borgerne. En borger fortæller, at kontaktpersonen op mod ferieperioder laver en beskrivelse af rutinerne, som ligger i hjemmet, fordi afløsere ofte kun har overordnet kendskab til, hvad der skal laves.

Alle borgere giver udtryk for, at de oplever sig trygge ved den indsats, der ydes i forhold til deres sundhedsmæssige problemstillinger. Der ses et godt eksempel på, hvordan en medarbejder i forbindelse med, at hun giver en borger fodbad opdager et begyndende tryksår på grund af støttestrømpe. Medarbejder igangsætter en forebyggende og lindrende indsats og aftaler et ekstra besøg hos borgeren i aftenvagten. I gennemgangen af dokumentationen kan det observeres, at medarbejder har dokumenteret udviklingen hos borgeren og kontaktet disponert og visitation for opfølgende besøg.

En ægtefælle til en borger giver udtryk for stor bekymring i forhold til insulingivning, da medarbejderne somme tider kan være forsinket. Det skaber en tydelig utryghed hos ægtefællen, men ikke hos borger selv.

Tilsynet vurderer, at alle medarbejdere er opdaterede i forhold til borgernes tilstand og behov for hjælp og pleje. Ifølge medarbejderne orienterer de sig i dokumentationen og advis forud for besøg hos borgerne. Særligt i de tilfælde, hvor de kommer til en borger, som de ikke har været hos i et stykke tid. Der gives et eksempel på, at der har været afholdt en konference om en borger med en særlig progredierende sygdom, hvor medarbejderne blev informerede om sygdommens udvikling mv. Det oplever både borger og medarbejder som tryghedsskabende.

Med hensyn til praktisk bistand giver borgerne udtryk for tilfredshed med hjælpen, om end flere oplever, at de har behov for ekstra, selvfinansieret hjælp mellem rengøringsbesøg. De er meget tilfredse med de medarbejdere, som kommer og gør rent. Enkelte fremhæver, at de unge afløsere, som kommer i ferieperioder, arbejder meget hurtigt og effektivt, og endda når mere end den sædvanlige hjælp.

Det er tilsynets samlede vurdering, at der er taget hånd om alle observerbare risici – fysiske, psykiske, mentale og sociale.

Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse

Score 5

Tilsynet vurderer, at borgerne i meget høj grad bliver hørt, respekteret og anerkendt.

Borgerne giver alle udtryk for, at de oplever en høj grad af respekt og anerkendelse fra medarbejdernes side. Det gælder uanset, om det er nye eller de faste og kendte medarbejdere, som kommer i hjemmet. Flere af borgerne fremhæver, at medarbejderne er meget søde og venlige.

Tilsynet kan observeres en god og anerkendende omgangstone og kommunikation mellem medarbejdere og borgere.

Borgerne oplever ligeledes, at de bliver inddraget og har indflydelse på udførelsen af hjælp og pleje. De giver flere eksempler på, hvordan de inddrages i praktiske opgaver som sengetøjsskift og hvordan medarbejderen spørger, hvad de gerne vil have gjort.

I forbindelse med besøgene kan der observeres eksempler på, at pleje og praktisk bistand udføres med udgangspunkt i borgernes ønsker og vaner. I nogle tilfælde kan tilsynet observere, hvordan medarbejderne spørger ind til, hvordan borgerne plejer at blive hjulpet. I andre tilfælde ved medarbejderne præcis, hvordan borgerne gerne vil have pleje eller hjælp udført.

Tema 5. Madservice

Score 5

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

Enkelte af de borgere, som deltager i tilsynet, får hjælp til at opvarme maden, som enten er leveret fra Skovparken eller indkøbt andre steder. Hos flere borgere hjælper medarbejderne med at lave morgenmaden til borgerne og smøre mad til frokost eller aften.

Borgerne oplever, at det er velfungerende og at de kan få den mad, de gerne vil have. Hvad enten der er tale om opvarmning af mad eller smurte madder, finder de, at medarbejderne er gode til at anrette maden, så det ser indbydende ud. I et tilfælde kan tilsynet i dokumentationen se, at det er noteret, hvad borgeren særligt gerne vil have som tilbehør til maden.	
Tema 6. Organisation og ledelse	Score 4
<p>Tilsynet vurderer, at der er en ansvarlig og fagligt kompetent ledelse. Hjemmeplejen er i maj 2017 samlet i en organisation med fælles lokaler. Der har siden sammenlægningen været fokus på at udvikle en fælles kultur både fagligt og organisationsmæssigt for de tidligere tre selvstændige grupper. De fysiske rammer er indrettet meget funktionelt og med en gennemtænkt struktur og giver indtryk af en velfungerende organisation, hvor der er ro og fokus på opgaverne.</p> <p>Ledelsen har et relevant fokus på kontinuerlig faglig udvikling og der er fastlagt en plan for kompetenceudvikling for de kommende år. Der gives flere gode eksempler på, hvordan dette udledes i praksis, herunder at alle hjælpere er i gang med at få et undervisningsforløb om Sundhedslovsydelser, rengøringsgruppen skal løftes fagligt i forhold til tidlig opsporing og dokumentation mm. Et andet godt eksempel er specialteamet, som er sammensat af medarbejdere, der har et særligt ønske om at beskæftige sig med borgere med psykiatriske lidelser, særlige udfordringer mv. Hermed sikres det, at medarbejderne besidder relevante faglige og menneskelige kompetencer i forhold til målgruppen.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for, at de har gode muligheder for faglig udvikling og sparring både fra kolleger og ledelse. Ligeledes oplever de organiseringen med disponenter som smidig og effektiv. En medarbejder oplever dog, at der ind i mellem kan være ting, som går tabt, fordi det er så stor en organisation. En medarbejder giver dertil udtryk for, at der ofte kommer flere forskellige hjælpere hos en borger i løbet af en dagvagt (borgere, som får flere besøg i løbet af dagen). Det opleves som frustrerende for medarbejderen og i dennes optik også for de pågældende borgere.</p> <p>Borgerne giver udtryk for at medarbejderne er dygtige og relativt stabile. Selv om der kommer mange forskellige i hjemmene, ved de alle hvad der skal gøres.</p> <p>Vurderingen af dette tema afspejler, at der ved tidligere tilsyn er givet anbefalinger om forbedring af dokumentationen, som endnu ikke er implementeret tilstrækkeligt.</p>	

3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

Dato og tidspunkt for tilsynet
Interview med ledelse, medarbejdere og borgerbesøg er foretaget den 3. og 4. december 2018. Telefoninterviews med borgere er foretaget den 26. og 28. november 2018.
Deltagere i interviews
Leder, John Jensen, souschef og faglig leder Fem medarbejdere og 14 borgere
Tilsynsførende
Tine Juncher, sygeplejerske, og Maud Rosendahl, cand.scient.soc