

TILSYNSRAPPORT MORSØ KOMMUNE

Morsø Hjemmepleje

Oktober 2019




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 på i vid udstrækning lever op til servicelovens paragraffer og Morsø Kommune kvalitetsstandarder og politikker. Tilsynet giver anledning til enkelte anbefalinger om fokusområder for den kommende periode, særligt vedrørende temaet dokumentation.

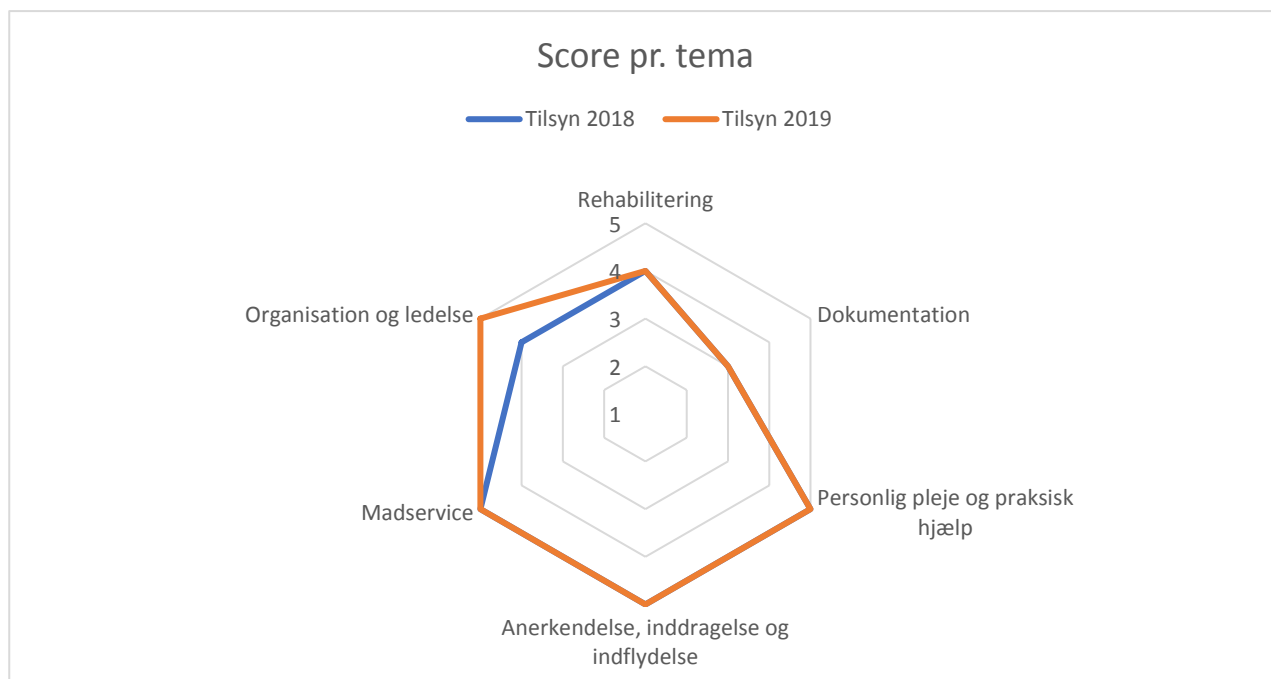
Morsø Hjemmepleje er karakteriseret af dygtige og engagerede medarbejdere og ledere, som fokuseret arbejder på at yde den bedst mulig pleje og hjælp til borgerne. Alle borgere giver udtryk for en meget høj grad af tilfredshed med den pleje og hjælp, som de modtager.

I forhold til det særlige fokusområde om bekæmpelse af ensomhed vurderer tilsynet, at der i meget høj grad arbejdes relevant med dette. Flere borgere kan give eksempler på, hvordan de er blevet motiveret til at bruge nogle af de tilgængelige tilbud om sociale fællesskaber, som gives i Morsø Kommune.

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 tilbuddet har opnået for hvert af de undersøgte temaer. Der gives en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste og indikerer, at tilbuddet 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.	Evidentia anbefaler på baggrund af tilsyn, at der fortsat sikres en tæt opfølgning på dokumentationen i overgangen til FSIII. Det er drøftet med ledelsen, at der er behov for en indsats i forhold til, at medarbejderne støttes i at formulere SMART mål.
Udviklingspunkter Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.	Evidentia anbefaler, at ledelsen tydeliggør for medarbejderne, at der er mulighed for at få ekstra tid til dokumentation og sparring, idet medarbejderne for nuværende oplever store frustrationer over manglende tid til dokumentation i det nye system.

1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
Det er tilsynets vurdering, at der er arbejdet relevant med anbefalingerne fra sidste tilsyn. Disse omhandlede i udbredt grad dokumentationen og der kan ved årets tilsyn ses en fin forbedring.

2. VURDERING AF TEMAER

Tema 1. Rehabilitering	Score 4
<p>Tilsynet vurderer, at der arbejdes relevant med rehabilitering både i form af deciderede rehabiliterende træningsydelse og i hverdagens pleje og omsorg.</p> <p>Når en borger starter op, er det i de fleste tilfælde rehabiliteringsteamet, som påbegynder opgaven. Der kan være tale om egentlige rehabiliteringsforløb, fx efter en operation, hvor borgeren forventes at kunne komme tilbage til sit tidligere funktionsniveau. Der kan også være tale om afklarende forløb, hvor teamets opgave er at afdække borgerens behov. Teamet bruges også i situationer, hvor der er særligt behov for kontinuitet.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for, at de oplever en større bevidsthed hos borgerne om, at de så vidt muligt selv skal gøre det, de kan. Medarbejderne oplever særligt dette hos borgere, som overgår fra rehabiliteringsteamet til de almene teams. Medarbejderne redegør for og giver konkrete eksempler på, hvordan de har fokus på at yde hjælp til selvhjælp, men samtidigt at foretage en løbende vurdering af, hvordan borgerens ressourcer bruges bedst.</p> <p>Tilsynet møder samme opfattelse hos alle de deltagende borgere – at de gerne vil holde sig i gang og varetage så meget som muligt selv. En enkelt borger anser det dog ikke som relevant at lære selv at tage støttestrømpe på, når den kun skal bruges i en meget begrænset periode.</p> <p>Ifølge ledelse og medarbejdere har rehabiliteringsteamet været udfordret af personalemangel, men der er nu ansat en ergoterapeut og fire hjemmetrænere. Primo november er der aftalt en "genstart", hvor teamet skal klædes ens på i forhold til tilgang og forståelse af opgaven, herunder</p>	

dokumentationsopgaven. Efterfølgende er det planlagt, at rehabiliteringsteamet skal deltage i de øvrige teams' møder for at styrke samarbejde, sparring mm.	
Tema 2. Dokumentation	Score 3
<p>Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes målrettet med at implementere FSII og understøtte medarbejdernes læring i brug af systemet og den tænkning, som det repræsenterer. Omtrent halvdelen af journalerne er omlagt på tidspunktet for tilsynet. Ledelsen prioriterer på forskellig vis at være til rådighed for sparring i løbet af dagtimerne. Det gælder fx i FSIII spørgehjørne og fagligt hjørne. En håndbog i brug af FSIII er under udarbejdelse.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for en høj grad af frustration over implementeringsprocessen. De oplever, at de endnu ikke er klædt tilstrækkeligt på, ikke mindst på grund af den tidsmæssige forskydning mellem undervisning og selve omlægningen af journalerne. Det er en helt ny måde at tænke på, hvor borgeren i langt højere grad end tidligere er i centrum. Systemet tvinger medarbejderne til at reflektere på en ny måde, hvilket er krævende både med hensyn til tidsforbrug og energi. Dokumentationstiden er ikke øget. Ledelsen påpeger dog, at der er mulighed for at få mere tid ved behov, men det skal aftales konkret.</p> <p>I den gennemgåede dokumentation ses flere gode eksempler, som er opdatere, handlingsanvisende og fyldestgørende. I nogle tilfælde er rubrikken Overblik ikke opdateret, fx ses eksempler, hvor der i stedet for en aktuell beskrivelse af borgerens situation og status, er indsat en kopi af udskrivningspapir fra sygehus. I FSIII journaler kan tilsynet konstatere, at der kan arbejdes mere systematisk med formulering af faglige mål, som i mange tilfælde formuleres som en faglig indsats fremfor et egentligt mål for borgeren.</p> <p>Der kan i de fleste tilfælde ses en god sammenhæng mellem borgernes faktuelle fysiske, psykiske og sociale tilstand og beskrivelser i dokumentationen. Det gælder for begge journaltyper.</p>	
Tema 3. Personlig pleje og praktisk hjælp	Score 5
<p>Det er tilsynets vurdering, at borgerne i meget høj grad modtager den hjælp, de har behov for og krav på, jf. serviceloven og Morsø Kommunes kvalitetsstandarder.</p> <p>Medarbejder kan på relevant vis redegøre for, hvordan de sikrer, at borgene modtager den nødvendige pleje og omsorg. Her bruges dokumentationen som udgangspunkt og ved besøg hos borgerne kombineres dette med en løbende dialog med borgerne om, hvordan det går, ved observation og brug af sanserne, fx registrering af lugte. Der er ligeledes rig mulighed for sparring med sygeplejersker eller kolleger, hvis der observeres ændringer i borgerens adfærd eller tilstand.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for, at manglende kontinuitet skaber en risiko for, at man ikke er opmærksom på små tegn på ændringer og dermed tidlig opsporing og forebyggelse. Det er dog tilsynets vurdering, at der sikres den fornødne kontinuitet hos borgere, som af den ene eller anden grund er særligt sårbare og har behov for fast personale.</p> <p>Borgerne giver samstemmigt udtryk for, at de er meget tilfredse med hjælpen og oplever, at den lever op til deres behov. Enkelte kan pege på småting, som de gerne vil have ændret, fx hjælp til at folde stort vasketøj, skift på seng mv. Hos en borger oplever tilsynet, at borgeren undlader at bede om hjælp af frygt for at komme på plejecenter.</p> <p>Flere af borgerne får klippekortsydelse. Hos en borger bruges dette fx til at gå i kælderrummet og finde gamle "skatte" i gemmerne. Det sætter borgeren stor pris på.</p> <p>Der observeres og gives eksempler på, at pleje og praktisk bistand udføres med udgangspunkt i borgernes ønsker og vaner.</p>	

Borgerne oplever sig trygge ved den indsats, der ydes i forhold til deres sundhedsmæssige problemstillinger. De har en klar fornemmelse af, at medarbejderne har fokus på forandringer og forebyggelse af eventuelle problemer.	
Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne i meget høj grad bliver hørt, respekteret og anerkendt.</p> <p>Alle borgere giver udtryk for, at de bliver behandlet med stor respekt og hensynsfuldhed. De er meget glade for de medarbejdere, som kommer i deres hjem og har udelukkende rosende ord om disse. Det kan opleves, at der kommer mange forskellige medarbejdere i nogle hjem, men borgerne finder, at alle ved, hvad de skal lave eller spørger ind til, hvordan borgerne ønsker, at hjælpen skal ydes.</p> <p>Medarbejderne lægger vægt på at møde borgerne med respekt og anerkendelse, samt på at være nærværende i samværet med borgerne. De arbejder ud fra, at det først og fremmest er borgernes hjem, de træder ind i. En medarbejder i rehabiliteringsteamet, som jf. ovenstående ofte er de første, som kommer i borgerens hjem, påpeger, at det i nogle situationer kan være nødvendigt at insistere på ændringer i hjemmets indretningen af hensyn til medarbejdernes arbejdsmiljø.</p> <p>Der kan generelt observeres en god omgangstone og kommunikation, hvor det er tydeligt, at medarbejderne kender borgerne. På et borgerbesøg sammen med hjemmeplejens specialteam kan tilsynet observere, at der her er en helt særlig respekt og hensynsfuldhed. Det er tydeligt, at medarbejderen er i stand til at møde borgeren på dennes niveau og derigennem skabe tryghed til gavn for borgeren, som ellers kunne være i fare for at fravælge hjælpen pga. kognitive og personlige udfordringer.</p>	
Tema 5. Madservice	Score 5
<p>Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes relevant med at skabe gode rammer omkring måltidet.</p> <p>Borgerne oplever, at de får relevant hjælp til ernæring, hvad enten de får leveret mad fra Centralkøkkenet eller selv får handlet ind. Ligeledes oplever borgerne, at medarbejderne holder øje med om de får spist deres mad og om de får drukket tilstrækkeligt med væske.</p> <p>I et tilfælde kan det observeres, hvordan medarbejderen meget fint motiverer borgeren til at spise morgenmad, selv om han ikke har lyst. Medarbejderen forklarer, at borgerens helingsproces efter operation kræver, at han spiser og drikker sufficient.</p> <p>Tilsynet vurderer, at borgerne får dækket deres behov for ernæring. Der er et velfungerende samarbejde med Centralkøkkenet, som understøtter dette.</p>	
Tema 6. Organisation og ledelse	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at der er en ansvarlig og fagligt kompetent ledelse, som understøtter den kontinuerlige udvikling af hjemmeplejen.</p> <p>Med hensyn til faglig udvikling er der fortsat fokus på neuropædagogik og SSH-medarbejderne er i gang med uddannelse. I specialteamet er to sygeplejersker i gang med diplomuddannelse i socialsygepleje. For at styrke samarbejdet med Afklaringscenteret og skabe bedre overgange og sammenhæng til hjemmeplejens ydelser, er der ansat en ergoterapeut, som arbejder med udgangspunkt i Afklaringscenteret.</p> <p>Generelt er det tilsynets indtryk, at der løbende iværksættes nye projekter og initiativer til at sikre, at ressourcerne anvendes mest effektivt og hensigtsmæssigt. Et eksempel på dette er en nylig analyse af alarmopkald, hvor de borgere, som har det største forbrug af alarmopkald, gennemgås og analyseres</p>	

med henblik på at afdække årsager og eventuelt behov for nye indsatser. Et andet eksempel er ønsket om at oprette et demensteam på linje med specialteamet.

I forhold til implementering af FSIII, som fylder meget, er det tilsynets vurdering, at der iværksættes relevante tiltag, som kan understøtte forløbet.

Medarbejderne oplever, at ledelsen er tilgængelige og er opmærksomme på den enkelte medarbejder. Man føler sig både set og hørt i hverdagen. Som ny medarbejder bliver man taget godt imod og der følges løbende op på, om man falder godt til. Der er generelt et godt fokus på trivsel, fx er der mulighed for at trække på den interne coach ved behov.

Tema 7. Bekæmpelse af ensomhed

Score 5

Tilsynet vurderer, at der arbejdes relevant med bekæmpelse af ensomhed.

Medarbejderne er blevet introduceret for værdighedspolitikens fokus på området, ligesom pjecen gennemgås for nye medarbejdere. De er bekendte med, hvor de kan henvise borgerne til, herunder MOA, frivillige indsatser som besøgsvenner mm. Medarbejderne oplever, at der er fokus på om borgerne er ensomme og det inddrages i vurderinger af fx en negativ udvikling/forandring hos en borger.

Ifølge ledelsen skal MOA deltage ved næste Kickoff arrangement, så medarbejderne kan få ansigter på disse og dermed styrke samarbejdet.

Blandt de deltagende borgere var der mange gode eksempler på hvordan de selv eller efter motivation fra medarbejderne deltog i forskellige sociale arrangementer. En borger fortalte fx om at hun og hendes veninder efter inspiration fra en medarbejder havde lavet en telefonkæde, hvor de ringer til hinanden hver morgen. Borgeren var ligeledes blevet ansporet til at genoptage nogle af sine normale sociale aktiviteter af medarbejdere.

Hos en borger fik tilsynet det indtryk, at borgeren var ensom. Pågældende venter på en plejehjemsplads, men kunne muligvis i mellemtiden få gavn af en indsats fra fx MOA. Det ville sandsynligvis kræve, at tilbuddet blev introduceret og motiveret af en kendt medarbejder og at der fx blev brugt en klippekortsydelse til at deltage i et arrangement sammen med medarbejder.

3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

Dato og tidspunkt for tilsynet
Den 9. oktober kl. 7.30-17. Telefoninterview med fem borgere er foretaget den 8. oktober.
Deltagere i interviews
Leder John Jensen, souschef og faglig leder.
Fire medarbejdere deltog i gruppeinterview og syv medarbejdere blev interviewet i forbindelse med besøg hos borgere.
Fem borgere i telefoninterviews og ni borgere ved besøg.
Tilsynsførende og kontaktoplysninger
Tine Juncher, sygeplejerske, og Maud Rosendahl, cand.scient.soc.