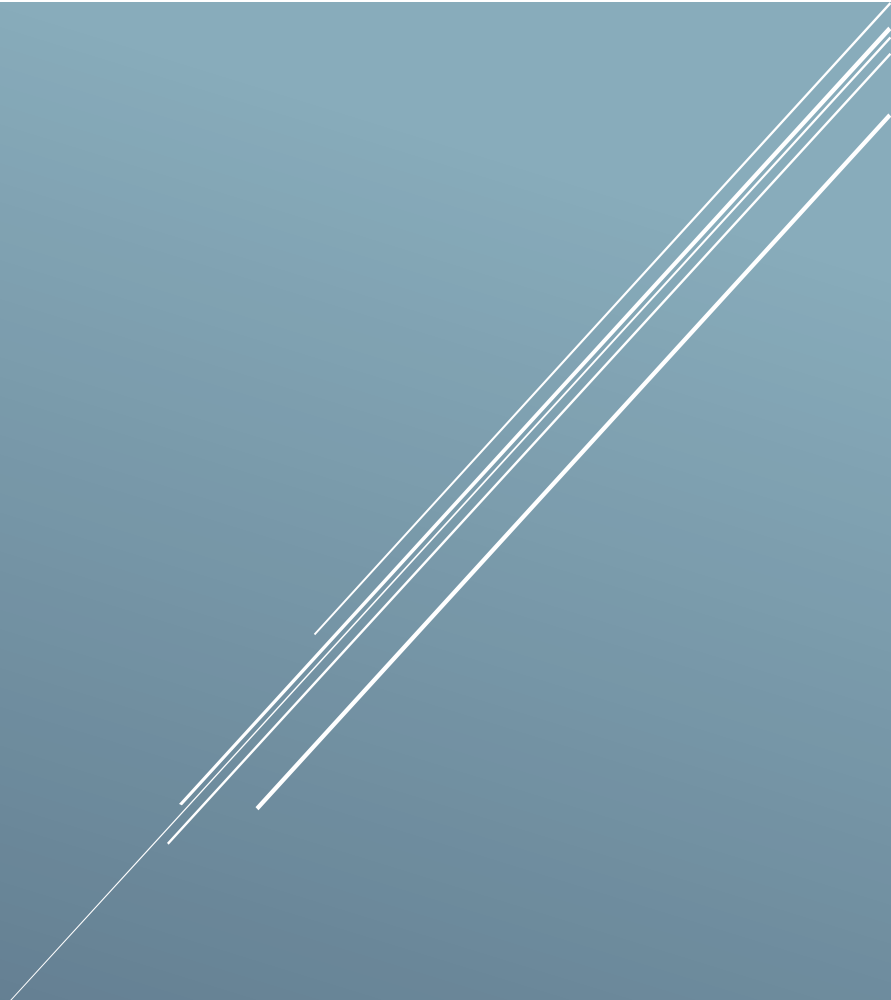




TILSYNSRAPPORT MORSØ KOMMUNE

Morsø hjemmepleje 2024

Center for Refleksiv Praksis



1. TILSYNETS SAMLEDE RESULTAT

1.1 Overordnet vurdering

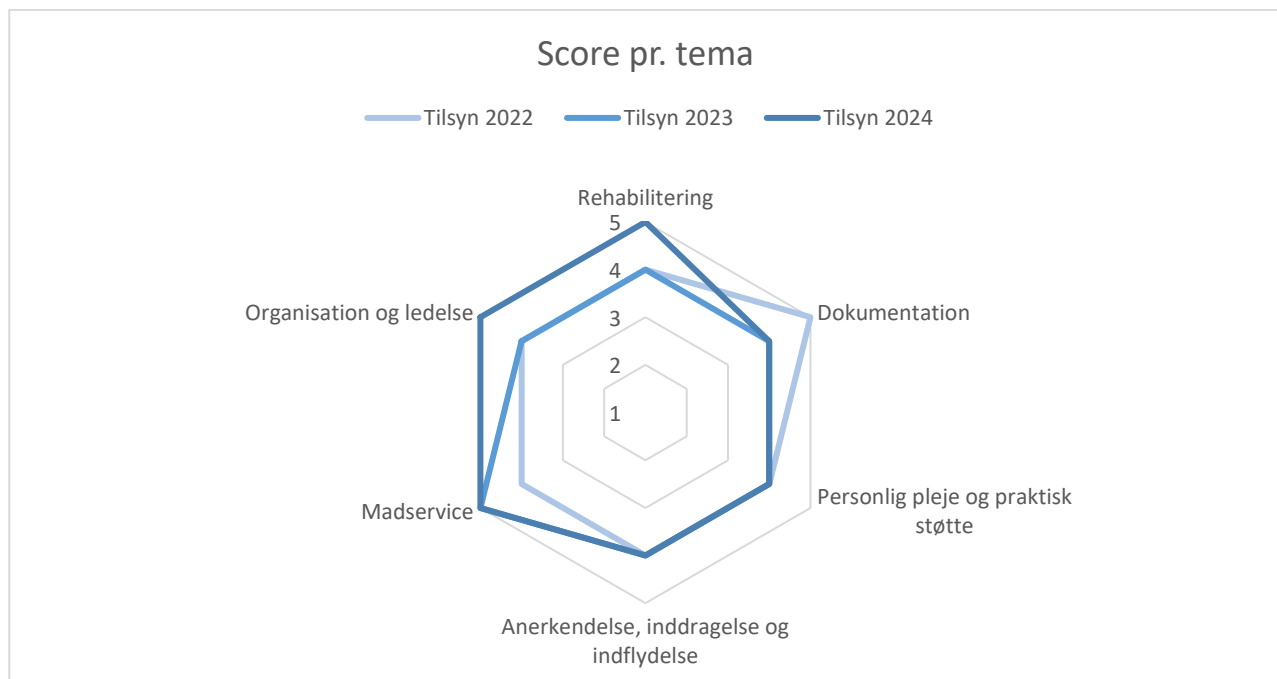
På vegne af Morsø Kommune har Center for Refleksiv Praxis foretaget et tilsyn med Morsø Hjemmepleje. Det er vores vurdering, at Morsø Hjemmepleje samlet set er et meget velfungerende tilbud, som i høj grad lever op til servicelovens paragraffer og Morsø Kommune kvalitetsstandarder og politikker.

Hjemmeplejen er karakteriseret af en nærværende ledelse, der på relevant vis understøtter medarbejderne i større forandringer, hvilket kræver kontinuerlig kompetenceudvikling og tilpasninger.

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
Fokusområder Områder, hvor der er behov for en fokuseret indsats med henblik på at forbedre praksis.	
Udviklingspunkter Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.	Tilsynet anbefaler fortsat fokus på præcision i dokumentationspraksis, herunder konsekvent brug af rubrikkerne for borgerens og medarbejderens indsats. Indsatsmål kan fortsat udvikles med udgangspunkt i SMART-modellen for at sikre tydelig målopfølgning. Det anbefales tilmed, at der udarbejdes faldregistreringer i Nexus ved fald og risiko for fald. Tilsynet anbefaler, at fortsat arbejdes med at sikre kontinuitet i både opgaver og medarbejdere og at borgere oplyses om kontaktperson. Tilsynet anbefaler, at der fortsat arbejdes med koordinering, forventningsafstemning og at alle medarbejdere kommunikerer respektfuldt og inddragende med borgerne.

1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
Tilsynet anbefalede i 2023, et fortsat fokus på forebyggelse af belastningsreaktioner hos medarbejdere som følge af borgernes reaktioner på de aktuelle og forestående forandringer i relation til visitation af indsatser. Ledelsen redegør for, at de arbejder meget med psykologisk tryghed og blandt andet, har indført flydende APV fra 2024-2027, så medarbejderne løbende kan berette om egne behov og om forslag til forbedringer på et board med røde, gule og grønne post-its, som løbende behandles. Dertil har den enkelte medarbejder mulighed for at give udtryk ved de faste runder ved morgenmødet. Det blev også anbefalet at arbejde på at etablere en ensartet tilgang til implementeringen af kvalitetsstandarderne og rehabiliteringsarbejdet, også på tværs af faggrupper. Ledelsen beretter, at de har været igennem en stor kultur- og vaneændring hos både borgere og medarbejdere, at det er et vedvarende arbejde og at medarbejdere fx har været på kursus i <i>konflikthåndtering</i> og <i>den motiverende samtale</i> i relation til rehabilitering. Dertil blev det anbefalet, 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. Ledelsen beretter, at de prioriterer, at de borgere, som får flest besøg skal opleve den største kontinuitet. Derudover er vagtplanen tilpasset, så de fleste medarbejdere tager hjem kl. 13 og således får en arbejdsdag mere om måneden. Dertil arbejdes der kontinuerligt en klar og tydelig døgnrytmeplan, så flere medarbejdere kan levere ydelserne efter det planlagte. Afslutningsvis blev det anbefalet at styrke den interne kommunikation og at arbejde med kulturen, med henblik på at fremme ensartethed og det kollegiale samarbejde. Ledelsen redegør for, at de nu er fem grupper, der har hver sit rum, hvilket også understøtter teamfølelsen.

2. VURDERING AF TEMAER

Tema 1. Rehabilitering	Score 5
Det er tilsynets vurdering, at der i meget høj grad arbejdes med rehabilitering. Ledelsen oplyser, at implementeringen af de nye kvalitetsstandarder i Morsø Kommune har medført et paradigmeskifte fra fokus på "<i>hjælp</i>" til "<i>hjælpemidler, rehabilitering og støtte</i>". Som led i denne proces er alle borgere blevet revisiteret med udgangspunkt i en mediantid tilpasset deres funktionsniveau. Medarbejderne beskriver, at nogle borgere har svært ved at forstå, at de nu modtager støtte og at denne i udgangspunktet er midlertidig. Det opleves, at medarbejdere i andre af kommunens enheder og regionen stadig omtaler hjemmeplejens arbejde som hjælp, hvorfor borgerne kan blive forvirrede. Ledelsen bemærker, at dette har resulteret i verbale reaktioner fra nogle borgere, hvilket medarbejderne har måttet håndtere. For at styrke medarbejdernes kompetencer har de derfor gennemført et seks-dages forløb i <i>konflikthåndtering og den motiverende samtale</i> med fokus på <i>rehabilitering</i>. Derudover udarbejdes der aktuelt en folder til borgere og pårørende, der forklarer, hvad det vil sige at modtage rehabiliterende støtte. Medarbejderne er begyndt at opstille indsatsmål for alle borgere, der modtager SEL-ydelser og arbejder på at inddrage borgerne i opgaveløsningen. Generelt giver borgerne udtryk for, at de ønsker at være så selvhjulpne som muligt og samarbejder godt med hjemmeplejen om fx morgenpleje. Dette stemmer overens med tilsynets observationer af den personlige støtte. Samtidig fremgår det, at der kun i begrænset omfang samarbejdes med borgerne om praktisk støtte, såsom rengøring. Flere borgere nævner desuden, at der er variation i medarbejdernes anvendelse af hjælpemidler, fx Sara Steady. I forhold til fokusområdet <i>personcentreret omsorg</i> oplyser medarbejderne, at de arbejder med relationsdannelse, men ikke anvender specifikke metoder fra personcentreret omsorg. Det fremhæves, at oplysninger om borgernes livshistorier ofte er sparsomme, men at information om familieforhold og tidligere beskæftigelse kan findes under generelle oplysninger i Nexus. En medarbejder giver dog et eksempel på, hvordan hun anvendte viden om en borgers tidligere beskæftigelse i det første møde, hvilket skabte en positiv kontakt. Tilsynet observerer desuden under flere besøg, at medarbejderne har et nært kendskab til mange borgere, hvilket vurderes som tryghedsskabende. I relation til fokusområdet <i>en værdig livsafslutning</i> fortæller medarbejderne, at de løbende drøfter, hvordan de bedst muligt kan støtte borgere i den sidste levetid. De giver udtryk for at føle sig trygge i arbejdet med terminalforløb, idet de altid oplever støtte fra kolleger: "<i>Man står aldrig alene.</i>" Sygeplejersker administrerer sidste-tids-medicin, og der lægges stor vægt på at sikre kontinuitet for borgere der ligger for døden. Samarbejdet med ergoterapeuter, den praktiserende læge og det palliative team beskrives som velfungerende. Endelig oplyses det, at der fortsat kun er få vågekoner tilknyttet hjemmeplejen.	
Tema 2. Dokumentation	Score 4
Det er tilsynets vurdering, at Morsø Hjemmepleje i høj grad arbejder systematisk med dokumentation. Tilsynet har gennemgået dokumentationen for 16 borgere og foretaget yderligere to stikprøver delvist med support fra en sygeplejerske. Ledelse og medarbejdere oplyser, at der er oplæring i dokumentationspraksis i introprogrammet for nye medarbejdere. Efterfølgende står tre Nexus-guides, den faglige leder og souschefen til rådighed for vejledning. Medarbejderne fortæller, at de kan få hjælp til dokumentation gennem sidemandsoplæring. Dog nævnes det, at ikke alle medarbejdere er fuldt fortrolige med dokumentationspraksis. De medarbejdere, tilsynet taler med, vurderer dog, at der stilles tilstrækkelige ressourcer til rådighed for at understøtte arbejdet. Tilsynet finder generelt velbeskrevne <i>døgnrytmeplaner</i> for dag, aften og nat, der tager udgangspunkt i de tidspunkter, hvor borgerne modtager støtte. Dokumentation indeholder en rubrikopdeling af <i>medarbejderens og borgerens indsats</i>, hvilket vurderes at understøtte en rehabiliterende tilgang. Det beskrives fx, at en borger har behov for støtte til at tørre benene efter bad, mens en anden borger selv smører sin mad, når personalet har sat tallerken og mad på bordet. Enkelte <i>døgnrytmeplaner</i> mangler dog	

beskrivelser af borgerens indsats, og nogle steder er borgerens og medarbejderens indsats blandet sammen. For de fleste borgere er der under rubrikken <i>særlig opmærksomhed</i> udfyldt personspecifikke hensyn, fx at borgeren har svært ved at tage initiativ eller har behov for et roligt arbejdstempo. Under <i>generelle oplysninger</i> findes <i>helbredsoplysninger</i>, der ved flere viser multisygdom, samt oplysninger om udlånte <i>hjælpemidler</i> såsom Sara Steady, plejeseng og bækkenstol. Ved tilsynsbesøg observeres ingen hjælpemidler hos borgerne, som ikke er dokumenteret i Nexus. Tilsynet noterer sig et eksempel, hvor en borger oplever store tidsintervaller ved morgenpleje. Dokumentation indeholder en <i>observation</i>, hvor det fremgår, at borgeren ikke ønsker bad, fordi hjælpen først kommer kl. 9.00. <i>Indsatsmålet</i> for borgeren vurderes relevant, men mangler en tidsafgrænsning. Flere <i>indsatsmål</i> kan generelt præciseres yderligere ved anvendelse af SMART-modellen. Tilsynet bemærker enkelte fejl, hvor evalueringstidspunkter for opgaver ikke er anført korrekt. Hos en borger findes en relevant beskrivelse af samarbejdet med daghjemmet, samt en opdateret <i>observation</i> af en urinstix udført på tilsynsdagen. En anden borger med specialbehov har en detaljeret beskrivelse af samarbejde med fysioterapeut og bostøtte, hvor indsatserne tilsammen understøtter borgerens behov. Hos en borger er der en beskrivelse af <i>fremtidsønsker</i> om at bevare mest mulig livskvalitet og kontrol over egen tilværelse, ligesom der relevant findes dokumentation af SEL- og SUL-ydelser rettet mod terminal pleje, herunder en personcentreret tilgang med detaljer om placering af plejeseng og specifik forflytningsanvisning. Tilsynet besøger flere borgere, der beskriver fald. Der findes dog ingen <i>faldregistreringer</i> i Nexus, men tilsynet bliver vist en lokal ordning, hvor utilsigtede hændelser (UTH) registreres på papir. Hos en borger bemærkes manglende sammenhæng i dokumentationen, hvor <i>indsatsmål</i> om en fingerskade er anført, men støtten i døgnrytmeplanen relaterer sig til kateterisering. Et andet eksempel viser, at en fast aftale om at ringe til borgeren 10 minutter før besøg, så hunden kan låses i soveværelset, ikke er anført i bemærkningsfeltet. Flere borgere har en udfyldt <i>livshistorie</i> med korte beskrivelser af nære familierelationer og tidligere beskæftigelse, fx som håndværker, fisker, landmand eller underviser. Tilsynet anbefaler fortsat fokus på præcision i dokumentationspraksis, herunder konsekvent brug af rubrikkerne for borgerens og medarbejderens indsats. Indsatsmål kan fortsat udvikles med udgangspunkt i SMART-modellen for at sikre tydelig målopfølgning. Det anbefales tilmed, at der udarbejdes faldregistreringer i Nexus ved fald og risiko for fald.
--

Tema 3. Personlig pleje og praktisk støtte	Score 4
Det er tilsynets vurdering, at borgerne i høj grad modtager den hjælp, de har krav på i henhold til serviceloven og Morsø Kommunes kvalitetsstandards. Ledelsen forklarer, at de nye kvalitetsstandards har medført ændringer i opgaverne. For eksempel støvsuger medarbejderne ikke længere, og borgerne opfordres til at anskaffe en robotstøvsuger. Borgerne kan søge økonomisk støtte ved visitationen, hvis det er nødvendigt. Flere borgere oplyser, at de selv støvsuger forud for hjemmeplejens besøg. En borger, der sidder i kørestol fortæller, at det er vanskeligt for ham, da han ikke har råd til en robotstøvsuger. Andre borgere har valgt at tilkøbe privat rengøring, fordi de vurderer, at en robotstøvsuger ikke er brugbar i deres hjem på grund af udfordringer som nedsat syn (AMD), høje dørtrin eller tæpper og møbler. Langt de fleste borgere udtrykker generel tilfredshed med den støtte, de modtager. Flere borgere oplyser, at de får dosispakket medicin fra apoteket, og to borgere fortæller, at hjemmeplejen bliver hos dem, mens de tager medicinen. En borger oplever, at hjemmeplejen reagerer hurtigt på nødkald og kommer inden for 15 minutter. En anden borger beretter, at medarbejderne en dag ikke reagerede på hendes gentagne nødkald og telefoniske henvendelser, hvilket førte til en indlæggelse. Flere borgere udtrykker frustration over, at de møder mange forskellige medarbejdere, hvilket kræver gentagne forklaringer om opgaverne. Flere borgere og pårørende mener ikke at kende til, at de har en kontaktperson, men udtrykker, at det kunne være rart med oplysning om dette. Derudover oplever nogle borgere, at ændringer i deres støtte sker uden forudgående information, fx fortæller en borger, at den støtte, hun tidligere modtog, pludselig blev frataget efter en indlæggelse, men at hun senere fik den	

tilbage. En anden borger udtrykker utilfredshed med, at tidspunkterne for morgenbesøg varierer meget. Det beskrives, at han nogle dage ligger i sengen i 14-15 timer, og bemærker, at *"det virker som om, de ikke ved, hvad der skal ske, og hvem der må gøre hvad."* Borgeren oplever, at der ikke koordineres korrekt, hvilket resulterer i fejl, fx når både bad og træning er planlagt samme dag. Flere borgere nævner, at medarbejderne har meget travlt. En borger beskriver, at medarbejderne forlader hjemmet så hurtigt, at hun grundet en hjernesygdom ikke når at stille de nødvendige spørgsmål, før de er gået. Tilsynet anbefaler, at fortsat arbejdes med at sikre kontinuitet i både opgaver og medarbejdere og at borgere oplyses om kontaktperson.

Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse	Score 4
Det er tilsynets vurdering, at borgerne i høj grad mødes med anerkendelse, inddragelse og indflydelse i deres samarbejde med Morsø Hjemmepleje. Ledelse og medarbejdere redegør for, at der arbejdes målrettet med relationsdannelse og med at lære borgerne godt at kende ved opstart af forløb. Langt størstedelen af borgere og pårørende giver udtryk for stor tilfredshed med samarbejdet med medarbejdere, der beskrives som venlige, hensynsfulde og imødekommende. En borger fortæller fx, at aftenvagten synger <i>"godaften"</i>, og at de ofte griner sammen. Flere borgere fortæller, at støtten tilpasses deres individuelle behov og præferencer. Tilsynet observerer ved et besøg, hvordan en medarbejder agerer hjemmevant i borgerens hjem, reagerer naturligt på borgerens hund og banker på badeværelsesdøren, hvor borgeren er ved at vaske sig. Ved en anden borger observerer tilsynet en morgenpleje, hvor borgeren støttes til selv at udføre hygiejne, påklædning og hårsætning i sit eget tempo. Medarbejderen sikrer, at støtten tilpasses borgerens tempo, og kommunikerer klart og respektfuldt ved at italesætte sine handlinger fx <i>"Nu er vandet koldt til tandbørsten."</i> Flere borgere beskriver dog, at tidsplaner ikke altid overholdes, hvilket påvirker deres øvrige planer for dagen. Desuden nævner en borger og en pårørende en enkelt medarbejder, der beskrives som egenrådig og <i>"meget magtfuld"</i>. Det beskrives, at medarbejderen på egen hånd har ændret antallet af besøg og har udvist respektløs adfærd, herunder at ignorere borgeren og <i>"smide dynen på"</i> borgen. Tilsynet anbefaler, at der fortsat arbejdes med koordinering, forventningsafstemning og at alle medarbejdere kommunikerer respektfuldt og inddragende med borgerne.	
Tema 5. Madservice	Score 5
Det er tilsynets vurdering, at Morsø Hjemmepleje i meget høj grad understøtter gode rammer for madservice. Ledelsen redegør for, at de nye kvalitetsstandarder har ændret praksis, så hjemmeplejen ikke længere smører rugbrødsmadder for borgerne. I stedet får mange borgere leveret snitter fra Skovparken, og for borgere med demens, som ikke selv kan administrere maden, sørger medarbejderne for at tage maden med ud. Hovedparten af borgerne, som tilsynet har talt med, står selv for indkøb og madlavning, ofte med støtte fra pårørende. Flere borgere fortæller, at de køber færdigretter eller spiser brød til aftensmåltidet. En enkelt borger nævner, at han klarer det meste selv, men lader opvasken stå til næste dag, hvor hjemmeplejen ordner den. Fem borgere, der får leveret mad fra Skovparken, herunder en borger med behov for skånekost, giver udtryk for stor tilfredshed med både kvaliteten og leveringen. Hos nogle borgere støtter medarbejderne ved at opvarme og servere maden. En borger bemærker dog, at det kan variere, om medarbejderne smører frokosten for hende eller blot sætter madvarerne frem, så hun selv kan klare det.	
Tema 6. Organisation og ledelse	Score 5
Det er tilsynets vurdering, at der i meget høj grad arbejdes med organisering og ledelse i Morsø Hjemmepleje. Ledelsen oplyser, at sygeplejeklinikkerne er udvidet til også at omfatte assistentklinikker, og at hjemmeplejen foretager cirka 8.000 ugentlige besøg, som blandt andet planlægges ud fra medarbejdernes kompetenceprofiler. Medarbejderne er organiseret i fem geografiske teams, der efter morgenmøder med mulighed for tværfaglig sparring kører ud på tre specialiserede ruter: demens-,	

rehabiliterings- og specialruten. En gang om ugen mødes medarbejderne fra de tre ruter på tværs af teams. På møderne for demensruten kan demenskoordinatoren deltage, mens afløsere og elever ikke deltager for at sikre kontinuitet for borgere med kognitiv svækkelse. Alle borgere tildeles som udgangspunkt to kontaktpersoner, hvoraf den ene for borgere med demens er en demenssygeplejerske. De fleste borgere og pårørende kender til procedurerne for at kontakte hjemmeplejen, men flere borgere er ikke opmærksomme på, at de har en kontaktperson, og en pårørende har udtrykt ønske om at blive informeret om dette.

Medarbejderne beskriver arbejdspladsen som tryk og ledelsen som nærværende, lyttende og handlekraftig over for eventuelle problemer. Samarbejdet mellem teams og faggrupper fremhæves som stærkt med en kultur præget af hjælpsomhed og faglig sparring. Kompetenceskemaer og borgerspecifik oplæring bruges systematisk og godkendes af sygeplejersker, når det vurderes, at opgaverne udføres korrekt. Kompetenceprofiler anvendes til at afklare ansvarsområder, og medarbejderne beskriver, at det accepteres, hvis de siger fra over for opgaver, der føles utrygge. Borgere og pårørende udtrykker generelt tilfredshed med hjemmeplejen og beskriver medarbejderne som imødekommende.

3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

Dato og tidspunkt for tilsynet	
Den 12. og 13. november 2024 kl. 8.00 - 16.00	
Deltagere i interviews	
Leder John Michael Jensen Faglig leder Marianne Markussen Souschef Mona Dahlgaard Fire medarbejdere og én sygeplejerske ved gennemgang af dokumentation Telefoninterview af otte borgere og besøg ved otte borgere med pårørende i fem hjem.	
Tilsynsførende og kontaktoplysninger	
Tilsynsførende: Tina Risager, Center for Refleksiv Praksis, lektor, sygeplejerske, dp. i ledelse, cand.mag. resopti@resopti.dk , tlf.: 60551327 Karen Klitsgaard Müller, pædagog, proceskonsulent og cand.mag. i Læring og forandringsprocesser	
Vurdering	Score
Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>meget høj grad</i> - Tilbuddet leverer indsatserne i en høj faglig kvalitet og lever fuldt ud op til det, som kan forventes ud fra kvalitetsstandard og politikker på området. - Niveauet er højt for alle indikatorer. - Tilsynet kan give anledning til enkelte anbefalinger om udviklingsmuligheder for yderligere at forbedre indsatserne.	5

Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>høj</i> grad • Tilbuddet leverer indsatserne i en høj faglig kvalitet og lever i vid udstrækning op til det, som kan forventes ud fra kvalitetsstandard og politikker på området. • Niveauet er højt på næsten alle indikatorer. • Tilsynet kan give anledning til enkelte anbefalinger om udviklingsmuligheder. Der kan ligeledes gives anbefalinger om en fokuseret indsats på et afgrænset område.	4
Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>middel</i> grad • Tilbuddet leverer indsatserne i en tilstrækkelig kvalitet og lever i nogen udstrækning op til det, som kan forventes ud fra kvalitetsstandard og politikker på området. • Niveauet kan være varieret eller generelt middel. • Tilsynet vil give anledning til anbefalinger om fokuserede indsatser med henblik på at øge kvaliteten af indsatserne.	3
Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>lav</i> grad • Tilbuddet leverer indsatserne i en lav kvalitet og lever i begrænset omfang op til det, som kan forventes ud fra kvalitetsstandard og politikker på området. • Niveauet kan være varieret eller generelt lavt. • Tilsynet vil give anledning til anbefalinger om fokuserede indsatser med henblik på at øge kvaliteten af indsatserne.	2
Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>meget lav</i> grad • Tilbuddet leverer indsatserne i en meget lav kvalitet og lever ikke op til det, som kan forventes ud fra kvalitetsstandard og politikker på området. • Niveauet er generelt lavt. • Tilsynet vil give anledning til anbefalinger om fokuserede indsatser med henblik på at øge kvaliteten af indsatserne. • Tilsynet følges op af en kontakt til forvaltningen	1