



VIBORG
KOMMUNE

5




Prøvehandlingshæfte

- en del af Velfærdsaftalen

Evaluering af prøvehandlinger
i perioden den 1. september 2023 til den 10. december 2023



Prøvehandlinger i femte fase 20234

-  Bedre ro om livets afslutning på plejehjemmet 4
-  Hjælpe midde lteket – udvidet tilbud om Kvikservice 10
-  Selvvisitering til madservice via hjemmesiden 14

Fortsatte prøvehandlinger20

- Borgernære teams med nærvisitation 21
- Lokal frisættelse af pleje- og omsorgscentre 23

Projekter og indsatser24

- Synliggørelse af aktiviteter for ældre 25
- Boliger..... 25
- Mobilitet og transport 25

Implementering af prøvehandlinger26

Forord

Af Kristine Stange, sundhedschef og Karen Margrethe Holdsbjerg-Larsen, omsorgschef

Dette hæfte præsenterer de prøvehandlinger, projekter og indsatser, som er gennemført fra den 1. september 2023 til den 10. december 2023 – den femte fase af Velfærdsaftalen i Viborg Kommune.

Evaluering i tre spor

I denne fase er der arbejdet i tre sideløbende spor.

Det første spor er de prøvehandlinger, der er sat i gang på ældreområdet i aftaleperioden.

En prøvehandling er et praktisk "eksperiment", som er foretaget i udvalgte dele af den kommunale organisation. Prøvehandlingen skal være med til at afprøve, hvordan idéer fungerer i virkeligheden. Ideerne til prøvehandlingerne er kommet fra borgere, medarbejdere og ledere i Viborg Kommune.

Alle prøvehandlinger er som udgangspunkt gennemført i 100 dage og evalueres herefter.

I hæftet er hver prøvehandling vurderet ud fra fordele og ulemper i forhold til:

- Borgeren/den pårørende
- Medarbejderen/organisationen
- Økonomi og ressourcer

Det andet spor er indsatser og projekter, der er udsprunget af ideer fra Seniortopmødet, borgermøder mm.: Mobilitet og Transport, Synliggørelse af aktiviteter for ældre samt Boliger.

Det tredje spor er en samlet plan for implementering af de beslutninger, der er taget i forbindelse med prøvehandlingerne i de forudgående faser.

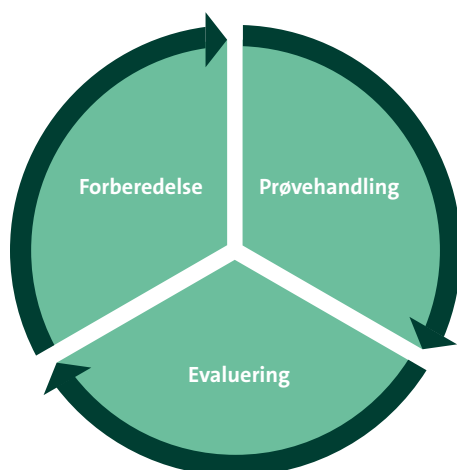
Velfærdsmøde og politisk godkendelse

Dette hæfte præsenteres på Velfærdsmødet den 5. februar 2024.

Mødet er et evalueringsmøde, hvor ledere og medarbejdere, der har været med til at arbejde med de forskellige prøvehandlinger præsenterer deres arbejde og får feedback fra de øvrige deltagere. På mødet deltager også Ældre- og Aktivitetsudvalget, Viborg Ældreråd, direktør, chef og Fag-MED-repræsentanter.

På baggrund af tilbagemeldingerne fra Velfærdsmødet skal Ældre- og Aktivitetsudvalget drøfte det videre arbejde med indsatserne. Dette sker på udvalgets møde den 27. februar 2024.

Dette er femte omgang af prøvehandlinger. Resultaterne fra alle prøvehandlingerne er tilgængelige på Viborg Kommunes hjemmeside.



Fakta om Velfærdsaftalen

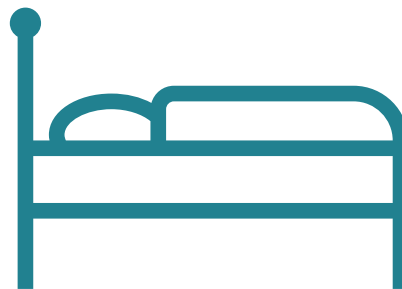
Baggrunden er den velfærdsaftale, som Viborg Byråd har indgået med Regeringen. Aftalen betyder, at Viborg Kommune i perioden 2021-24 i stort omfang sættes fri fra bureaukrati og regulering på ældreområdet - med det gode ældreliv som målet. Det har givet mulighed for at sætte gang i mange ideer og prøvehandlinger, som skal skabe endnu mere nærhed, kvalitet, faglighed og omsorg på ældreområdet.

1

Bedre ro om livets afslutning på plejehjemmet

Sted:

Pleje- og Omsorgscenter Kildehaven



Beskrivelse af prøvehandling

Prøvehandlingen ligger i tæt forlængelse af projektet "Livets afslutning", som for nylig er implementeret i Viborg Kommune.

Som optakt til prøvehandlingen blev der i foråret 2023 sat fokus på arbejdsgangen i forbindelse med den senterminale fase og ved dødsfald. Gennemgangen blev lavet på tværs af faggrupper på Pleje- og Omsorgscenter Højvangen og viste, at pleje- og omsorgspersonalet bruger megen tid på mange lavpraktiske og forberedende gøremål i borgerens senterminale fase og ved dødsfald, f.eks.:

- Klargøre borgeren ved dødsfald (vask, hagebind mm.).
- Fremskaffe det tøj, som den afdøde ønsker at blive begravet i.
- Gøre klar med dekorationer, blomster, lys, musik, sanghæfte og andet til lejligheden.

Under gennemgangen blev det klart, at personalet ofte må gå ekstra ture, fordi man lige har glemt noget – eksempelvis salmebog, negleklipper e.l. Personalet spørger hinanden til procedurer; "Hvordan er det nu, vi gør?" og "Hvad med information og til hvem?" Samlet blev det tydeligt, at de aktiviteter, man bruger til indledende, forberedende gøremål, er tidskrævende, fjerner fokus fra borger/pårørende og giver uro.

Formålet med prøvehandlingen "Bedre ro om livets afslutning" er derfor at se på arbejdsgange og logistik i forbindelse med pasning og pleje af senterminale borgere eller ved dødsfald. Prøvehandlingen har sat fokus på at:

- Efterkomme borgerens ønsker til den sidste tid
- Skabe ro og struktur omkring den senterminale tid og ved dødsfald, hvor der er mange praktiske opgaver, der skal løses, og som kan fjerne fokus fra borger/pårørende og give uro
- Give medarbejderen en større tryghed i forhold til borgerens sidste tid.

Det er samtidigt afprøvet, om et nyudviklet møbel - en såkaldt tryghedstrolley - kan være en mulig løsning på nogle af de oplevede udfordringer. En tryghedstrolley er et møbel på hjul, en "værktøjskasse" designet med det formål at skabe en sikker ramme, en fast struktur og gode arbejdsgange. Arbejdsgangen i forbindelse med dødsfald er oplyst på trolleyen, som f.eks. rummer informationer til pårørende, det tøj, som den afdøde ønsker at blive begravet i, alt hvad der skal bruges til at gøre borger i stand, lys og musik mm.

Under prøvehandlingen har der kun været to dødsfald på Kildehaven. Men det til trods har der løbende været ideudviklingsmøder blandt ledere og personale i forhold til skabe gode, aftalte arbejdsgange og en beslutning om, hvilke remedier, der skal være hvor.

Desuden har prøvehandlingen været på dagsordenen til morgenmøderne, hvor også indholdet af trolleyen løbende er drøftet og justeret.



FORDELE

Borger

Når der er struktur og system på de praktiske forhold omkring den senterminale fase eller ved dødsfald, giver det større ro om situationen. Når dialog og praktiske aftaler er foretaget med borgeren og pårørende i god tid, er det oplevelsen hos ledere og medarbejdere, at borgeren/de pårørende bliver mere trygge og komfortable i den sårbare situation.

Trolleyen kan være et blandt flere bud på den "værktøjskasse", der kan understøtte arbejdet med livets afslutning. Indholdet i trolleyen kan skræddersys efter den enkelte borgers ønsker. Har borgeren f.eks. ønsket, at der skal bedes Fadervor, skal der ligge en bibel i trolleyen. Andre religioner ønsker helt andre forløb.

Medarbejder

Medarbejderne på Kildehaven har været meget involverede og engagerede i at pege på, hvilke remedier, der skal være til rådighed, og hvilke arbejdsgange, der er de bedste.

Et dødsfald er ikke en hverdagsbegivenhed for nogen medarbejdere, og derfor bidrager en klarhed over arbejdsgangen til tryghed i arbejdsmiljøet. Medarbejderen har det ved hånden, som han/hun skal bruge og bliver via en tjekliste guidet igennem arbejdet med den afdøde. Alle medarbejdere er desuden løbende opfordret til at læse de relevante instrukser. Medarbejdere påpeger desuden, at gode, aftalte og gennemprøvede arbejdsgange er vigtige, hvis man er udlånt til en anden afdeling på plejecentret.

Kendte, velafprøvede arbejdsgange og de rigtige remedier ved hånden understøtter ifølge medarbejderne en svær opgave: "Alt det, jeg skal bruge, er samlet her", "Jeg føler mig mere rolig og professionel i situationen", "Når jeg er rolig, smitter det af på de pårørende.", "Bare det at vide, at hvis det sker om en time, så er jeg forberedt og har alt det, jeg skal bruge", "I terminalfasen er trolleyen en god og synlig hjælp til, at jeg kan forberede mig på det, der skal ske."

Økonomi/ressourcer

Intet



BARRIERER/OPMÆRKSOMHEDSPUNKTER

Borger

Ingen barrierer i forhold til mere struktureret tilgang til den praktiske håndtering af den senterminale fase/dødsfald.

Konkret i forhold til den testede trolley kan der være den bagside, at den fylder i borgerens hjem på plejecentret. Da bygningsmassen og dermed pladsforhold på kommunens plejehjem er meget forskellig, vil en trolley i sagens natur fylde mere nogle steder end andre.

Medarbejder

Et dødsfald er ikke en hverdagsopgave, men en situation, man som medarbejder sjældent står overfor. Det kan være svært at ændre en arbejdsgang i noget, der afprøves så forholdsvis sjældent.

Økonomi/ressourcer

En tryghedstrolley som afprøvet koster pr. stk. ca. kr. 24.000 kr. ekskl. moms.

Skal de fleste plejecentre anskaffe to stk. skal der samlet investeres mere end 500.000 kr. (12 plejecentre). Der kan være andre konkrete måder at opnå samme effekter som ved tryghedstrolleyen, herunder f.eks. indretning af skabe i borgers bolig mv.

Samlet vurdering

Vurdering

Hvilken effekt har prøvehandlingen haft?

Prøvehandlingen ligger i tæt forlængelse af Livets Afslutning og understøtter den strukturerede, rolige og professionelle tilgang til opgaven. Prøvehandlingen har vist, at der er brug for gode og velafprøvede arbejdsgange, som man som plejepersonale kan tage udgangspunkt i.

Hvilken adfærd har den ønskede effekt krævet i prøvehandlingen?

- Vi skal turde udfordre hinanden på synspunkter: Hvorfor synes du, det er vigtigt?
- Vi skal kunne afvige fra standarden og tilpasse os den aktuelle situation.
- Vi skal kunne reflektere over bedste praksis i teamet.
- Vi skal - om muligt - være på forkant op til et dødsfald: Aftaler på plads med borger og pårørende.

Gode arbejdsgange i forbindelse med livets afslutning på plejecentre kræver løbende fokus og opfølgning, hvis de skal virke i både dag-, aften- og nattevagter. Derudover bør det være en del af introprogrammet for nye medarbejdere.

”Værktøjskassen”

Det vurderes, at der vil være individuelle hensyn, når det gælder en ”værktøjskasse” – alt efter beboersammensætning og fysiske forhold på det enkelte plejecenter.

En trolley som overfor beskrevet er en velegnet ”værktøjskasse” ved dødsfald og ikke mindst i den senterminale fase. Der kan måske på nogle plejecentre være udfordringer med pladsforholdene, ligesom der er tale om en relativt stor investering. Sammenholdt med, at der forventes at være andre praktiske løsninger, som kan bidrage på samme vis som trolleyen, skal der undersøges alternative løsninger, som understøtter den strukturerede arbejdsgang omkring håndteringen af den senterminale fase.

Hvad har gjort størst indtryk?

At prøvehandlingen og drøftelserne har afdækket temaer, erfaringer, dilemmaer og holdninger til den sidste tid. Drøftelserne har gjort os mere bevidste og skarpe på den professionelle tilgang til den sidste tid.

Anbefaling

- Kildehaven udarbejder en liste med indhold af ”værktøjskasse” til den senterminale tid og ved dødsfald.
- Listen kan bruges som inspiration af alle plejecentre i Viborg Kommune. Med udgangspunkt i de opnåede erfaringer fra Kildehavens prøvehandling gennemgår plejecentrene sine procedurer omkring dødsfald eller senterminale beboere med henblik på at skabe ro, værdighed og sikkerhed omkring borger/pårørende.
- Der deles erfaringer om, hvilke former for ”værktøjskasser”, der er i brug blandt plejecentrene til brug for livets afslutning – og om der kan være en gevinst ved at lave en fælles løsning.



2 Hjælpemiddeltekst – udvidet tilbud om Kvikservice

Sted:
Kvikservice



Beskrivelse af prøvehandling

Viborg Kommune har søgt om og fået yderligere frisættelse på hjælpemiddelområdet. Med den yderligere frisættelse er Viborg Kommune ved visitation af standardhjælpemidler fritaget fra at vurdere, om der er behov for hjælpemidlet midlertidigt eller varigt. Der er også fritagelse fra at vurdere, om hjælpemidlet i væsentlig grad afhjælper følgerne af funktionsnedsættelsen.

Før prøvehandlingen var det visitationen, som vurderede, om borgerne var berettigede til et standardhjælpemiddel. Dette betød, at det var borgeren, som skulle redegøre for deres behov i dialog med visitatoren, som herefter dokumenterede borgers behov i Nexus. Borgerne kunne møde direkte op i Kvikservice eller ringe til visitationen, som bestilte en tid til ekspedition i Kvikservice.

I prøvehandlingen er Kvikservice-tilbuddet udvidet med længere åbningstider og øget tilgængelighed. I stueetagen af Kvikservice er der oprettet et udstillingsområde, hvor der findes alle de standardhjælpemidler, som borgerne kan låne. Borgerne har dermed mulighed for at afprøve og få instruktion i brugen af hjælpemidlet samt få faglig vejledning fra personalet.

Borgerne vurderer selv, om de har behov for et standardhjælpemiddel. Det giver en kortere og mere enkel betjening af borgerne.

Der lægges særlig vægt på afprøvningsfaciliteter med mulighed for afskærmning i et separat rum, når der er flere borgere samtidig.

I prøvehandlingsperioden er der 245 personer, som har benyttet sig af tilbuddet. Besøgene fordeles sig rimeligt jævnt fra mandag til fredag med mellem 1-9 besøg pr. dag. Det mest populære tidsrum er om formiddagen fra klokken 10-12, men der er også besøg både før og efter dette tidsrum.

Tilbuddet i Kvikservice er bemanded på skift af fem personer fra Visitation Sundhed og Omsorg med hjælp fra det øvrige personale på Hjælpemiddelservice.

Information om åbningstider og visitationspraksis findes på Viborg Kommunes hjemmeside.



FORDELE

Borger

Borgeren kan selv vurdere, om de har brug for et hjælpemiddel.

Borgerne kan se hele udvalget af standardhjælpemidler i udstillingen og kan derfor nemmere overskue, hvad der er muligt at låne.

Bedre mulighed for at få den rigtige størrelse hjælpemiddel, når der vejledes af faguddannet personale med det samme end via telefonen og efterfølgende levering.

Medarbejder

Nemmere at betjene borgere, da alle hjælpemidlerne er i stueetagen. Så man ikke skal gå imellem etagerne for at hente remedier.

Den øgede arbejdstid og opgaveløsning på Kvikservice har givet et bedre kendskab mellem personalet i Kvikservice og Hjælpemiddelservice. Det har medvirket til et yderligere forbedret samarbejde omkring udlevering af hjælpemidler og betjening af borgere.

Mindre tidsforbrug, da der ikke skal bookes tider til borgerne i telefonen. Nu der er et simpelt kø-system, hvor der trækkes et nummer, når borger kommer.

Medarbejderne skal have mulighed for at løse deres andre arbejdsopgaver i vagten på Kvikservice, de dage hvor der få borgere.

Økonomi/ressourcer

Den forventende tidsbesparelse på baggrund af prøvehandlingsperioden vil være på 3 minutter pr. ekspedition svarende til 49 timer om året. Besparelserne ligger primært i, at medarbejderne kan levere en effektiv betjening af borgerne, hvor der bruges mindre tid på dokumentation, herunder udarbejdelse af afgørelser.



BARRIERER/OPMÆRKSOMHEDSPUNKTER

Borger

Når der ikke er tidsbestilling, kan der forekomme ventetid, hvis der kommer mange borgere på samme tid. Det har dog ikke været et problem indtil nu.

Medarbejder

Medarbejderne har ikke mulighed for at forberede sig på den enkelte borger inden en ekspedition, hvilket kan have øget ekspeditionstiden. Dette opvejes til dels af den ændrede visitationspraksis og mindre dokumentationstid.

Økonomi/ressourcer

Antallet af kørsler med levering af hjælpemidler er uændret, så på nuværende tidspunkt har der ikke været en direkte økonomisk gevinst af den ændrede praksis.

Samlet vurdering

Vurdering

Hvilken effekt opnåede vi i prøvehandlingen?

- Borgerne benytter sig af tilbuddet omkring selvvisitering af standardhjælpemidler i Kvikservice.
- Bedre samarbejde mellem medarbejderne i Kvikservice og Hjælpemiddelservice.

Hvilken adfærd krævede den ønskede effekt lokalt på vores arbejdsplads?

- Det krævede en ændret vagtplan med flere timer af de faste medarbejderne i Kvikservice samt en ændret tilgang til visitationen, herunder forberedelse og tidsbestilling.

Hvad har gjort størst indtryk?

Samarbejdet mellem Visitation Sundhed og Omsorg og Hjælpemiddelservice er blevet yderligere styrket. Bedre indsigt og forståelse for hinandens arbejdsopgaver, ressourcer og styrker, og kommunikationen er blevet tættere.

Den daglige og tætte sparring omkring opgaver og borgere er nøglen til at sikre meningsfulde borgerforløb, hvor borgeren oplever mindre bureaukrati, større tilgængelighed, et højt serviceniveau og dermed en større tilfredshed i mødet med visitationen.

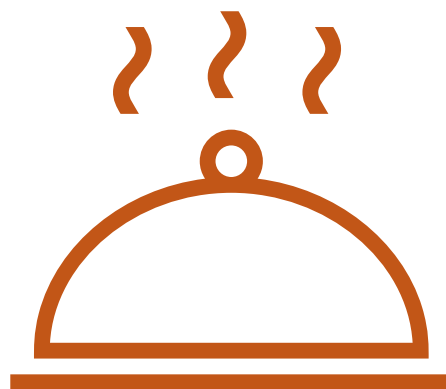
Anbefaling

Implementering af denne praksis i Kvikservice

3 Selvvisitering til madservice via hjemmesiden

Sted:

Madservice Viborg og
Visitation Sundhed og Omsorg



Beskrivelse af prøvehandling

Viborg Kommune har ønsket at gennemføre en prøvehandling, hvor borgere selv kunne bestille Madservice via hjemmesiden uden at skulle igennem en ansøgnings- og visitationsproces. Efter ansøgning til ministeriet gav Folketinget frisættelse fra lovgivningen, som gjorde det muligt at gennemføre denne prøvehandling.

Tiltaget rummer to faser.

1. Mulighed for bestilling af madservice via viborg.dk, herunder også mulighed for at anmode om at benytte plejecentrenes cafeer.
2. Udvikling af en automatiseret it-løsning til overførsel af borgerens bestilling til kommunens omsorgs- og køkkensystem. Indtil løsningen er udviklet, skal borgerens bestilling håndteres manuelt.

Informationen om de nye selvbetjeningsmuligheder findes på Viborg Kommunes hjemmeside.

Selve tilmeldingen til Madservice Viborg forgår via viborg.dk via et bestillingsmodul. Det kan anvendes af borger, pårørende eller af kommunale medarbejdere, hvis borgeren har brug for hjælp til tilmeldingen.

Borgerne har fortsat mulighed for at vælge mellem kommunal eller privat leverandør. Borgerne skal i forbindelse med selvvisitation på viborg.dk selv vurdere, om de er i målgruppen.

35 personer er blevet tilmeldt madservice via hjemmesiden i prøvehandlingsperioden. Af dem er ca. 40 procent tilmeldt enten af sig selv eller af ægtefællen. De resterende er tilmeldt af medarbejdere i visitationen eller andre steder i organisationen.

Tilmeldingerne er både til Madservice Viborg og til den private leverandør "Det Danske Madhus", og hovedparten har valgt at få leveret maden til hjemmet og enkelte til kommunes cafeer. Derudover er der blevet tilmeldt 48 borgere af visitationen i forbindelse med udskrivelser fra sygehuset, hvor der er anvendt den gamle procedure.

Samlet set er antallet af borgere, som er tilmeldt madservice, stort set det samme, som i samme perioder de to foregående år.



FORDELE

Borger

Det er nemt og fleksibelt at anmode om madservice døgnet rundt, og man slipper for at ringe til visitationen inden åbningstiden. Borgeren kan således sidde hjemme sammen med sine pårørende og bestille.

Der er desuden mulighed for at kontakte Visitation Sundhed og Omsorg i åbningstiden, hvis der er spørgsmål eller brug for hjælp.

Medarbejder

Reduceret tidsforbrug i telefontiden på visitation til madservice til de borgere, som selv bestiller via hjemmesiden.

Mindre tidsforbrug, da vurderingen af borgernes behov for madservice foretages af borgeren selv.

Arbejdsgangen mellem Madservice Viborg og visitationen om f.eks. borgers kontooplysninger er blevet mere enkel.

Økonomi/ressourcer

Det forventes, at sagsbehandlingstiden i det nuværende setup kan gøres 8 minutter kortere pr. ansøgning svarende til tidsbesparelse på 41 timer årligt, hvis alle borgere anvendte selvvisitering.

Når den automatiserede it-løsning er helt på plads, vil det fjerne en ekstra arbejdsgang i visitationen, som på nuværende tidspunkt er involveret i hver ansøgning.



BARRIERER/OPMÆRKSOMHEDSPUNKTER

Borger

Borgere uden MitID kan ikke selv anvende systemet. De kan dog stadig ringe til Visitation Sundhed og Omsorg, eller evt. få hjælp til at blive tilmeldt ordningen af en ægtefælle eller medarbejdere i hjemmeplejen.

Det kan være vanskeligt for borgerne at vurdere, om de har brug for specialkost, som f.eks. tager hensyn til tyggevenlighed eller øget energitæthed.

Medarbejder

Der har været usikkerhed blandt medarbejdere i forhold til at melde borgere til PBS med hensyn til håndtering af borgernes bankoplysninger. Der er dog blevet udarbejdet en arbejdsgang for medarbejderne, hvilket har løst dette.

Der er en ekstra arbejdsgang med den nye praksis for medarbejdere i Madservice med hensyn til at tjekke, om borgere har valgt selvvisitering, da dette ikke umiddelbart er en synlig information. Denne ekstra arbejdsgang skulle forsvinde med det nye automatiserede produktionskøkken.

Økonomi/ressourcer

Den første fase med bestilling via hjemmesiden for borgerne er nu på plads. Der er dog stadig en arbejdsgang med indtastning af oplysninger fra bestillingsskemaet for medarbejderne i visitationen. Denne arbejdsgang vil være der, indtil en automatiseret it-løsning er på plads inden for seks måneder.

Samlet vurdering

Vurdering

Hvilken effekt opnåede vi i prøvehandlingen?

- En stor andel af borgerne og pårørende visiterer sig selv til madservice og benytter sig af selvbetjeningsløsningen via hjemmesiden.

Hvilken adfærd krævede den ønskede effekt lokalt på vores arbejdsplads?

- Det kræver, at bestillingssystemet er nemt og tilgængeligt for både borgere, pårørende og medarbejdere.

Samlet set er erfaringerne med nye tilmeldingsprocedure et aktiv for borgerne.

Da den nye arbejdsgang samtidig er en del af Viborg Kommunes budget for 2023, tages arbejdsgangen i brug allerede nu.

Hvad har gjort størst indtryk?

Når medarbejderne har vejledt borgere og pårørende i, at der nu er mulighed for at tilmelde sig selv, har de generelt været positive og taget godt imod den nye løsning.

Anbefaling

Implementering af det nye selvbetjenings-system



Fortsatte prøvehandlinger

Borgernære teams med nærvisitation

Den 1. oktober 2022 indledte Viborg Kommune den toårige prøvehandling ”Borgernære teams med nærvisitation”. Prøvehandlingen blev midtvejsevalueret i november 2023, og Ældre- og Aktivitetsudvalget blev den 21. november 2023 orienteret om resultaterne. Udvalget tog orienteringen til efterretning.

Prøvehandlingen omfatter mere end 1.000 borgere og ca. 150 medarbejdere i de to hjemmeplejedistrikter Bjerringbro og Sønderly. De borgernære teams skal understøtte en mere fleksibel og nærværende pleje og omsorg - baseret på et fundament af frihed, tillid og sund fornuft.

Tværfaglige teams gør en positiv forskel

I det forløbne år er der arbejdet med emnerne teamstørrelse, tværfaglighed, mødestruktur, ledelse, medarbejderinddragelse, kompetenceudvikling og videndeling.

I prøvehandlingens år 1 er der som det første dannet nye tværfaglige teams, hvor de oprindelige hjemmeplejeteams er suppleret med en visitator, fysio- og ergoterapeut. I de tværfaglige teams er der bl.a. arbejdet med at optimere mødefora, styrke lederrollen og intensivere den tværfaglige tilgang for at opnå bedre resultater. Der er pt. tre tværfaglige teams i Bjerringbro og fire i Sønderly, hvert med 8-10 medarbejdere.

Via mange mindre prøvehandling-i-prøvehandlingen er der arbejdet med at optimere på f.eks. tværfaglighed, teamstørrelse og mødefrekvens.

I begge hjemmeplejedistrikter er det opfattet, at de mindre teams på 8-10 medarbejdere er til gavn for borgerne. Udsagn fra medarbejderne: ”Vi kender borgerne bedre”, ”Det er nemmere at planlægge”, ”Der er en højere grad af kvalitet i vores arbejde på grund af de tværfaglige møder”.

Fire målepunkter for prøvehandlingen

Der er opstillet fire centrale målepunkter for prøvehandlingen. Målepunkterne er retningsgivende for arbejdet også i prøvehandlingens år 2.

- 1. Borgertilfredshed:** Der blev gennemført en spørgeskemaundersøgelse i april 2023 for at vurdere borgernes tilfredshed med hjemmeplejen. Resultaterne viser en generel tilfredshed med hjemmeplejen i begge distrikter, men der er bl.a. plads til forbedring i forhold til oplevet kontinuitet.
- 2. Kontinuitet:** Der er fokus på, at borgerne skal mødes af færrest muligt forskellige medarbejdere i hjemmet. I uge 41 2023 blev borgerne besøgt af 5,82 (Sønderly) og 6,80 (Bjerringbro) medarbejdere om ugen. Gennemsnittet for alle distrikter i hjemmeplejen var 6,47 denne uge.
- 3. Medarbejdertilfredshed:** Medarbejdere i Distrikt Sønderly og Distrikt Bjerringbro bruger en app kaldet ”TeamEffect” til at evaluere egen trivsel via markering af dagen som ”grøn, gul eller rød”. Der kan gives kommentarer til ledelsen samt skulderklap til kolleger. App’en er et redskab til dialog mellem ledelse og medarbejder og bruges flittigt i begge distrikter.
En spørgeskemaundersøgelse i november 2023 viste, at 92 % af medarbejderne er tilfredse eller delvist tilfredse.
- 4. Sygefravær:** Begge distrikter er i en positiv udvikling med hensyn til sygefravær. Sønderly har reduceret sit sygefravær i hele perioden med borgernære teams (sammenlignet med året før), og Bjerringbro har sænket sit sygefravær markant siden marts 2023.

Kommende indsatser

Der er opstillet en lang række handlingspunkter for prøvehandlingens år 2, her et udpluk:

- Mødet med borgeren: Borgertilfredshedsmåling gentages april 2024.
- Fortsat hovedfokus på tværfaglighed. Bl.a. skal teammøderne løbende forbedres i forhold til struktur (dagsorden) og faste teamroller (mødeleder, ordstyrer og kontaktperson).
- Også uden for møderne skal den tværfaglige kultur styrkes yderligere. En spørgeskemaundersøgelse fra november 2023 gentages foråret 2024. Her spørges der bl.a. ind til kendskab medarbejderne imellem, til respekt, samarbejde og trivsel.
- Optimering af den rehabiliterende indsats skal være i fortsat fokus.
- Yderligere frisættelse af den enkelte medarbejder, bl.a. via en mere decentral og fleksibel vagtplanlægning og større beslutningskompetence i borgerforløbene (mindre og/eller fremskudt visitation).
- Kompetenceudvikling for ledere er et fokuspunkt, da arbejdet med borgernære teams kræver høj grad af faglig ledelse og coachende tilgang.

Lokal frisættelse af pleje- og omsorgscentre

Afprøvet på Pleje- og Omsorgscenter Kildehaven.

I dag findes der bruger- og pårørenderåd på alle kommunens pleje- og omsorgscentre.

Det opleves, at bruger-pårørenderådene er et godt forum til at drøfte spørgsmål og styrke samarbejdet mellem ledelse, medarbejdere, beboere og pårørende. Arbejdet udfordres dog af, at det kan være vanskeligt at rekruttere medlemmer til rådene, og at mange medlemmer stopper efter kort tid, når deres pårørende går bort. Desuden har mange beboere nedsat funktionsniveau fysisk og/eller kognitivt, som kan gøre det udfordrende at indgå i opgaverne i bruger-pårørenderådet.

Denne prøvehandling sigter mod dels at øge den lokale selvbestemmelse inden for de eksisterende rammer på Pleje- og omsorgscenter Kildehaven. Formålet er at gøre det mere attraktivt at sidde i bruger-pårørenderådet samt afprøve, om det er muligt at arbejde målrettet med drift og udvikling af plejecentret inden for det nuværende setup.

Prøvehandlingen strækker sig over fase 5 og 6 med evaluering medio 2024.

I forsøgsperioden bliver der arbejdet med, hvordan bruger-pårørenderådet kan få medindflydelse på driften af centeret ved at udarbejde en lokal dynamisk udviklingsplan og indgå i et konstruktivt samarbejde med medarbejdere og ledelse om kerneydelser og udvikling af centret. Ledelsesansvaret vil fortsat ligge hos centerlederen.

For at understøtte bruger-pårørenderådets arbejde er der udarbejdet et kommissorium, som detaljeret beskriver arbejdsprocessen.

Arbejdsgruppe

Dette inkluderede dannelse af en arbejdsgruppe bestående af:

- Formanden for bruger-pårørenderådet
- 1 repræsentant fra Ældrerådet
- 1 repræsentant for civilsamfundet
- 1 repræsentant for L-MED repræsentant
- Teamleder og leder fra Plejecentret

Arbejdsgruppens opgave har været at udføre det primære "benarbejde" og løbende rapportering til bruger-pårørenderådet.

Før arbejdsgruppens opstart er fire af medlemmerne interviewet for at afdække deres oplevelse af at blive set, hørt og forstået i bruger-pårørenderådet. Resultaterne viser, at forudsætningerne for et godt samarbejde er på plads i gruppen. Samtidig ses det også, at der er forskellige forventninger til resultaterne af den kommende udviklingsplan. Fra ønskes om indflydelse på dagligdagsaspekter som mad og dekoration ved højtider til forbedret samspil mellem beboere, pårørende og personale.

Efterfølgende har arbejdsgruppen arbejdet med udviklingsplanen. To primære fokusområder er identificeret: Kerneopgaven og arbejdsmiljøet.

I indsatsområdet omkring "kerneopgaven" ses der på madkvalitet, det gode måltid og samarbejdet med det lokale køkken.

På "arbejdsmiljøet" ses der på muligheden for at udvikle plejecentret ved at synliggøre for medarbejderne, at de gør et godt stykke arbejde i understøttelsen af beboernes trivsel. Det gøres ved at lave en trivselsundersøgelse blandt beboerne inden for ni temaer, som har betydning for ældres trivsel. Trivselsundersøgelsen sættes i gang i 1. kvartal af 2024.

Resultaterne af afdækningen af de to fokusområder meldes tilbage til både bruger-pårørenderådet og L-MED på de kommende møder. Formålet er at kvalificere hvilke handlinger der skal iværksættes pga. af indsatsområderne.

Arbejdsgruppen har også lagt en plan for at finde en balance mellem lokalt planlagte udviklingsopgaver og fælles planlagte udviklingsopgaver på tværs af hele Sundhed og omsorg.

Projekter og indsatser

Synliggørelse af aktiviteter for ældre

Mange deltagere på seniortopmødet, i samtale-saloner og på borgermøder har peget på, at tilbud og aktiviteter for ældre skal kommunikeres mere synligt. Opgaven er forankret i sekretariatet i Social, Sundhed og Omsorg.

Som det første er der udarbejdet en drejebog for hhv. en afdækningsfase og en løsningsfase.

Efter et dialogmøde med Viborg Ældreråd er der herefter samlet en projektgruppe med repræsentanter fra Viborg Ældreråd, Aktivitet og udvikling og Sundhedscenter Viborg.

Gruppens opgave er at se på mulighederne for i højere grad at synliggøre aktiviteter for ældre.

- Hvad er udfordringen?
- Hvem har udfordringen?
- Hvor ligger løsningsmulighederne?

Afdækningsfasen kører frem til marts 2024, hvor ledelsen i Social, Sundhed og Omsorg præsenteres for de resultater, gruppen er kommet frem til.

Herefter udpeges ny projektgruppe, der juni 2024 præsenterer ledelsen i Social, Sundhed og Omsorg for et konkret forslag til løsning, herunder et estimat over udgifter til denne løsning.

Boliger

Mange borgere har i løbet af inddragelsesprocessen udtrykt stort ønske om mere nytænkning på boligområdet. Der ønskes f.eks. bofællesskaber, boliger med plads til flere generationer og fleksible boliger, som kan tilpasses til beboernes skiftende behov.

Viborg Kommune arbejder aktuelt med udviklingen af såkaldte tryghedsboliger. Tryghedsboliger er boliger, som er tiltænkt plejekrævende ældre, der ikke har behov for en decideret plejebolig. I en tryghedsbolig er der bl.a. fokus på tæt naboskab, inddragelse af civilsamfund og ekstra opmærksomhed fra hjemmeplejen, hvilket kan bidrage til at udskyde behovet for en plejebolig.

Boligselskabet Sct. Jørgen ønsker at opføre 12 boliger i Skals, som forventes anvendt som tryghedsboliger. Boligerne opføres på Skalma-grunden, hvor der bl.a. opføres et fælleshus i nær tilknytning til tryghedsboligerne. Viborg Kommune har afsat midler til at etablere personalefaciliteter for hjemmeplejen i fælleshuset.

Mobilitet og transport

En række borgere har efterspurgt forskellige forbedringer inden for temaet mobilitet og transport. Der er f.eks. ønske om gratis transport for ældre, mere fleksible kørselsordninger og bedre information om de eksisterende transportmuligheder.

Efter et dialogmøde med Viborg Ældreråd er der samlet en projektgruppe med repræsentanter fra Viborg Ældreråd, Borgerservice og Visitation Sundhed og Omsorg. Gruppens opgave er at se på, hvordan der skabes et bedre overblik over de mange muligheder for transport, der allerede findes, samt hvordan mulighederne bedst kommunikeres til de ældre borgere.

Som det første er der udarbejdet en drejebog for hhv. en afdækningsfase og en løsningsfase. Afdækningsfasen løber i 1. kvartal 2024, hvorefter der vil ske en vurdering af de udfordringer, som der peges på. Der udpeges ny projektgruppe, der udarbejder løsningsforslag med henblik på beslutning i Social, Sundhed og Omsorg medio 2024.

Implementering af prøvehandlinger

Fra ultimo 2021 til ultimo 2023 er der under velfærdsaftalen gennemført 39 prøvehandlinger i Sundhed og Omsorg. Udbredelsen og implementeringen af de mange gode erfaringer fra disse prøvehandlinger på tværs af hele sundheds- og omsorgsområdet kræver en struktureret tilgang og et kontinuerligt fokus. Derfor er der udarbejdet en plan for, hvordan implementeringsopgaven gribes an.

Implementeringsplanen anvender fire centrale principper for at sikre en effektiv og koordineret proces:

1. For alle prøvehandlinger beskrives kort, hvilken effekt prøvehandlingen opnåede, og hvilken adfærd der kræves lokalt for at opnå samme effekt (prøvehandlingens virksomme stof). Dette skaber en sammenhæng mellem prøvehandlingerne og deres praktiske anvendelse på arbejdspladsniveau.
2. Prøvehandlingerne er grupperet i fire kategorier for at lette implementeringen:

En gruppe kræver ensartet gennemførelse på tværs af arbejdspladser og implementeres løbende ud fra en fælles plan. Prøvehandlinger, som tillader lokal varians, overdrages til lokale ledelser og MED-system med henblik på at gennemføre lokal implementering.

Der er også prøvehandlinger som allerede er implementeret, mens andre ikke implementeres.
3. Ledelse, MED-systemet og personalemøderne er omdrejningspunkter i arbejdet med at omsætte og udbrede resultaterne af prøvehandlingerne. Desuden inddrages relevante mødefora, støttefunktioner og it-systemer.
4. For at sikre en struktureret og ensartet beskrivelse af de enkelte prøvehandlinger er der anvendt drejebogsskabeloner.

Erfaringerne fra de fire nedenstående prøvehandlinger, som kræver ensartet implementering, er aktuelt i gang med at blive implementeret:

- Individuel digital træning til beboere på plejecentre
- Ny døgnrytmeplan i hjemmeplejen
- Optimering af arbejdsgangen for faldregistrering
- Straksvisitation af praktisk hjælp

I 2024 følger yderligere implementering af erfaringerne fra syv prøvehandlinger, som sker parallelt med at der gennemføres nye prøvehandlinger i fase 6.

Viborg Kommune
Social, Sundhed & Omsorg
Sekretariatet
Prinsens Alle 5
8800 Viborg
viborg.dk/velfaerdsaftalen



VIBORG
KOMMUNE