

Prøvehandlingshæfte - en del af Velfærdsaftalen

1

Beskrivelse af prøvehandlinger i perioden
den 6. december 2021 til den 11. marts 2022



VIBORG
KOMMUNE

Forord

I dette hæfte kan du læse om erfaringerne med de prøvehandling, der er arbejdet med på sundheds- og omsorgsområdet fra den 6. december 2021 til den 11. marts 2022.

En prøvehandling er et praktisk "eksperiment", der skal være med til at afprøve, hvordan idéer fungerer i virkeligheden. Ideerne til prøvehandlingerne er kommet fra borgere, medarbejdere og ledere i Viborg Kommune.

Prøvehandlingerne er foretaget i en afgrænset del af den kommunale organisation, og erfaringerne er samlet op i dette hæfte.

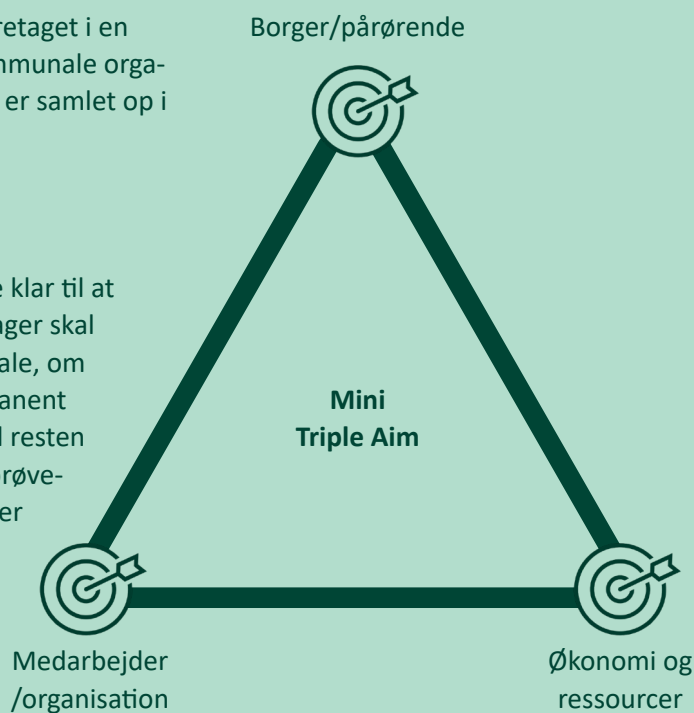
Vurdering af prøvehandling

Nu er prøvehandlingerne klar til at blive vurderet. Som deltager skal du være med til at anbefale, om forsøget skal gøres permanent og eventuelt udbredes til resten af organisationen? Skal prøvehandlingen forlænges eller nedlægges?

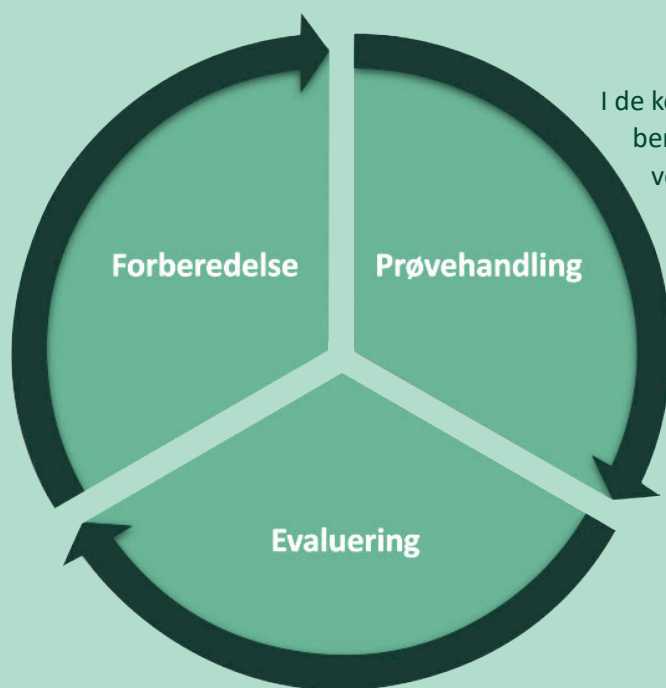
I hæftet er hver prøvehandling vurderet ud fra effekt og værdi for:

- borgeren/den pårørende
- medarbejderen /organisationen
- økonomi og ressourcer

Vi kalder den model for "Mini Triple Aim", og den handler om at beskrive effekter og udfordringer i forhold til borger/pårørende, medarbejder/organisation og økonomi og ressourcer.



Venlig hilsen
Maila Tandrup, omsorgschef
Kristine Stange, sundhedschef



I de kommende år vil der løbende blive igangsat prøvehandlinger ud fra den samme model.

Alle prøvehandlinger gennemføres som udgangspunkt på 100 dage, så gode ideer hurtigt kan blive spredt.

Fakta om Velfærdsaftalen

Viborg Kommune indgik i september 2021 en velfærdsaftale med Regeringen. Den betyder, at ældreområdet frem til september 2024 er frisat fra en række love og regler.

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

Døgnrytmeplaner i hjemmeplejen

Afprøvet i Distrikt Vesterparken

Beskrivelse af prøvehandling

Der er gode erfaringer med anvendelsen af døgnrytmeplaner på plejecentrene.

Med denne prøvehandling er døgnrytmeplaner i hjemmeplejen afprøvet i stedet for de handleanvisninger, som anvendes i dag.

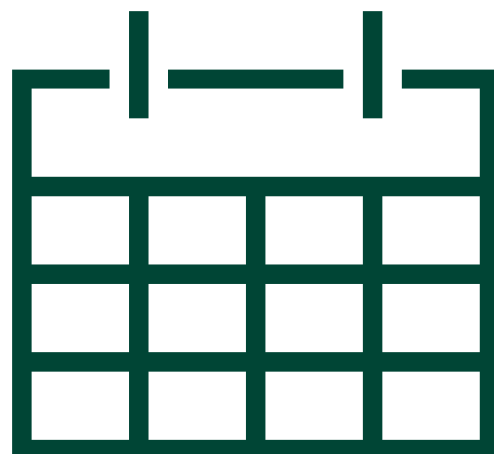
Med en døgnrytmeplan får medarbejderen et samlet billede af, hvilke opgaver der skal udføres hos borgere på forskellige tidspunkter af døgnet.

Døgnrytmeplaner skaber derfor et bedre overblik over opgaverne hos den pågældende borger, og brugen heraf forventes at kunne reducere unødige dokumentation.

Handleanvisninger beskriver, hvordan en bestemt handling udføres hos den pågældende borger. Antallet af handleanvisninger vil stige, i takt med at opgaverne hos borgeren bliver flere, og handleanvisningerne ligger under forskellige indgange i Nexus.

Opstart: December 2021.

Forsøget har omfattet otte borgere. Der er udarbejdet en skabelon, som udfyldes af ansatte.





Fordele

Borger

I en spørgeskemaundersøgelse blandt medarbejderne i Distrikt Vesterparken, angiver 81% af personalet, som har været hos borgere med døgnrytmeplaner (17 medarbejdere), at de har en oplevelse af, at døgnrytmeplaner gør en positiv forskel for borgeren.

De peger på, at der leveres mere kontinuitet, kvalitet og ensartet service. Døgnrytmeplanerne er derfor med til at give tryghed for borgeren og en fornemmelse af, at medarbejderne taler sammen og kommer med samme udgangspunkt.

15% af personalet mener, at døgnrytmeplaner ikke gør nogen forskel for borgeren og 4% mener, at døgnrytmeplaner gør en negativ forskel for borgeren.

Det forventes, at der vil blive gennemført samtaler med borgere senere i processen.

I en fremtidig samtale med borgerne vil borgeren blandt andet blive spurgt til, om vedkommende oplever en forandring i forhold til tidligere: Opleves det, at medarbejderen er klædt endnu bedre på til sine opgaver? Føles hverdagen mere tryk og velkendt?

Medarbejder

I spørgeskemaundersøgelsen peger over halvdelen af medarbejderne på, at døgnrytmeplanerne giver et bedre overblik over den borger, som skal besøges. Jo mere komplekse opgaverne hos borgeren er, jo bedre overblik giver døgnrytmeplanen. Undersøgelsen viser også, at medarbejderne oplever en øget tryghed i udførelsen af arbejdet. Over 50 % angiver en "meget større tryghed".

Udover denne undersøgelse er alle elever, som kommer hos borgerne i prøvehandlingen, spurgt særskilt. Der er tale om fem elever. Deres tilbagemeldinger er, at døgnrytmeplanen giver større tryghed og bedre overblik i deres arbejde.

En medarbejder med svær ordblindhed tilkendegiver, at det gør en forskel for hende, at der kun skal læses ét og ikke flere steder. Hun er derfor meget glad for døgnrytmeplanerne, som giver hende en øget tryghed i arbejdet.

Økonomi/ressourcer

Der er en formodning blandt medarbejderne i Distrikt Vesterparken om, at den øgede tryghed hos medarbejderne vil påvirke borgeren positivt og dermed medvirke til at give færre borgerhenvendelser på længere sigt.

Planlæggerkontoret oplever færre henvendelser om de borgere, der har været en del af prøvehandlingen. Dette kan skyldes, at medarbejderne er mindre usikre på, hvad opgaven hos borgerne er. Det er for personalet tidsbesparende at opdatere en døgnrytmeplan i stedet for at opdatere de mange handlingsanvisninger, som kræver mange "klik". Det effektiviserer og kvalificerer borgerbesøgene, at der kun skal læses et sted, og at opgaverne står i kronologisk rækkefølge.

En afledt effekt af dette er, at øget tryghed på arbejdspladsen giver øget fremmøde. Det betyder, at sygefraværet reduceres på arbejdspladsen.

Barrierer/opmærksomhedspunkter



Borger

En døgnrytmeplan må ikke blive en fast opskrift, som følges slavisk. Omsorg og pleje skal naturligvis foretages i dialog med borgeren og der skal kunne ændres på dagen, hvis det giver mening.

Medarbejder

Umiddelbart er der ingen barrierer for medarbejderne. Alle medarbejdere har været positive og haft mod på omlægning til døgnrytmeplaner.

Økonomi/ressourcer

Der er brugt ca. to timer pr. borger til omlægning til døgnrytmeplan.

Nexus kan selv danne en døgnrytmeplan, men den er dog ikke opbygget kronologisk. Derfor har det i prøvehandlingen været nødvendigt at ændre i opsætningen af døgnrytmeplanen. Dette skal koordineres med øvrige plejeområder, hvis prøvehandlingen skal spredes på tværs af distrikter og plejecentre.

Samlet vurdering

Vurdering

Det er vurderingen, at døgnrytmeplaner har skabt et større overblik i forhold til opgavevaretagelsen ved borgerbesøg. Samtidig er medarbejderne blevet mere trygge i udførelsen af deres arbejde. Det er medarbejdernes oplevelse, at borgeren får mere kontinuitet og tryghed i plejen, når medarbejderne føler sig bedre forberedt.

Hvad har gjort stort indtryk?

Det meget store engagement, der har været hos medarbejderne, som brænder for at bruge deres tid bedst muligt hos borgeren. Prøvehandlingen har givet mening for de fleste af de medarbejdere, der har været involveret.




Anbefaling

Det anbefales at gå fra flere dokumentationssteder til en mere samlet metode for døgnrytmeplaner.

Det vurderes, at der i en dialog på tværs af hjemmepleje og plejecentre

kan udarbejdes en fælles model/ skabelon for opsætning i døgnrytmeplaner. Dertil skal der i dette arbejde undersøges, hvordan basisdokumentation i Fællessprog 3 efterleves, hvis man overgår til døgnrytmeplaner. Dette skal undersøges, før der kan arbejdes med en spredning af prøvehandlingen.

Døgnrytmeplanen er afprøvet i dag- og aftenvagten. Indtil døgnrytmeplaner er afprøvet på alle områder, vil der være forskellige arbejdsgange i anvendelsen af dokumentation på tværs af distrikter og plejecentre. Dette kan godt håndteres, indtil der eventuelt træffes beslutning om at sprede prøvehandlingen til alle områder.

-  **Implementere prøvehandling**
-  **Forlænge prøvehandling**
-  **Nedlægge prøvehandling**

2

Frigørelse af sundhedsfagligt personale til borgernære opgaver

Afprøvet i Distrikt Viborg Midt, Distrikt Vesterparken og Distrikt Sønderly

Beskrivelse af prøvehandling

Ansættelse af ikke-sundhedsuddannede faggrupper til håndtering af praktiske opgaver på indmødestederne, f.eks. håndtering af personalebeklædning. Formålet er at reducere den tid, som sundhedsfaglige bruger på ikke-sundhedsfaglige opgaver. Rekrutteringen sker i samarbejde med Jobcenter Viborg.

I Distrikt Midt er der medio januar ansat en person på 37 timer til bl.a. at vedligeholde cykler, bestille tøj, pakke værnemidler og sætte sygeplejeartikler på plads. Prøvehandlingen har kørt i to måneder.

I Distrikt Sønderly er der ansat en person i fleksjob til vedligehold af cykler, påfyldning af sprinklervæske, tankning af biler, bestilling af tøj samt afhentning af værnemidler.

I Distrikt Vesterparken er der sket en omrokering af opgaver med henblik på at frigøre sundhedsfagligt personale fra ikke sundhedsfaglige opgaver. Derfor har rengøringsteamet overtaget forskellige praktiske opgaver.

Opstart: Januar 2022





Fordele

Borger

Når der er færre udfordringer med de fysiske rammer på indmødestederne, og personalet ikke skal bruge kræfter på om deres cykler fungerer, eller om der er benzin på bilen, inden de starter deres rute, formodes det, at borgeren vil opleve, at medarbejderen i højere grad kan fokusere på at yde pleje og støtte.

Målet er, at flere borgere vil få besøg af faglært personale, da der frigøres tid, når det faglærte personale ikke skal løse praktiske opgaver som oven for beskrevet.

Medarbejder

Når de praktiske opgaver fungerer, giver det ro og plads til, at medarbejderne kan fokusere på kerneopgaven. Er de praktiske problemer løst, kan det sundhedsfaglige personale varetage deres faglige opgaver med bedre fokus, hvilket medvirker til bedre trivsel.

Økonomi/ressourcer

Det er tidsbesparende, når de praktiske rammer fungerer. Færre ansvarlige for f.eks. tøjbestilling betyder mindre tidsforbrug af sundhedsfagligt personale. Medarbejderne kan hurtigere komme ud til borgerne fra morgenstunden.

Det formodes, at prøvebehandlingen er med til at skabe højere kvalitet i opgaveløsningen, da prøvebehandlingen vil medføre færre forsinkelser.

Borgeren får en oplevelse af en dedikeret medarbejder med overskud og tid til den enkelte, og ikke en oplevelse af en presset sundhedsprofessionel, der skal hurtigt videre til næste opgave.



Barrierer/opmærksomhedspunkter

Borger

Ingen.

Medarbejder

Hidtil er opgaven ofte blevet løst af faglærte medarbejdere. Der har i nogle tilfælde været tale om medarbejdere, der ikke længere kan varetage de almindelige pleje- og sundhedsfaglige opgaver i fuldt omfang, f.eks. på grund af fysiske skavanker. Opgaverne er derfor også blevet brugt som led i fastholdelsen af medarbejdere. Denne vinkel bør tænkes ind i løsningen af opgaverne fremover, så ikke alle timer nødvendigvis omlægges til ufaglært personale.

Økonomi/ressourcer

Det kan være svært at fylde en 37 timers stilling ud med praktiske opgaver i et enkelt distrikt. Derfor vil stillinger der oprettes i fremtiden formentlig være på tværs af flere arbejdspladser.

Samlet vurdering

Vurdering

På baggrund af prøvehandlingen vurderes det, at der er et potentiale indenfor opgaver som håndtering af cykler, biler, tøj, depot, værnemidler.

Meget tyder på, at ordningen virker, men der er lokale forskelle, som skal udforskes yderligere. Prøvehandlingen har frigivet sundhedsfaglige- og ledelsestimer. Den foreløbige vurdering er, at der gennemsnitlig kan frigives 15 sundhedsfaglige timer i hvert distrikt, hvis prøvehandlingen udbredes.

Timerne findes hovedsagelig indenfor følgende opgaver:

- Håndtering af arbejdsbeklædning
- Håndtering af sygeplejedepot
- Håndtering af biler og cykler

Der kunne evt. arbejdes med en deleordning mellem distrikter og plejecentre. På den måde kan udfordringen ved antal timer imødekommes.

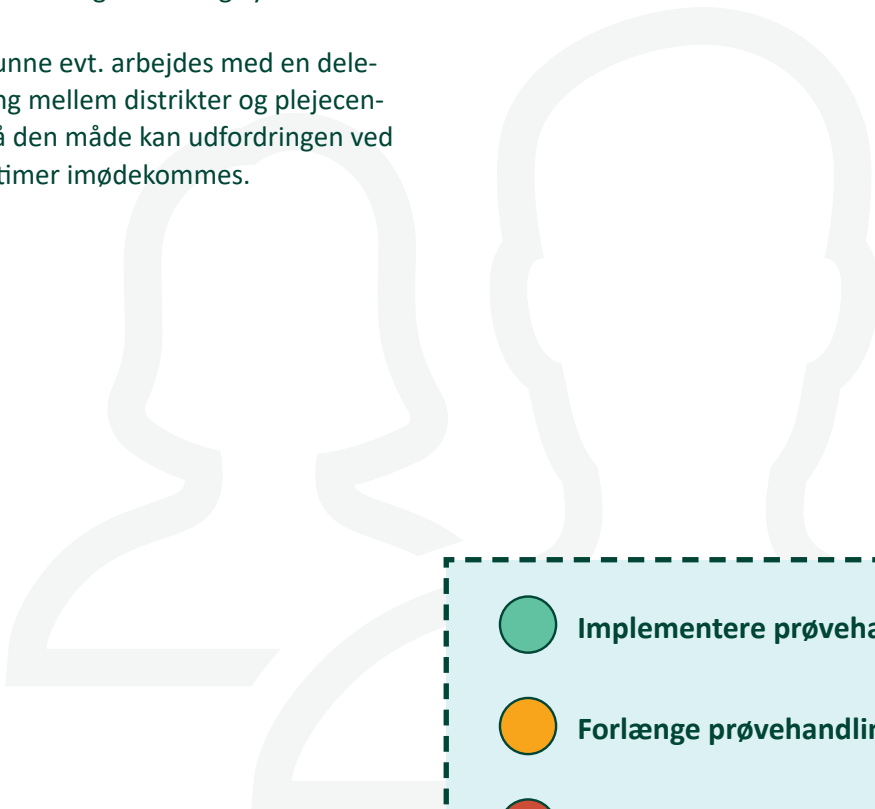



Hvad har gjort størst indtryk?

Det har overrasket, hvor stor en glæde det har været for medarbejderne, at det blev sikret, at biler, cykler mm. var klargjort før deres vagt. Der opleves færre frustrationer, når de fysiske rammer fungerer.

Anbefaling

At prøvehandlingen kan udbredes til flere distrikter og plejecentre.

Der bør tænkes på tværs af både distrikter og plejecentre, når der skal ansættes. Her kan der blandt andet tænkes i ansatte i flexjob eller på efterløn m.fl., som kan arbejde et begrænset antal timer.

- 
-  Implementere prøvehandling
 -  Forlænge prøvehandling
 -  Nedlægge prøvehandling

3

Fremskudt visitation af §86-træning

**Afprøvet i Team Træning og Hverdagsrehabili-
tering i Visitation Sundhed og Omsorg**

Beskrivelse af prøvehandling

I dag foregår visitation til træning efter §86 i Visitation Sundhed og Omsorg.

I prøvehandlingen visiterer terapeuterne i Team Træning og Hverdagsrehabilitering selv borgerne til §86-træning. Dette sker på baggrund af en avis, som behandles på fordelingsmøder.

I dag har Team Træning og Hverdagsrehabilitering mulighed for løbende at tilpasse træningsforløb i forhold til

hyppighed, varighed mv. Denne mulighed har de også fremover, men nu suppleres der med muligheden for, at terapeuterne kan visitere til og starte nye forløb op uden at skulle afvente vurdering fra visitationen.

Opstart: December 2021.





Fordele

Borger

Ved denne prøvehandling afkortes visitationsprocessen for §86-træning ved at rykke visitationen af kendte borgere tættere på. Dette er en fordel for borgeren, fordi der frigives ressourcer, som kan bruges til borgerrettede opgaver.

Borgerne kommer hurtigere i direkte kontakt med den rette faglige medarbejder, og undgår dermed at skulle forklare sig af flere omgange. Dette understøtter faglige beslutninger tæt på borgeren og sammenhæng i borgerens indsats.

Prøvehandlingen styrker vejledning af borgeren, fordi terapeuterne har større viden om de lokale aktivitets- og motionstilbud, end visitatorerne har. Konkret betyder det, at borgeren hurtigere får det aktivitets- og træningstilbud, som bedst kan hjælpe dem.

Medarbejder

Når terapeuterne selv kan foretage visitationen af en borger i forbindelse med §86-træning, spares den tid, der blev brugt til at visitere borger til træningsområdet fra visitationen. Udover at der spares tid i visitationen, opleves arbejdsgangen også mere smidig for træningsområdet. Prøvehandlingen styrker autonomi og handlerum for medarbejderen i forhold til hurtigt at kunne efterkomme borgernes behov. Dette bidrager til at skabe en øget trivsel blandt medarbejderne.

Økonomi/ressourcer

Ændringen giver en mere smidig arbejdsgang og sparer dermed ressourcer. Det vurderes, at hvis prøvehandlingen som anbefalet implementeres fuldt ud i hele kommunen, så vil der kunne spares 1 time ugentligt i visitationen.



Barrierer/opmærksomhedspunkter

Borger

Ingen.

Medarbejder

Når visitationen lægges ud til medarbejderne i Team Træning og Hverdagsrehabilitering, følger opgaven med at afklare og lave skriftlige afgørelser med. Medarbejderne på træningsområdet er ikke trænet i dette, hvorfor der stadig vil være brug for et samarbejde med visitationen omkring denne del. Forventelig i en kortere periode. Det skal undersøges hvor selvkørende træningsområdet kan blive på delen omkring det formelle vedrørende afgørelser.

Prøvehandlingen stiller større krav til medarbejderne om at være tydelige på, hvilke borgere, der er i målgruppen for §86. Medarbejderne i Team Træning og Hverdagsrehabilitering skal desuden foretage det faglige skøn, som tidligere blev foretaget af visitationen. Dette afhjælpes ved, at der er tilknyttet en visitator til teamet, som yder faglig sparring ved tvivlsspørgsmål.

Økonomi/ressourcer

Ingen.

Samlet vurdering

Vurdering

Det vurderes, at prøvehandlingen overordnet set har været en succes og fungerer efter hensigten. Medarbejderne i både træning og myndighed oplever, at prøvehandlingen giver mening.

Myndighed oplever det som en lettelse, da bl.a. sygeplejefagligt uddannede har været udfordret i forhold til f.eks. trænings-adviser, som ligger udenfor det sygeplejefaglige kompetenceområde. Dette gælder primært nyansatte i Visitationen.

Hvad har gjort stort indtryk?




At dette er en arbejdsgang, som vi med fordel kunne have indført tidligere.

Det viser, at Velfærdsaftalen har været et godt afsæt til at få et ekstra blik på egne arbejdsgange.

Anbefaling

Det anbefales, at fremskudt visitation af §86-træning implementeres bredt i hele Viborg Kommune.

Det anbefales desuden, at andre dele af organisationen informeres om den nye arbejdsgang, så de fremadrettet henvender sig til Team Træning og Hverdagsrehabilitering i stedet for Visitation Sundhed og Omsorg. Borgere som ikke er i træningsforløb, vil dog stadig have mulighed for at henvende sig til visitationen.

-  Implementere prøvehandling
-  Forlænge prøvehandling
-  Nedlægge prøvehandling

4

Fremskudt visitation til Madservice Café

Afprøvet på Hærvejens Dagcenter

Beskrivelse af prøvehandling

På Hærvejens Dagcenter under Aktivitet og Udvikling får medarbejderne mulighed for selv at visiterer borgere til Madservice Café.

På baggrund af frisættelsen fra §83 ændres målgruppen for madservice til at gælde borgere, som ud fra en faglig vurdering deltager i den forebyggende og rehabiliterende indsats på personalestyrede dagcentre.

Formålet er, at borgere i aktivitetstilbud tilbydes ensartet serviceniveau på baggrund af den faglige vurdering. Når borgeren er henvist/visiteret til personalestyrede dagcentre (§79), bliver borgeren samtidig visiteret til Madservice Café de dage, de er i dagcenter.

Under prøvehandlingen er målgruppen for madservice i §83 ændret til at gælde borgere, som ud fra en faglig vurdering deltager i den forebyggende og rehabiliterende indsats på personalestyrede dagcentre. Altså en udvidelse af målgruppen for §83 stk. 2: Personer som på grund af midlertidig eller varig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer, ikke selv kan udføre disse opgaver.

Opstart: Januar 2022.





Fordele

Borger

Lettere administration for Aktivitet og Udvikling samt for Madservice Viborg betyder, at der frigøres ressourcer til nærvær og samvær med borgerne.

Der er flere, der spiser sammen i forbindelse med dagcenteraktiviteter. Dette er bl.a. ensomhedsforbyggende, og det understøtter det rehabiliterende sigte, som er i Aktivitet og Udvikling. Eksempelvis er flere blevet motiveret til at spise med, inden de skal hjem igen, og der er blandt andet en mandegruppe, som spiser sammen hver mandag.

Medarbejder

Ny arbejdsgang i forhold til visitation opleves som mindre omfattende og er desuden med til at sikre nødvendig dokumentation i forhold til §79-visitacion.

Dertil kommer, at prøvehandlingen har medført en smidigere administration af bestilling og afregning af mad i forbindelse med dagcenter-aktiviteter. Dette letter arbejdet hos medarbejderne i Aktivitet og Udvikling og i Madservice Viborg, hvilket frigiver ressourcer til borgerne.

Økonomi/ressourcer

Der er ugentligt sparet 1½ - 2 timer på administrative opgaver – tid som kan bruges til borgerrettede opgaver.

Alle brugere af dagcentret er som udgangspunkt visiteret til Madservice Cafe.

Det betyder, at afregningsdelen for brugerne af dagcenteret er blevet lettere, da der under prøvehandlingen ikke skal skelnes mellem, om borgeren er visiteret til Madservice eller ej. For eksempel kan medarbejdere nu sidde mere uforstyrret sammen med borgerne, i stedet for at skulle finde byttepenge og tælle penge op i kassen.



Barrierer/opmærksomhedspunkter

Borger

Ingen.

Medarbejder

Ingen.

Økonomi/ressourcer

Ingen.

Samlet vurdering

Vurdering

Aktivitet og Udvikling vurderer, at prøvehandlingen samlet set har givet en smidigere arbejdsgang og bedre vilkår for de borgere, der ud fra en faglig vurdering benytter \$79 dagcenter og visiteres til Madservice Café.

Hvad har gjort størst indtryk?

Tilbagemeldingen fra involverede medarbejdere og ledere er, at prøvehandlingen giver stor mening i hverdagen.

Anbefaling

Det anbefales at implementere på de dagcentre, som ligger i forbindelse med en café.



- Implementere prøvehandling
- Forlænge prøvehandling
- Nedlægge prøvehandling

5 Mulighed for fortsættelse i aktivitetstilbud ved indflytning på plejecenter

Afprøvet i Team Karup/Fjends, der omfatter dagcentrene i Frederiks og Stoholm, samt almene plejecentre i Viborg Kommune.

Beskrivelse af prøvehandling

Borgere, der flytter til et plejecenter, får i større grad mulighed for at fortsætte i de aktivitetstilbud, som de hidtil har benyttet - med det formål at bevare de sociale relationer, de måtte have med de øvrige brugere af dagcentret.

I prøvehandlingsperioden er fem borgere, som har været tilknyttet Frederiks Dagcenter på Birkegården i Stoholm, flyttet på plejecenter.

Af de fem borgere valgte to borgere at fortsætte i det dagcenter, de var vant til at komme i, efter de flyttede på plejecenter. Dette gjorde de i stedet for at benytte plejecentrets aktivitetstilbud.

Opstart: Januar 2022.





Fordele

Borger

Man kan vedligeholde de sociale relationer i det tilbud, borgeren kommer fra.

En pårørende udtrykker en stor lettelse over, at hendes mand kunne fortætte i noget kendt, når han skal flytte hjemmefra og ind på et plejecenter. Dette gjorde flytningen fra egen bolig til plejecenter væsentlig lettere for både borgeren og dennes pårørende.

Medarbejder

Medarbejderne får en faglig tilfredsstillelse i samarbejdet mellem kolleger om at skabe det bedst mulige tilbud for borgerne og hjælpe med at opfylde deres ønsker og drømme om et godt ældreliv.

Økonomi/ressourcer

Ordningen fordrer en tæt dialog og sparring mellem personale i Aktivitet og Udvikling og kontaktpersonen på plejecenteret. På den måde styrkes det tværfaglige samarbejde mellem medarbejderne, og der dannes bro imellem de forskellige faggrupper. En gevinst ved dette kan være, at et tæt samarbejde omkring borgerne reducerer sideløbende indsatser.



Barrierer/opmærksomhedspunkter

Borger

Borgeren kan have sværere ved at blive integreret i de aktiviteter, der foregår på det plejecenter, som vedkommende er flyttet ind på, hvis borgeren bruger en stor del af sin friske tid i dagcenteret.

Dalende funktionsniveauer kan gøre det svært for borgere at deltage i grupper på længere sigt. Eksempelvis har en af borgerne i forsøget oplevet et dalende funktionsniveau, som har gjort, at han ikke har kunne deltage i begge de grupper, han tidligere var en del af. Han deltager dog stadig i en netværksgruppe i dagcentret som før indflytning.

Medarbejder

Hvis borgeren er meget dårlig, kan det være svært at tilgodese borgernes behov.

Økonomi/ressourcer

Der kan være øgede udgifter til kørsel, hvis borgeren flytter på et plejecenter, som ligger langt fra dagcenteret.

Der kan være øgede udgifter forbundet med at have en borger i dagcenter, hvis vedkommende for eksempel har brug for personlig pleje i forbindelse med toiletbesøg. Borgere med mere komplekse problemstillinger kræver et fokus på resourcebehovet.

Samlet vurdering

Vurdering

For de to borgere, som valgte at fortsætte i dagcenter efter de flyttede på plejecenter, har prøvehandlingen været en succes. Både borgerne selv og deres pårørende har været utrolig glade for muligheden og har taget godt imod det.

Det har spillet en stor rolle, at de to borgere er flyttet på plejecenter i det samme lokalmiljø, hvor også dagcentret er placeret.

Hvad har gjort størst indtryk?




Det har været fantastisk at se den velvilje, der har været hele vejen rundt for at få det til at lykkes. Medarbejderne har taget opgaven på sig, og der har været en rigtig god dialog mellem Aktivitet og Udvikling og Plejecenter Birkegården om at få det til at lykkes for de to borgere.

Anbefaling

Det anbefales, at prøvehandlingen fortsættes, så flere forløb kan afprøves, bl.a. der hvor der er kørsel involveret. Det foreslås, at ordningen udvides til at omfatte hele Viborg Kommune. Det vil betyde, at de resterende tre teams under Aktivitet og Udvikling, som har §79-dagcentre, involveres i prøvehandlingen de næste 100 dage.

Et opmærksomhedspunkt i en fortsat prøvehandling skal være en nysgerrighed på, hvilken effekt funktionsniveau er hos borgerne og kørsel har på, om det fortsat er meningsfuldt for borgerne at fortsætte i dagcenter.

Yderligere skal der være fokus på, hvordan det påvirker de øvrige brugere af dagcentret.

-  **Implementere prøvehandling**
-  **Forlænge prøvehandling**
-  **Nedlægge prøvehandling**

6

Mere nærvær i opgaveløsningen - reduktion i antallet af telefoniske opkald

Afprøvet i Distrikt Heden og Distrikt Houlkær

Beskrivelse af prøvehandling

Borgere oplever jævnligt, at medarbejderne fra hjemmeplejen er nødt til at tale i telefon, mens de er i borgerens hjem. F.eks. ved koordinering med kolleger, i kontakten med praktiserende læge, indhentning af prøvesvar mv. I første omgang handler prøvehandlingen om at reducere antallet af ikke-akutte opkald mellem kolleger, i stedet anvendes fællesmøder i løbet af dagen til koordinering og sparring om de ikke-akutte spørgsmål.

Opstart: januar 2022.

Det næste skridt i prøvehandlingen igangsættes i 2022 og omhandler en plan for en central funktion, der står for kontakten til praktiserende læger, indhentelse af prøvesvar mv., så medarbejderne i højere grad kan arbejde uforstyrret hos borgerne.

Der er i prøvehandlingen fokus på, at kolleger altid kan søge sparring hos hinanden med et opkald, hvis det er afgørende for den opgave, som de står i.

Der er lavet leveregler til medarbejderne, som skal medvirke til at reducere ikke-akutte opkald. Dertil kommer, at der er lavet et registreringsark, hvor medarbejderne registrerer, hvornår de bliver ringet op, eller selv ringer andre op. Denne registrering har kørt over en kortere periode og skal nu analyseres. Dette materiale danner baggrund for det videre arbejde med prøvehandlingen i 2022, og materialet forventes at være færdigt til fremlæggelse på Velfærdsrådet den 5. april.





Fordele

Borger

Mere nærvær og højere kvalitet i visiteret tid, da borgerne vil opleve at medarbejderne taler mindre i telefon under borgerbesøg.

Medarbejder

I de distrikter, hvor prøvehandlingen har kørt, er der en oplevelse af, at de nye leveregler har reduceret de mange telefonopkald til kontoret eller til sygeplejerskerne.

Ikke-akutte samtaler kan udskydes til senere samtale/sms/ avis/dokumentation. Giver mere ro til alle faggrupper – og måske i sidste ende mere nærvær i opgaveløsningen.

Økonomi/ressourcer

Bedre udnyttelse af ressourcer, fordi man ikke forstyrrer. Et eksempel kan være, at en medarbejder er foran på sin rute og ringer rundt for at tilbyde sin hjælp. I denne prøvehandling er det vendt rundt, så den, der er bagud, nu ringer til den, der er foran for at bede om hjælp.

Mindre stressede medarbejdere giver en øget trivsel og bedre kvalitet og nærvær til borgeren.



Barrierer/opmærksomhedspunkter

Borger

Ingen.

Medarbejder

Hvis en medarbejder hurtigt er færdig med sin rute og vil tilbyde sine kolleger hjælp, så kræver det, at alle opdaterer løbende i systemet. På den måde kan man se, hvem der har brug for hjælp og derved kun ringe til én eller måske to personer i stedet for at ringe rundt til samtlige kolleger for at spørge, om de har brug for hjælp. Det er en stor fordel, hvis man kan se, hvor langt den enkelte medarbejder er nået.

Økonomi/ressourcer

Ingen.

Samlet vurdering

Vurdering

Desværre bærer prøvehandlingen præg af, at den har kørt i en COVID-19 tid. Derfor er næste skridt at få analyseret registreringerne og blive klogere på, om der er nogle specifikke situationer, som kræver en særlig indsats i forhold til at reducere telefonopkald. På trods af dette har prøvehandlingen allerede vist de første resultater.

AI koordinering går gennem planlæggeteamet. Ved behov for hjælp fra kollega eller ved overskud af tid, meldes dette ind til planlæggeteamet. Når personalet løbende forsyner planlæggeteamet med mer-/mindreforbrug, kan planlæggerne overordnet gå ind og medvirke til at en bedre opgaveløsning uden unyttige forstyrrelser i driften.

Mindre forstyrrende metoder er sms, mail og advis. Personalet oplever, at telefonopkald er den mest forstyrrende faktor i hverdagen. Personalet øver sig derfor i at anvende andre metoder, før der fortages et telefonisk opkald.

Under prøvehandlingen er medarbejderne begyndt at sidde i mindre teams under morgenmøderne. Det fører det muligt at koordinere besøg mellem to medarbejdere, og at medarbejderen ved, hvem der er vedkommendes sygeplejerske/SSA i dag.




Derved undgår medarbejderen at ringe forgæves, hvis der opstår et uforudset behov.

Hvad har gjort stort indtryk?

Der er sket rigtig meget i forhold til starten, hvor der ikke alle steder var opfattelsen af, at der kunne være et problem i unødvendige kontakter. Der er mange ikke anvendte muligheder for kommunikation. Disse er ikke tidligere blevet belyst og anvendes ikke tilstrækkeligt.

Anbefaling

Det anbefales, at prøvehandlingen skal køre videre i næste fase, da man ikke er kommet langt nok i prøvehandlingen i første fase.

-  **Implementere prøvehandling**
-  **Forlænge prøvehandling**
-  **Nedlægge prøvehandling**

7

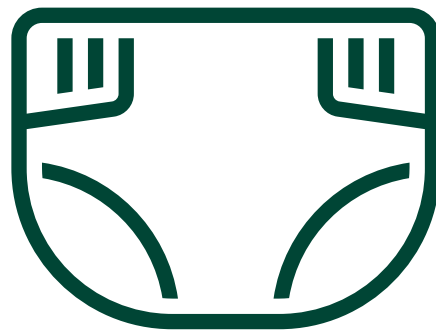
Smidigere bestilling af bleer

Afprøvet på Pleje- og Omsorgscenter Kildehaven

Beskrivelse af prøvehandling

Ændret arbejdsgang i forbindelse med bestilling af bleer, så beslutningen tages af de medarbejdere, der er tæt på borgeren.

Opstart: Januar 2022





Fordele

Borger

Prøvehandlingen har gjort, at beboerne i større omfang får den rigtige ble. Bleen leveres hurtigere, og der kan hurtigere justeres i forhold til væggtab/-forøgelse eller andre ting som gør, at borgeren har et andet behov. Når borgeren har den rigtige ble, er der en mindre risiko for bl.a. tryksår og urinvejsinfektioner.

Samlet set har dette en positiv effekt på borgerens trivsel.

Medarbejder

Når medarbejderen får vist tillid til, at de kan bruge deres faglighed, giver det et stort engagement hos personalet, og dette smitter af på beboerne. Medarbejderen kan bruge sin faglighed og viden til at sikre, at borgeren har den rigtige ble. Samtidig lægges der noget ansvar ud til medarbejderne, som på den måde bringer sin faglighed mere i spil.

Prøvehandlingen har bidraget til øget sparring kollegaerne imellem, da det opleves, at flere byder ind og indgår i sparring omkring borgeren. Dette ses også på tværs af vagtlag og er givende for medarbejderne, da der dannes en fælles forståelse og et fælles overblik. Dette er i sidste ende med til at minimere frustrationer – og give en bedre service til beboerne.

Økonomi/ressourcer

Der spares tid med overdragelse af viden fra social- og sundhedspersonale til sygeplejerske.

Der er en forventet økonomisk gevinst ved en øget faglighed omkring bleer, fordi man undgår at "tage den største ble, så man er på den sikre side". Store bleer koster i nogle tilfælde mere end mindre bleer.



Barrierer/opmærksomhedspunkter

Borger

Ingen.

Medarbejder

Kræver faglighed hos medarbejderne. For eksempel kræver det særlig viden i forhold til at forebygge tryksår og urinvejsinfektioner.

Økonomi/ressourcer

Den nye model vil kræve kompetenceudvikling af personalet.

Samlet vurdering

Vurdering

Det har undervejs i prøvehandlingen været vurderet om man skal lave små lokale lagre af bleer, eller om man stadig skal bestille fra et mere centralt lager hvor alle slags bleer (59 typer ca.) er lagerført og tilgængelige.

Prøvehandlingen har vist, at det ikke giver mening at lave et lokalt lager på hver arbejdsplads. Der ville være en del spild, og der skal bruges meget plads. Leveringen fra centralt lager går hurtigt.

Under evalueringen af prøvehandlingen blev det også tydeligt, at det kunne det være gavnligt at få afklaret, hvordan kompetencen til at lave en ble-bevilling fordeles, inden det spredes ud til andre plejecentre. Det kunne med fordel være udvalgte medarbejdere på arbejdspladserne, som får kompetencen til ble-bevilling.

Hvad har gjort størst indtryk?




At beboerne hurtigere får en ble, der passer.

At medarbejderne i driften har den direkte kompetence, og at der lyttes til medarbejdernes faglighed.

Anbefaling

Det anbefales, at prøvehandlingen udbredes til øvrige plejecentre, når de sidste afklaringer med kompetencer er på plads.

På baggrund af prøvehandlingen bør kompetencen justeres således, at de medarbejdere der har den nære borgerkontakt selv kan udarbejde en ble-bevilling.

-  **Implementere prøvehandling**
-  **Forlænge prøvehandling**
-  **Nedlægge prøvehandling**

8

Mindre administration på plejecentre ved an- vendelse af klippekort

Afprøvet på Pleje- og Omsorgscenter Højvangen
og Pleje- og Omsorgscenter Pensionistgården

Beskrivelse af prøvehandling

Formålet er at reducere omfanget af unødvendig indberetning og dermed administration af klippekort i fagsystemet Nexus.

Det forventes at kunne reducere det administrative tidsforbrug i forbindelse med registrering af klippekortet med en dag om måneden pr. plejecenter. Dette er tid, der kan bruges på borgerrettede aktiviteter i stedet.

Tidligere har de enkelte klip skulle registreres i borgerkalender i Nexus før pengene til klippekortet kunne udbetales til det enkelte plejecenter. I prøvehandlingen skal der ikke registreres i Nexus for at få pengene til klippekort udbetalt.

En afprøvning med medarbejdere med forskellige it-kompetencer viser, at der gennemsnitlig spares fire minutter pr. klip. Med 43 borgere svarer det til en besparelse på 11,46 time pr. måned, som kan bruges sammen med borgerne til f.eks. at ordne hår, ledsagelse, læse avis, lakere negle med videre.

Opstart: December 2021.





Fordele

Borger

Øget tid til borgerne og mere nærvær

Medarbejder

Kan bruge tiden på kerneopgaven i stedet for administration.

Økonomi/ressourcer

Der spares fire minutter, hver gang et klip ikke skal indtastes i Nexus. For at sikre overblik over, hvem der har fået klippekort, noteres klippene i et ark.



Barrierer/opmærksomhedspunkter

Borger

Ingen.

Medarbejder

Ingen.

Økonomi/ressourcer

Konsekvens af et reduceret omfang af registrering er, at der på forespørgsel ikke kan gives samme detaljerede information om brug af klippekort som tidligere. På det ark hvor der holdes styr på, hvem der har modtaget klippekort, noteres hvilken aktivitet klippet er anvendt på.

Samlet vurdering

Vurdering

En succes.

Hvad har gjort størst indtryk?




Det har gjort indtryk at se medarbejderne bruge tiden på borgerne. Et eksempel:

Højvangen havde arrangeret grill med fællessamling for hele huset. Der var ekstra medarbejdere på arbejde, så der blev brugt klip.

Der blev ikke registreret i Nexus bagefter, men blot noteret på håndskreven liste, at hele huset benyttede et klip til fællessamling og grill. Tidsbesparelsen var så stor, at en medarbejder i stedet for at registrere kunne tage en cykeltur med en borger.

Anbefaling

Det anbefales, at prøvehandlingen udbredes til alle plejecentre i Viborg Kommune.

-  Implementere prøvehandling
-  Forlænge prøvehandling
-  Nedlægge prøvehandling

9

Akut hjælp til beboere på plejecentre

Afprøvet på Pleje- og Omsorgscenter Banebo

Beskrivelse af prøvehandling

I prøvehandlingsperioden er der målt ved start og afslutning på antal kald over en uge.

Det er noteret, hvor mange kald, der er nødkald med akut behov for hjælp, og hvor mange kald, der er servicekald og vil kunne erstattes af andre aftaler. Der er udarbejdet skema, hvor nød- og servicekald registreres.

Der er lavet aftale med beboerne, så de ved, hvem der er på arbejde den pågældende dag, og hvornår de kan regne med at få besøg.

Der er talt med nuværende beboere om brug af nødkald, og hvordan der kan laves gode aftaler om anden hjælp end det akutte.

Beboerne er spurgt til oplevelsen af nærvær i relationen til personalet, og til oplevelsen af, om de modtager rettidig hjælp.

Medarbejderne er spurgt til, hvordan de oplever udvikling af antal kald, og hvordan det påvirker det daglige arbejde og relationen til beboerne.

Der er foretaget målinger antallet af nødkald og servicekald, der er i de to teams på Banebo. Det generelle billede er, at der er markant flere servicekald på den etage, som ikke har arbejdet med prøvehandlingen. Dette indikerer, at prøvehandlingen virker efter hensigten.

Opstart: Januar 2022.





Fordele

Borger

Det har vist sig, at beboerne på anden sal på Banebo, reagerer positivt på, at medarbejderne har et øget fokus på at lave aftaler om, hvornår de kigger ind til beboeren næste gang. Beboerne oplever en øget tilstedeværelse og nærvær fra medarbejderen i bl.a. spisesituationer og badsituationer, fordi medarbejderen ikke skal gå efter et servicekald.

De beboere, som har benyttet nødkald i prøvehandlingsperioden, oplever, at der reageres hurtigere og mere præcist på nødkaldet.

Personalet har arbejdet på at få flere borgere til at bevæge sig ud i fællesarealerne og bede om hjælp i stedet for at trykke på deres nødkald. Dette med et rehabiliterende formål. Denne øvelse er lykkedes på Banebo, og det kan måles direkte i antallet af servicekald.

Medarbejder

Medarbejderne oplever en reduktion i antallet af servicekald samt, at de kald der er, reelt er nødkald, som der hurtigt skal reageres på. De oplever ligeledes færre forstyrrelser i den daglige opgaveløsning.

Den nye kultur har gjort, at medarbejderne får tildelt bestemte borgere, som de er ansvarlige for i løbet af dagen. Dette skaber et bedre overblik og ro omkring, hvem der håndterer hvilke opgaver/borgere.

Økonomi/ressourcer

Medarbejderne oplever, at de kan være mere nærværende i opgaverne, og dermed øger det trivselen på arbejdspladsen. Det opleves, at reduktionen i kald er med til at sænke det generelle stressniveau på afdelingen og gøre hverdagen mere rolig for medarbejderne, som føler et overskud til at tage sig af beboerne.

Mindre stressede medarbejdere giver en øget trivsel og bedre kvalitet og nærvær til borgeren.



Barrierer/opmærksomhedspunkter

Borger

Ingen.

Medarbejder

Medarbejderne skal sætte sig ind i en ny arbejdsgang, og det har været en udfordring i en periode med personalemangel bl.a. grundet højt COVID-19-relateret fravær. Dette gør, at der har været ekstra travlt og derfor ikke muligt at bruge de ønskede ressourcer på at implementere de nye arbejdsgange og rutiner.

Økonomi/ressourcer

Ingen.

Samlet vurdering

Vurdering

Det vurderes på baggrund af prøvehandlingen, at der kan reduceres i de kald, som ikke vedrører akut behov for hjælp. Det kan ske med en ændret tilgang i kontakten til beboere ved en løbende forventningsafstemning mellem personale og beboere fra indflytning i plejebolig. Får borgeren at vide fra morgenstunden, hvem der er på arbejde – og at ”jeg kigger ind til dig kl. 8.10”, så er der færre, der vil bruge nødkald til at stille spørgsmål om f.eks. dette.

Personalet er også under prøvehandlingen blevet mere opmærksomme på lige at sige ”hej – går det godt?”, når der er en åben dør til borgeren.

Prøvehandlingen har vist, at antagelsen om at pårørende anvender nødkaldet til at opnå kontakt med personalet, ikke har et betydeligt omfang.




Forventningsafstemning om brug af kald med nye beboere, som flytter ind på plejecentret, har vist sig at være positivt. Alle borgerne ved, hvad man bruger nødkald til, og hvordan man bedst muligt får kontakt til personalet, hvis man har brug for hjælp.

Hvad har gjort størst indtryk?

At der med en relativ lille indsats kan ændres i vaner og rutiner, som kan frigøre ressourcer til gavn for beboerne og personalet.

Anbefaling

Prøvehandlingen kan med fordel udvides til alle plejecentre.

-  **Implementere prøvehandling**
-  **Forlænge prøvehandling**
-  **Nedlægge prøvehandling**

10

Forebyggende hjemmebesøg efter behov

Afprøvet i Sundhedscenter Viborg

Beskrivelse af prøvehandling

I dag bestemmer lovgivningen ud fra en række kriterier, hvornår borgerne skal modtage forebyggende hjemmebesøg. Med denne prøvehandling ændres et af kriterierne, årligt besøg, og formålet er, at der i højere grad tilbydes besøg ud fra en faglig vurdering. Prøvehandlingen betyder, at der er givet en individuel vurdering af besøgsintervallet for borgere på 80+.

I et forsøg på at standardisere, kvalificere og kvantificere prøvehandlingen udfylder medarbejderne et prøveskema. Det er et godt arbejdsredskab

i indkøringsfasen, da det skaber en struktur i vurderingen af, hvornår der næste gang skal gives tilbud om besøg.

Opstart: 10. januar 2022.

De første data er opsamlet efter en måned.





Fordele

Borger

Borgerne tager positivt imod prøvehandlingen, og indtil videre har 17 borgere fået vurderet, at deres besøg i stedet kan gives efter to år i stedet for et år. Dermed skal fordelene ved prøvehandlingen ses hos de sårbare borgere under 80 år, som nu får mulighed for ekstra besøg.

Medarbejder

Medarbejderne får mulighed for at tilbyde en differentieret indsats, som er fortaget efter en faglig behovsvurdering. Det giver fagligt mere mening at tilbyde hjælpen til de borgere, som har størst behov.

Økonomi/ressourcer

Ressourcer kan bruges der, hvor de skaber mest værdi for borgerne. Dette øger mulighederne for at forebygge funktionstab, højne livskvalitet og bryde ensomhed.



Barrierer/opmærksomhedspunkter

Borger

Medarbejderne bør være opmærksomme på i dialogen med borgerne, om borgerne er enige i den faglige vurdering. Enkelte gange opleves det, at borgeren har været ked af, at der skulle gå så lang tid, før det blev taget kontakt igen. Her er borgerens ønske efterkommet, og de får et nyt tilbud om et år.

Medarbejder

Prøvehandlingen medfører i første omgang mere administrativt arbejde. Det er især udfyldelse af prøveskemaet, der tager ekstra tid. Skemaet bruges til at undersøge om prøvehandlingen giver gevinst. Derfor kan prøveskemaet udfases helt, hvis prøvehandlingen gøres permanent i hele Viborg Kommune.

Økonomi/ressourcer

Det kan blive en svær ledelsesmæssig opgave at finde en balance mellem økonomi og antallet af besøg, så de, der er mest trængende og har behov for ekstra hjælp, kan håndteres, uden at budgettet udfordres. Den faglige vurdering kan medføre, at behovet for besøg stiger.

Samlet vurdering

Vurdering





Det vurderes, at prøvehandlingen kræver noget mere tid, før det er tydeligt om det virker efter hensigten.

Hvad har gjort størst indtryk?

At det faktisk er muligt at få ønsket opfyldt om, at man kan bruge sin faglighed i stedet for at skulle efterleve lovenes standardisering.

Anbefaling

Det anbefales, at prøvehandlingen afprøves i 1-2 distrikter mere i fase 2 og 3.

- 
-  Implementere prøvehandling
 -  Forlænge prøvehandling
 -  Nedlægge prøvehandling



VIBORG
KOMMUNE

Viborg Kommune
Social, Sundhed & Omsorg
Sekretariatet

Prinsens Alle 5
8800 Viborg

VIBORG.DK/VELFAERDSAFTALEN