

TILSYNSRAPPORT BALLERUP KOMMUNE

Jasmin Hjemmepleje

Oktober 2023




evidentia

bedre til at gøre godt

1. TILSYNETS SAMLEDE RESULTAT

1.1 Overordnet vurdering

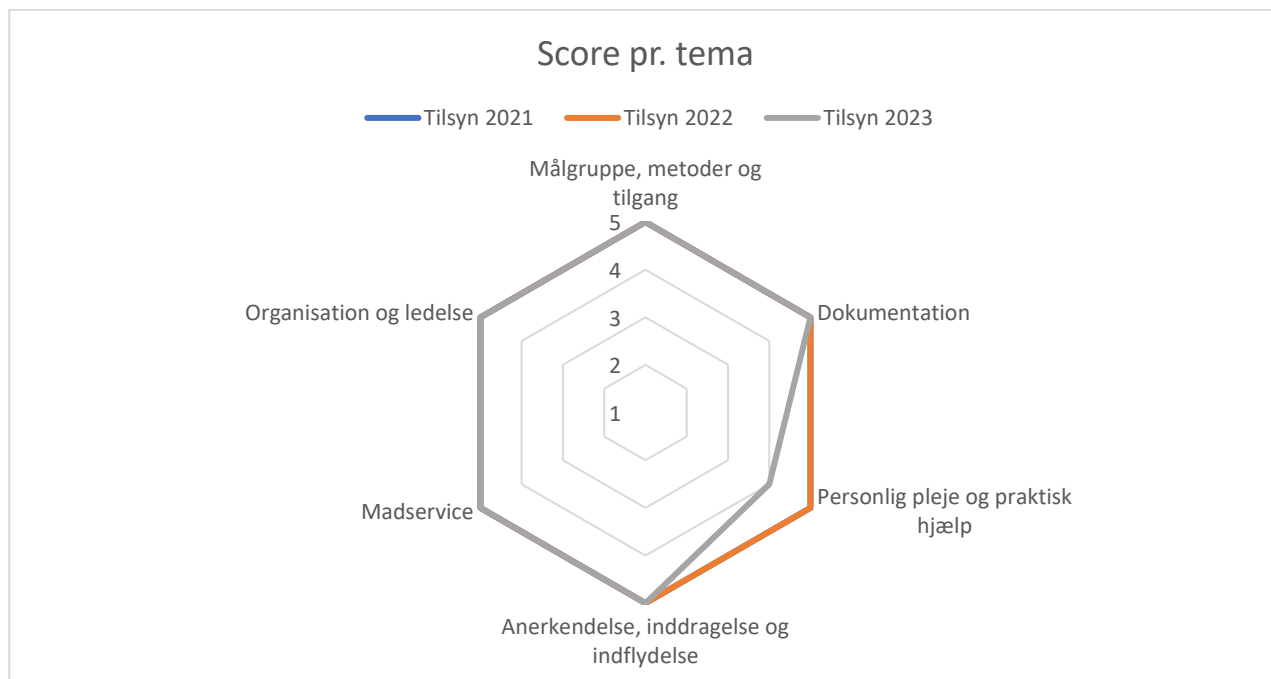
På vegne af Ballerup Kommune har Evidentia foretaget et tilsyn med Jasmin Hjemmepleje. Det er Evidentias vurdering, at Jasmin hjemmepleje samlet set er et velfungerende tilbud, som i høj grad lever op til servicelovens paragraffer og Ballerup Kommune kvalitetsstandarder og politikker.

Tilbuddet er karakteriseret af meget tilfredse borgere og pårørende, samt engagerede og fagligt dygtigt personale og ledelse.

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 leverandøren har opnået for hvert af de undersøgte temaer. Der gives en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste og indikerer, at leverandøren 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.	Tilsynet giver ikke anledning til anbefalinger om fokusområder
Udviklingspunkter Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.	Tilsynet anbefaler, at medarbejderne i alle situationer har etiske overvejelser fx i forhold til håndtering af affald og at trække gardin for, når der udføres nedre hygiejne i rummet.

1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
<p>Evidentia anbefalede i 2022, at ledelse og medarbejdere kontinuerligt arbejder for at fastholde den nuværende arbejdskultur, som understøtter god trivsel blandt medarbejdere og ledelse og på samme tid opretholder et højt fagligt niveau. Daglig leder redegør for, at medarbejderne samarbejder og samles som de plejer og arbejder med kompetenceudvikling og undervisning for at være fagligt opdaterede.</p> <p>Tilsynet observerer, at en medarbejder benævner borgeren med 'skat' og 'lillemor', hvilket ikke ser ud til at genere borgeren. Tilsynet anbefaler alligevel en generel opmærksomhed på etiske overvejelser i forhold til den slags sprogbrug.</p>

2. VURDERING AF TEMAER

Tema 1. Målgruppe, metoder og tilgang	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at der arbejdes med metoder og tilgange, som er relevante i forhold til målgruppen.</p> <p>Ifølge daglig leder er de begyndt at arbejde med triagering og har bestilt sygeplejefaglig konsulent til at undervise om triagering med fokus på hvordan, hvem og hvornår en borger kan triageres ned. Der holdes faglige møder hver torsdag fra 14.00-16.00.</p> <p>Medarbejder redegør for, hvordan de med udgangspunkt i borgerens livshistorie tilpasser plejen til den enkelte borger. Der arbejdes ligeledes med fokus på rehabilitering, så borgeren bevarer sine kompetencer længst muligt. Der er ugentligt møde med rehabiliteringsvisitator, som også skal undervise medarbejderne i november om rehabilitering.</p> <p>Leder redegør for, at de oplærer nye medarbejdere i tre- fire dage og kører efterfølgende i faste ruter, så de kommer til at kende egne borgere godt. Senere kommer de med ud for at få kendskab til flere borgere. Aktuelt er der ansat en del nye ufaglærte medarbejdere til at tage sig af rengøring. De ufaglærte</p>	

hjælpere deltager også i plejefaglige møder, da det betragtes som vigtigt, at de deltager i tidlig opsporing og kan observere forandringer hos borgerne.

Der er ændret i ruterne, så de koncentrerer inden for samme geografiske område. Dermed reduceres noget af kørselstiden og brændstofforbruget.

Tema 2. Dokumentation

Score 5

Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes målrettet og grundigt med dokumentation, som er velbeskrevet i et godt sprog. Tilsynet gennemgår dokumentation hos tre borgere.

Hos en beboer findes en velbeskrevet og handleanvisende døgnrytmeplan, som indeholder oplysninger om både plejeforhold, oprydning og rengøring. Tilsynet finder borger triageret grøn og at der tidligere er overleveret opgaver. Under helbredoplysninger findes beskrivelse af aktuelle somatiske forhold og ligeledes behov for hjælpemidler, som tilsynet finder relevante og tilstrækkelige. Tilsynet finder en relevant og aktuel note fra nattevagten, som dagvagten fulgte op på ved besøget.

Hos en anden beboer findes på tilsvarende vis en velbeskrevet og udførlig døgnrytmeplan, som svarer til borgerens beskrivelse. Også generelle oplysninger er relevante og det ses, at hjælpen er justeret efter borgerens forbedringer i funktionsniveau.

Hos en tredje borger ses en velbeskrevet døgnrytmeplan, men tilsynet finder det relevant at det genvurderes, om beskrivelsen svarer til borgerens nuværende behov. Ligeledes kan døgnrytmeplanen indeholde en beskrivelse af de ressourcer borger har og de opgaver borgeren selv kan klare, fx i forbindelse med skift af indlæg i ble.

Daglig leder redegør for, at sundhedsfaglige medarbejdere selv dokumenterer, mens servicepersonale dokumenterer i samarbejde med daglig leder. Daglig leder følger nøje dokumentationen og er opmærksom på forandringer, der kalder på særlige indsatser eller ændringer i hjælpen.

Tema 3. Personlig pleje og praktisk hjælp

Score 4

Tilsynet vurderer, at borgerne modtager den hjælp, de har behov for og krav på, jf. serviceloven og Ballerup Kommunes kvalitetsstandarder.

Borgerne ytrer stor tilfredshed med hjælpen og særligt, at det er de samme medarbejdere, som kommer på besøg hver dag. Medarbejderne redegør for at de særligt ved bad observerer borgerne for trykkskader, sår mv. Medarbejderne fortæller, at de flere gange oplever, at borgere er svækkede, når de bliver udskrevet fra sygehus og aflastning.

Borgerne giver udtryk for, hvilke dele af plejen de selv står for og hvad medarbejderne varetager. Tilsynet overværer dialogerne mellem borgere og medarbejdere og finder at dette forløber med afsæt i borgernes ønsker. Det ses fx, at medarbejderen beder borger om at vende sig i sengen, mens hun viser hvor sengehesten er, så borger kan få fat der. Hjælpen beskrives af borgerne som i passende tempo og tilrettet ressourcer på den enkelte dag. Også rengøringen er borgerne tilfredse med inden for de rammer, der er givet. Én borger vil gerne have mere hjælp til rengøring i sit hus.

Tilsynet observerer, at medarbejdere arbejder roligt og sikkert omkring borger og håndterer liften med sikkerhed. Dertil sikrer den ene medarbejder, at sengen er hævet, så den passer i arbejdshøjde for den laveste kollega. Tilsynet observerer dog også, at der sættes en fyldt affaldspose på borgerens kommode og der udføres nedre hygiejne, mens der kun er trukket tynde stores (undergardiner) for vinduet lige ved siden af. Tilsynet undersøger efter besøget, at der med lethed kan kigges ind i beboerens stue fra fortovet på gadeplan.

Tilsynet anbefaler derfor, at medarbejderne i alle situationer har etiske overvejelser fx i forhold til håndtering af affald og at trække gardin for, når der udføres nedre hygiejne i rummet.

Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.</p> <p>Borgerne udtrykker, at medarbejderne er meget søde og nærværende og fortæller hele tiden, hvad de gør. Én borger fortæller, at hun blev ringet op i forlængelse af et sygdomsforløb, hvor medarbejderen ville høre, om hun havde det bedre. Denne omsorg og involvering sætter borgeren stor pris på.</p> <p>En borger udtrykker at medarbejderne taler pænt til hinanden og <i>”de passer både på hinanden og på os”</i>, hvilket borgeren er meget taknemmelig over.</p>	
Tema 5. Madservice	Score 5
<p>Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes relevant med at skabe gode rammer omkring måltidet.</p> <p>Ved de borgere som tilsynet besøger, hjælper medarbejderne med at anrette morgenmad. Tilsynet observerer, at medarbejderne spørger borgerne, hvad de ønsker til morgenmad og frokosten, hvilket stemmer overens med døgnytmeplanens anvisninger.</p> <p>Hos den ene bestilles øvrige varer ved Intervare og borger redegør for, at denne ordning fungerer godt. Hos en anden borger bestiller datteren mad, som bliver leveret. Her kan borger selv varme maden til aften.</p>	
Tema 6. Organisation og ledelse	Score 5
<p>Det er tilsynets vurdering, at der er en kompetent ledelse, som relevant understøtter den daglige drift.</p> <p>Ledelse og medarbejdere fortæller, at de hver formiddag mødes kl. 11.00 til frokost og en faglig drøftelse, hvor de kan sparre med hinanden og bede om hjælp.</p> <p>Medarbejderne udtrykker, at de er glade for deres firma og for beboerne.</p> <p>Ifølge medarbejdere og daglige leder er der et tæt samarbejde med Ballerup Kommune – både visitation og sygeplejen, som kommer ugentligt og giver medarbejderne sparring på konkrete problemstillinger. Ligeledes har hjælpemiddelcentralen og UTH konsulenterne undervist i forskellige temaer.</p> <p>Der er generelt et lavt sygefravær. Som tidligere nævnt er der ansat flere nye rengøringsmedarbejdere og det opleves at der er god søgning til opslåede stillinger.</p>	
Tema 7. Særligt fokusområde – Den sidste tid	Score 5
<p>Medarbejdere redegør for, at ved <i>den sidste tid</i> skærpes samarbejdet med sygeplejen. Medarbejderne fortæller, at de arbejder mere forsigtigt med borgerne og sørger for mundpleje med swaps og danskvand og møder de øvrige behov, som borgeren giver udtryk for. Der gives hyppigere besøg.</p> <p>Det aftales med familien, hvilket tøj borgeren skal have på. Ofte spørger sygeplejen om medarbejderne vil være med til at gøre borgeren i stand efterfølgende.</p> <p>Ifølge daglig leder foreligger der en procedure ved mors og at de følger kommunens kvalitetsstandarder.</p>	

3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

Dato og tidspunkt for tilsynet
Den 03.10.23 kl. 8.00 – 11.30
Deltagere i interviews
Daglig leder Songül Canbaz Seks medarbejdere; hhv. SSA og SSH Tre borgere
Tilsynsførende og kontaktoplysninger
Maud Rosendahl, cand.scient.soc. (2429 5052, mcr@evidentia.dk) Tina Risager, lektor, cand.mag. og sygeplejerske

BILAG 1. VURDERINGSSKALA

Vurdering	Score
<p>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>meget høj</i> grad</p> <ul style="list-style-type: none"> 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
<p>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>høj</i> grad</p> <ul style="list-style-type: none"> 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
<p>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>middel</i> grad</p> <ul style="list-style-type: none"> 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
<p>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>lav</i> grad</p> <ul style="list-style-type: none"> 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
<p>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>meget lav</i> grad</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	1