

TILSYNSRAPPORT BALLERUP KOMMUNE

Jasmin Hjemmepleje

December 2019




evidentia

bedre til at gøre godt

1. TILSYNETS SAMLEDE RESULTAT

1.1 Overordnet vurdering

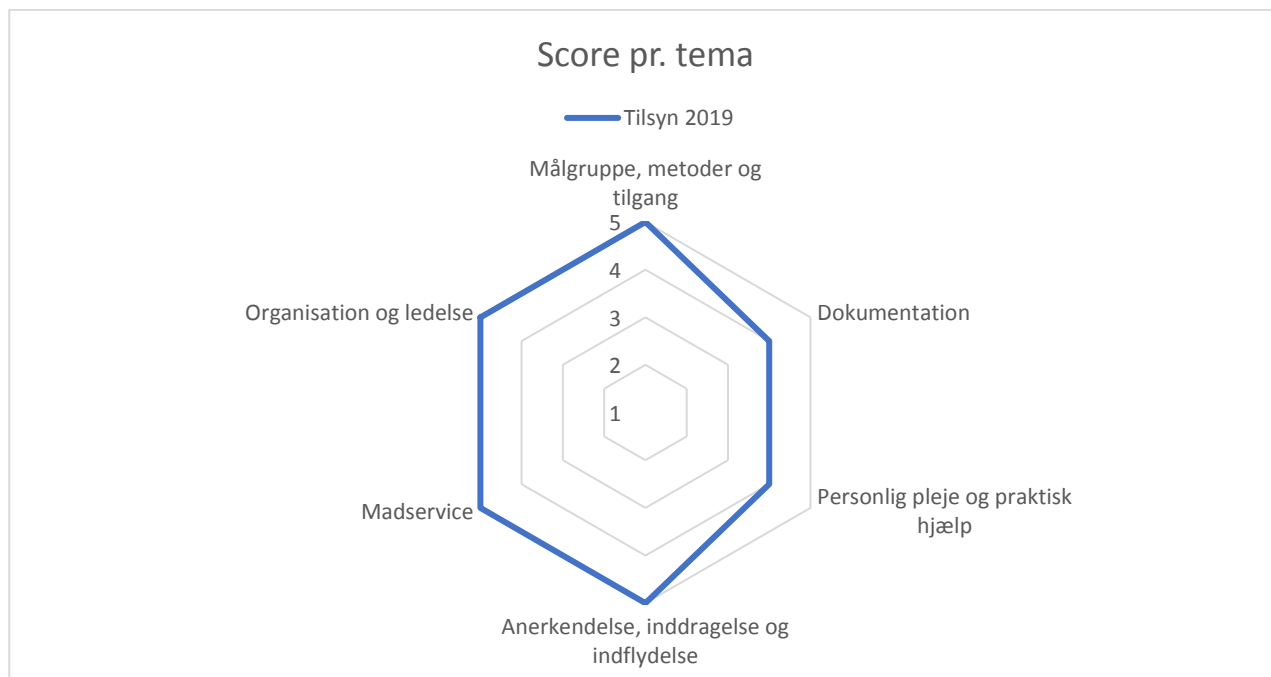
På vegne af Ballerup Kommune har Evidentia foretaget et tilsyn med Jasmin Hjemmepleje. Det er vores vurdering, at leverandøren samlet set er et velfungerende tilbud, som på i vid udstrækning lever op til servicelovens paragraffer og Ballerup Kommune kvalitetsstandarder og politikker.

Tilbuddet er karakteriseret af meget tilfredse borgere og pårørende, samt dygtige og dedikerede medarbejdere og ledelse. Jasmin er fortsat i proces med at implementere Nexus.

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.	Evidentia anbefaler på baggrund af tilsyn, at der fortsat arbejdes fokuseret med opdateringen af dokumentationen, herunder udfyldelse af indsatsmål og generelle oplysninger. Evidentia anbefaler, at der sættes fokus på at sikre overholdelse af instrukser om håndhygiejne, samt medicinudlevering.
Udviklingspunkter Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.	Evidentia anbefaler på baggrund af tilsyn, at det overvejes i forhold til en konkret borger at give de pårørende et bedre indblik i, hvor meget borgeren reelt spiser.

1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
Tilsynet vurderer, at der i vid udstrækning er fulgt relevant op på anbefalingerne fra sidste tilsyn, herunder er der arbejdet med implementering af Nexus og udarbejdelse af relevante vejledninger og procedurer.

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>Medarbejderne redegør relevant for rehabilitering, som den primære arbejdsmetode og tilgang til borgerne, hvad enten det handler om den personlige pleje eller måltider. Ved besøg hos borgerne kan tilsynet observere fine eksempler på, hvordan der arbejdes rehabiliterende med fokus på at understøtte borgernes egne ressourcer. I døgnrytmeplanerne ses dertil gode beskrivelser af, hvordan en borger kan understøttes i egen pleje.</p> <p>Med brug af eksempler forklarer medarbejderne, hvordan de arbejder med sundhedsfremme og forebyggelse i hverdagen. Det handler fx om at sikre, at borgerne får tilstrækkeligt med ernæring og væske, om observationer af borgers tilstand og adfærd mv. Der er et tæt og velfungerende samarbejde med Ballerup Kommunes hjemmesygepleje både i dagligdagen omkring den enkelte borger og ved det månedlige møde, hvor der er mulighed for at få sparring og gennemgang af konkrete sager.</p> <p>Tilsynet vurderer, at den pædagogiske tilgang og det tætte kendskab til borgerne forebygger brug af magtanvendelser og konflikter. Der bruges ifølge medarbejderne aldrig magtanvendelser og der er kun ganske få eksempler på, at medarbejderne føler sig truet af borgerne. Hvis det er tilfældet, aftales det</p>	

<p>med visitationen, at der plejen varetages af to medarbejdere. Ved behov kan den faglige ressourceperson gå med i plejen og give medarbejderen sparring til, hvordan opgaven varetages bedst.</p> <p>Tilsynet kan observere, at procedurer og vejledninger er arbejdet igennem og beskrevet i overskuelige skemaer. Medarbejderne kan henvise til, hvor de skal findes og redegør for en udvalgt procedure.</p>	
Tema 2. Dokumentation	Score 4
<p>Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes målrettet med dokumentation, men at der fortsat er et udviklingspotentiale. Det lægges til grund for vurderingen, at i de eksempler på dokumentation, som tilsynet gennemgår, fremstår døgnrytmeplanerne generelt opdaterede, fyldestgørende og retningsvisende. Der er udarbejdet handleanvisninger for de delegerede sygeplejeydelser. Der arbejdes endnu ikke med indsatsmål, ligesom de generelle oplysninger kun anvendes i begrænset omfang.</p> <p>Døgnrytmeplanerne udarbejdes af en medarbejder, som også fungerer som planlægger og administrativ. Alle døgnrytmeplaner er lagt ind i Nexus og medarbejderen er nu sammen med borgernes respektive kontaktpersoner/faste medarbejdere i gang med at opdatere disse. Dette skal fremadrettet gøres med et fast interval.</p> <p>Medarbejderne har for kort tid siden fået adgang til Nexus via deres telefoner. I forlængelse af besøg hos borgerne skriver de observationer, som læses af den administrative medarbejder.</p>	
Tema 3. Personlig pleje og praktisk hjælp	Score 4
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne modtager den hjælp, de har behov for og krav på, jf. serviceloven og Ballerup Kommunes kvalitetsstandarder.</p> <p>Det vægtes meget højt, at borgeren har faste hjælpere både i dag- og aftenvag, samt til rengøring. Det indgående kendskab til borgeren har ifølge medarbejdere og leder stor betydning for at kunne sikre, at borgerne får den nødvendige pleje og omsorg, samtidigt med at det øger borgernes tryghed og dermed deres trivsel. Medarbejderne kan give relevante eksempler på, hvilken betydning kendskabet har konkret, fx i forhold til at kunne motivere borgerne til personlig pleje.</p> <p>Ved det ugentlige medarbejdermøde foretages en gennemgang af komplekse borgere, ligesom der er daglig sparring og gennemgang af observationer i dokumentationen.</p> <p>De borgere, som tilsynet taler med, er glade for hjælpen og oplever, at den svarer til deres behov. Det kan i flere tilfælde observeres, at borgerne er meget trygge ved medarbejderne.</p> <p>Hos en borger er den pårørende meget bekymret for, at borger ikke er visiteret til plejebolig, da det opleves, at borger har behov for yderligere hjælp til struktur. Borger ønsker ikke selv at flytte på plejehjem. Den pårørende giver eksempler på, at borgeren bruger komfuret uden at slukke mv. Tilsynet finder ikke observationer af dette i Nexus. Den pårørende oplever, at der er et godt og tæt samarbejde med Jasmin, og der er herigennem dialog med visitationen.</p> <p>Tilsynet kan i et tilfælde observere, at medarbejdere ikke kontinuerligt følger procedure for håndhygiejne. Ligeledes kan det konstateres, at medarbejder ikke har kendskab til instrukser vedrørende medicinudlevering.</p>	
Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.</p> <p>Borgerne giver udtryk for, at de i meget høj grad bliver medinddraget i pleje og omsorg. Dette understøttes af tilsynets observationer, hvor der ses flere eksempler på, at pleje og praktisk bistand udføres med udgangspunkt i borgernes ønsker og vaner.</p>	

Borgerne giver udtryk for, at medarbejderne er søde og omsorgsfulde over for dem. Dette kan ligeledes bekræftes af observationer under besøgene.

Leder og medarbejdere lægger vægt på at møde borgerne med nærvær, smil og øjenkontakt, samt respekt. Borgerne skal opleve, at medarbejderne har tid, så der skabes ro og tryghed. En god relation er altafgørende for medarbejderne. Det fremhæves ligeledes, at det er vigtigt at inddrage de pårørende og informere dem om alle væsentlige forhold.

Når en borger har valgt Jasmin som leverandør, tilbydes borgeren et forbesøg for at drøfte, hvordan hjælpen skal leveres, borgerens ønsker og vaner mm.

Tema 5. Madservice

Score 5

Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes relevant med at skabe gode rammer omkring måltidet. Medarbejder kan redegøre for, hvordan de bidrager til at skabe gode måltider, fx ved at anrette maden, så den ser indbydende ud, ved at pynte maden med grønt, så der er flere farver på tallerkenen mv. Hos nogle borgere er der visiteret tid til, at medarbejder kan sidde sammen med borgeren under måltidet.

Medarbejderne giver udtryk for at der generelt er meget fokus på ernæring. Hvis en borger har svært ved selv at spise, afprøves forskellige hjælpemidler og der søges sparring og vejledning hos sygeplejen, som også kan henvise til diætist.

Hos borgere, som kun får praktiske bistand, er medarbejderne meget opmærksomme på om der er ændringer i borgers adfærd eller om borger ser ud til at tabe sig mm. Ved enhver mistanke kontaktes sygeplejen.

Borgerne giver udtryk for tilfredshed med den hjælp, de modtager til ernæring og anretning af mad. En borger, som får mad fra Det Danske Madhus, er i nogen grad utilfreds med maden og oplever, at det ikke svarer til hendes behov for blød kost. Borger er ikke klar over, hvilke alternativer der er til denne madleverandør. Hos en anden borger er den pårørende meget i tvivl om, hvorvidt borgeren får tilstrækkeligt at spise. Dette følges dog tæt af medarbejderne, som kan bekræfte at borgeren spiser den mad, som anrettes.

Tema 6. Organisation og ledelse

Score 5

Tilsynet vurderer, at der er en ansvarlig og kompetent ledelse, som relevant understøtter den daglige drift. Leder er meget optaget af, at kvaliteten af ydelserne er i top og leveres af faglært og erfarent personale. Der er en stabil medarbejdergruppe og et lavt sygefravær.

Ifølge leder er der fokus på tidsforbruget hos borgerne, som kan svinge med +/- 20%. Når der opleves en stabil forbedring hos borgerne, meldes det tilbage til visitationen. Leder følger løbende op på registreringer af UTH, brug af nødkald mv.

Medarbejderne giver udtryk for stor tilfredshed med leder, som opleves tilgængelig og lyttende. De roser arbejdspladsen generelt og oplever, at de har et velfungerende samarbejde med fokus på at hjælpe og sparre med hinanden.

På det ugentlige medarbejdermøde er der afsat tid til gennemgang af komplekse borgere, nye instrukser, faglig udvikling mv. Dertil mødes medarbejderne dagligt morgen og middag, hvor der også er mulighed for sparring og overlevering.

Medarbejderne oplever, at der er mulighed for kurser, fx forflytning, første hjælp mv.

En ny medarbejder giver udtryk for, at der har været en systematisk og grundig introduktion på fem dage, som bl.a. har indeholdt gennemgang af instrukser og kvalitetsstandard, introduktion til borgerne, gennemgang af døgnrytmeplaner mv.

3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

Dato og tidspunkt for tilsynet
Den 10. og 11. december 2019
Deltagere i interviews
Leder Nuri Cöncü Seks medarbejdere Fire borgere En pårørende
Tilsynsførende og kontaktoplysninger
Ulla Gundersen, sygeplejerske, og Maud Rosendahl, cand.scient.soc. (2429 5052, mcr@evidentia.dk)