

TILSYNSRAPPORT BALLERUP KOMMUNE

Jasmin Hjemmepleje

September 2020




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 meget velfungerende tilbud, som på i vid udstrækning lever op til servicelovens paragraffer og Ballerup Kommune kvalitetsstandarder og politikker.

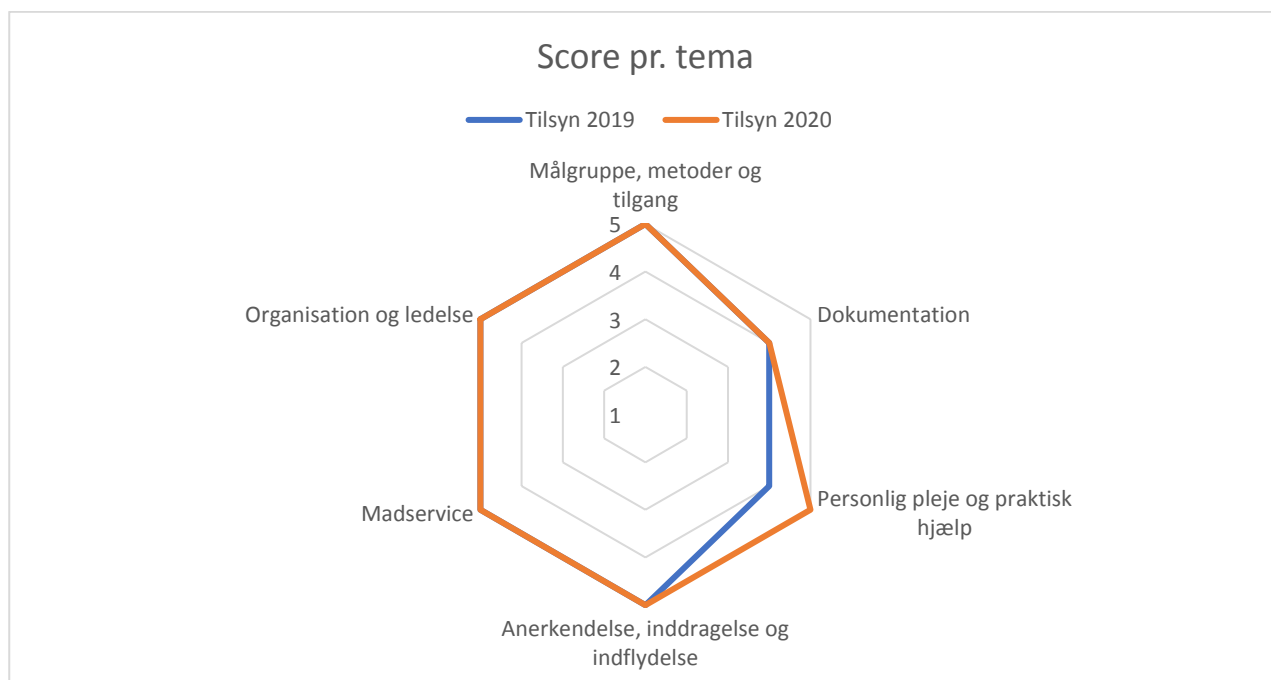
Tilbuddet er karakteriseret af meget tilfredse borgere og pårørende, samt dygtige og engagerede medarbejdere og ledelse.

Det er samlet set tilsynets vurdering, at coronapandemien er blevet håndteret godt i Jasmin.

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, at der sættes et øget fokus på tiltag, der forebygger urinvejsinfektion og at indsatserne beskrives i en handlingsanvisning. Evidentia anbefaler, at borgere med tendens til vægttab vejes regelmæssigt jf. Ballerup kommunes anbefaling og at det bliver dokumenteret under målinger.
Udviklingspunkter Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.	Ingen udviklingspunkter.

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. Der er ligeledes fulgt op på anbefaling vedrørende overholdelse af instrukser om håndhygiejne, samt medicinudlevering.

2. VURDERING AF TEMAER

Tema 1. Målgruppe, metoder og tilgang	Score 5
Tilsynet vurderer, at der arbejdes med metoder og tilgange, som er relevante i forhold til målgruppen. Medarbejderne redegør relevant for rehabilitering, som den primære arbejdsmetode og tilgang til borgerne, hvad enten det handler om den personlige pleje eller måltider. At borgerne så vidt muligt bruger egne ressourcer og derigennem vedligeholder kompetencerne, er væsentligt for medarbejderne. Tilsynet kan under besøg hos borgerne observere fine eksempler på, hvordan medarbejderne arbejder rehabiliterende med fokus på at understøtte borgernes egne ressourcer. Medarbejderne er meget opmærksomme på ændringer i borgerens adfærd og tilstand. Alle forandringer dokumenteres. Det prioriteres meget højt, at det er den samme hjælper, som kommer hos borgeren i både dag og aftentimerne. Det medfører et grundigt kendskab til borgernes habituelle tilstand og dermed et bedre blik for forandringer.	

Der er fortsat 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.	
Tema 2. Dokumentation	Score 4
<p>Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes målrettet og grundigt med dokumentation.</p> <p>Under coronanedlukningen kunne medarbejderne ikke mødes på kontoret og få hjælp til den daglige dokumentation. Det har betydet, at alle nu selv kan dokumentere. Der er fortsat mulighed for at få støtte og sparring til udarbejdelse af og revidering af døgnrytmeplaner. Den administrative medarbejder, som er uddannet assistent, følger ugentligt op på dokumentationen for alle borgere. Hver tredje måned foretager hun en mere dybdegående gennemgang.</p> <p>De gennemgåede døgnrytmeplanerne fremstår opdaterede, fyldestgørende og retvisende med flere gode eksempler på fyldestgørende handlingsanvisninger, knyttet op på tilstande og indsatsmål.</p> <p>Der skal fortsat arbejdes på at få de sidste handlingsanvisninger opdateret, således der kommer fuldt overblik over borgernes behov. Fx fremgår det i en borgers dokumentation, at hun har tendens til urinvejsinfektion, mens der ikke er oprettet en handleanvisning for dette. Tilsynet anbefaler derfor, at der sættes fokus på tiltag, der forebygger UVI og at indsatserne beskrives i en handlingsanvisning.</p> <p>Ligeledes anbefales det, at borgere med tendens til vægttab bliver vejet regelmæssigt jf. Ballerup kommunes anbefaling og at det bliver dokumenteret under målinger. Det er ikke tilstrækkeligt at vurdere borgerens vægt ud fra om tøjet passer.</p>	
Tema 3. Personlig pleje og praktisk hjælp	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne modtager den hjælp, de har behov for og krav på, jf. serviceloven og Ballerup Kommunes kvalitetsstandarder.</p> <p>Faste hjælpere både i dag- og aftenvag, samt til rengøring har ifølge medarbejdere 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. Ligeledes er det at have ordentlig tid til at se og støtte borgeren væsentligt.</p> <p>Der afholdes i lighed med sidste år ugentlige medarbejdermøder, hvor der foretages en gennemgang af komplekse borgere. I dagligdagen er der ligeledes mulighed for sparring. Der er fokus på, at den læring, som kan skabes omkring en borger, bliver delt og udbredt, så alle bliver klogere. Hvis man fx bliver opmærksom på et særligt forhold hos en borger, får alle besked på at lægge mærke til, hvordan det forholder sig hos deres borgere.</p> <p>Under coronanedlukningen blev der dagligt afholdt telefonmøder, hvor alle medarbejdere deltog, som erstatning for de fysiske møder. Dermed kunne det sikres at alle fik samme informationer og opdateringer på retningslinjer mv.</p> <p>Borgere og pårørende giver udtryk for, at de er yderst tilfredse med hjælpen og oplever, at den i høj lever op til borgernes behov. Alle borgere udtrykker taknemlighed over, at det er de samme personaler, der kommer i hjemmene og at de har medindflydelse på, hvornår de kommer.</p> <p>Tilsynet observerer flere eksempler på, at der arbejdes rehabiliterende, i det der gives tid til at borgeren selv klarer, fx at komme ud af sengen.</p> <p>Der er ligeledes stor tilfredshed med, at det er muligt at ringe til kontoret med både stort og småt.</p> <p>Tilsynet kan observere, at der anvendes værnemidler i alle relevante situationer.</p>	

Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.</p> <p>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.</p> <p>Borgerne og de pårørende oplever, at de bliver set og hørt, og mødt i øjenhøjde. Tilsynet observerer flere gode eksempler på anerkendende kommunikation, ligesom borgerens værdighed opretholdes ved nedre hygiejne, idet der er opmærksomhed omkring at få dækket borgeren af, mens der ventes på sygeplejersken.</p> <p>I et andet besøg kan tilsynet observere, at medarbejderen venligt og kontinuerligt spørger ind til borgerens ønsker om selv de mindste detaljer, da selvbestemmelse er væsentligt for den pågældende borger.</p> <p>En borger er glad for, at rengøringshjælpen motiverer hende til at deltage med det, hun magter, for på den måde at vedligeholde hendes færdigheder.</p>	
Tema 5. Madservice	Score 5
<p>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 lækker og indbydende ud. Måltidet starter med øjnene.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for at der fortsat er meget fokus på ernæring. De kan trække på diætist fra Køkken Ballerup i forhold til konkrete borgere. Diætisten har ligeledes været med på et af de faglige møder for at drøfte generelle spørgsmål.</p> <p>Hos flere borgere skal medarbejderne følge op på deres vægt.</p> <p>Borgerne er tilfredse med den hjælp, de modtager til ernæring og anretning af mad. En borger fortæller, at hun får hjælp til morgenmåltidet, men ellers klarer resten selv.</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>Medarbejderne giver udtryk for stor tilfredshed med leder, som i forbindelse med coronapandemien har været støttende og skabt tryghed. I begyndelsen af nedlukningsperioden var medarbejderne bange, men der kom hurtigt styr på tingene og ro igen. De har hele tiden haft tilstrækkelige værnemidler til rådighed.</p> <p>Der laves trivselsundersøgelser blandt medarbejderne hver tredje måned i form af enten en samtale med den administrative medarbejder, enten individuelt eller som gruppe. Medarbejderne oplever lydhørhed fra ledelsen.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der løbende sikres faglig udvikling, idet der hver 6. uge er afsat tid til dette. Medarbejderne giver indtryk af, at de har stor appetit på læring og er gode til at omsætte det til praksis.</p> <p>De pårørende er meget tilfredse med ledelsen, som får ros for håndteringen af corona-situationen.</p> <p>En pårørende ønsker dog at få besked, hvis hendes mor falder, hvilket ikke har været gjort. Ifølge medarbejderne har man i det pågældende tilfælde respekteret borgerens ønske, om ikke at kontakte de pårørende.</p>	

3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

Dato og tidspunkt for tilsynet
Den 15. september 2020 kl. 8-12.30
Deltagere i interviews
Leder Nuri Cöncü Seks medarbejdere Fem borgere To pårørende
Tilsynsførende og kontaktoplysninger
Katrine Fenger, sygeplejerske Maud Rosendahl, cand.scient.soc. (2429 5052, mcr@evidentia.dk)