

TILSYNSRAPPORT BALLERUP KOMMUNE

Jasmin Hjemmepleje

November 2021




evidentia

bedre til at gøre godt

1. TILSYNETS SAMLEDE RESULTAT

1.1 Overordnet vurdering

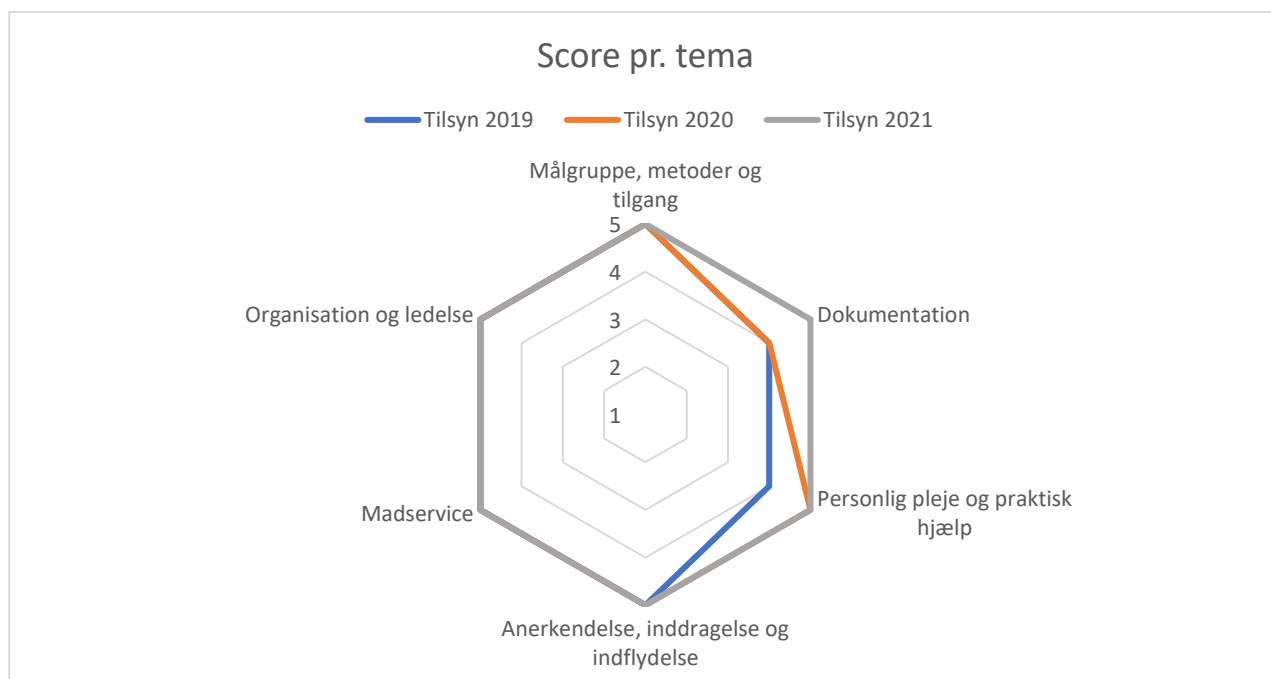
På vegne af Ballerup Kommune har Evidentia foretaget et tilsyn med Jasmin Hjemmepleje. Det er Evidentias vurdering, at leverandøren samlet set er et særdeles velfungerende tilbud, som på i vid udstrækning lever op til servicelovens paragraffer og Ballerup Kommune kvalitetsstandarder og politikker.

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

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.



Det særlige fokusområde **Pårørendesamarbejde**, vurderes at være opfyldt i meget høj grad.

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 2021 giver ikke anledning til anbefalinger til at forbedre praksis.
Udviklingspunkter Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.	Evidentia anbefaler, at Jasmin fortsætter arbejdet med stringens og ensartethed i dokumentationen, med særlig fokus på samarbejdet i snitfladen mellem den kommunale sygepleje og de daglige observationer og handlinger.

1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
<p>I 2020 anbefalede Evidentia, at der sættes et øget fokus på tiltag, der forebygger urinvejsinfektion og at indsatserne beskrives i en handlingsanvisning. Leder og medarbejdere beskriver, at de i det seneste år har modtaget undervisning om UVI og forebyggelse heraf. Medarbejderne fortæller, at de tilbyder borgerne tranebærsaft, arbejder med korrekt nedre hygiejne, hyppige bleskift og tager fx urin fra til stix eller d/r ved lægen efter samarbejde med sygeplejersken.</p> <p>Evidentia anbefalede i 2020, at borgere med tendens til vægttab vejes regelmæssigt jf. Ballerup kommunes anbefaling. Ledelse og medarbejdere beskriver, at de følger Ballerup Kommunes kvalitetsstandard i relation til vejning. Ved faglig vurdering deraf, vejes borgere 1 gang ugentligt ellers 1 gang månedligt. Afhængig af sundhedsfaglig problemstilling føres væskeskema eller særlig diæt.</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>Jasmin arbejder med borgere, som har behov for hjælp til rengøring, rehabilitering og personlig pleje. Der er nu lavet en tydeligere opdeling, så medarbejdernes kompetencer bruges mere målrettet. Sundhedsfagligt personale varetager den personlige hygiejne og rehabiliterende pleje. Rengøringen varetages primært af servicepersonale. Nogle rengøringsopgaver varetages fortsat af sundhedspersonalet for at tilgodese kontinuiteten.</p> <p>Medarbejderne beskriver en rehabiliterende tilgang som arbejdsmetode. Tilsynet observerer ved besøg hos flere borgere, at den rehabiliterende tilgang anvendes fx ved at borger selv rejser sig ved</p>	

<p>hjælpemidlerne og selv løfter benene op i sengen. Medarbejderne guider og motiverer borgeren undervejs.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de ved borgere med demens har særligt fokus på kommunikationen og de guider borgeren i et roligt tempo.</p> <p>De borgere tilsynet taler med beskriver, at de støttes til selv at gøre alle de aktiviteter de kan. Fx at lave mad, rydde op og samarbejde med hjælperne om dele af plejen.</p> <p>Tilsynet observerer, at medarbejderne bruger deres mobiltelefon til at dokumentere observationer og handlinger. Jasmin arbejder med et overlap mellem vagtlagene, så der formidles vigtig dokumentation i Nexus suppleret med mundtlige overleveringer.</p> <p>Ledelse og medarbejderne beskriver, at de vægter kontinuitet meget højt, så borgerne oplever en maksimal tryghed ved, at det er de samme medarbejdere, som kommer i hjemmet.</p> <p>Borgerne udtrykker meget stor tilfredshed med hjælpen. Dette er samstemmende for de fire borgere tilsynet besøgte. Tilsynet erfarer, at borgerne gennem flere år har haft den samme kontaktperson.</p> <p>Der er etableret et særdeles velfungerende samarbejde med Ballerup Kommunes hjemmesygepleje, hvor Jasmins medarbejdere kan hente faglig sparring og støtte. Derudover holdes hver 14. dag et fagligt møde med sygeplejen og hver 14. dag holdes et møde med rehabilitering.</p> <p>Medarbejderne møder ind på samme kontor hver dag og koordinerer arbejdet, inden de kører ud til borgerne. Medarbejderne mødes igen mellem 11.00 – 12.00 og har mulighed for daglig faglig sparring. Hver torsdag holdes et møde for alle vagtlag, hvor faglige problemstillinger drøftes.</p>	
Tema 2. Dokumentation	Score 5
<p>Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes målrettet og grundigt med dokumentation. På tilsynsdagen erfarer tilsynet, at der opstår gentagne systemfejl i Nexus.</p> <p>Tilsynet gennemgår dokumentation ved tre borgere. Her findes velbeskrevet og relevant dokumentation i relation til observationer og handlinger. Tilsynet finder opdaterede tilstandshjul og relevante notater ved de borgere, som selv administrerer medicin.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at de udover faldregistreringsskema i Nexus udfylder et fysisk skema, som indleveres til kommunen hver måned. Derudover udfyldes et skema for UTH, hvis medarbejderne oplever, at der er uoverensstemmelse mellem antal doserede piller og FMK. Derudover kontaktes sygeplejersken telefonisk for vejledning af, hvad medarbejderen skal gøre.</p> <p>Tilsynet finder, at der i Nexus er overensstemmelse mellem de særlige ønsker for rengøring og pleje, som borgeren udtrykker i interviews. Medarbejderne har tydeligvis et godt kendskab til den enkelte borger og tager et stort individuelt hensyn.</p> <p>Ledelse og medarbejdere redegør for, at nye medarbejdere oplæres i Nexus og at medarbejdere, som har brug for støtte til dokumentationen, kan få hjælp af planlægger på kontoret. Alle medarbejdere i Jasmin har deltaget i opkvalificering i brug af Nexus.</p> <p>Ifølge leder har den forbedrede dokumentation også bidraget til, at samarbejdet med visitationen er blevet mere smidigt.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at Jasmin fortsat arbejder med stringens og ensartethed i dokumentationen, med særlig fokus på sammenhæng i snitfladen mellem sygeplejen og hjemmeplejens arbejdsområder.</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>Tilsynet besøger fire borgere, som alle udtrykker yderst stor tilfredshed med medarbejdernes hjælp og indsats. Borgerne understreger, at det er alle medarbejderne, som yder en meget flot og stabil indsats.</p> <p>Tilsynet observerer, at kommunikationen mellem borger og medarbejdere drejer sig om borgernes behov og velbefindende.</p> <p>Én borger udtrykker, at hun efter en indlæggelse får meget hjælp, men at medarbejderne også støtter hende til at komme 'i gang igen', så hun kan komme til at klare sig selv. En anden borger beskriver, at han får hjælp til personlig hygiejne og til at opretholde god kontakt til sin hustru, som er kommet på plejehjem. Denne borger udtrykker stor tilfredshed også med rengøringen, som betyder meget for ham.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder rehabiliterende ved fx at støtte borgeren til fortsat at børste tænder selv og tørre hænderne, selvom store dele af den personlige hygiejne nu varetages af medarbejderne på grund af fremskreden sygdom.</p> <p>Tilsynet observerer, at medarbejderne både med nonverbal kommunikation og i sproget understøtter borgerens ressourcer og selvbestemmelse. Medarbejderne spørger til borgernes ønsker og tilpasser tempoet til borgerens behov.</p>	
Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.</p> <p>En borger beskriver, at hun i høj grad bliver respekteret og anerkendt. Medarbejderne tager 'hensyn til mine særheder', beskriver borgeren. Tilsynet observerer en hyggelig jargon mellem borger og medarbejdere, som skaber en god atmosfære med smil og grin.</p> <p>Tilsynet observerer i to hjem, at der er lidt mangel på plads, idet små og større hjælpemidler fylder meget. Borgerne udtrykker, at de ikke ønsker hjælpene skal rydde mere op, idet borgeren så ikke kan nå det mest nødvendige, når hjælpene er kørt videre.</p> <p>En medarbejder beskriver et eksempel, hvor hun motiverer en borger til at spise tilstrækkeligt ved at lade borgeren spille klaver, mens måltidet står på.</p> <p>En pårørende beskriver, at borgeren mødes med en meget høj grad af indflydelse og hun tiltales altid venligt og imødekommende. Den pårørende understreger, at medarbejdernes kendskab til og anerkendelse af borgeren har stor betydning for kvaliteten i plejen.</p> <p>Tre borgeren beskriver, at der er få afløsere, men de er dygtige. Borgerne sætter særlig stor pris på de faste medarbejders kommunikation og væremåde.</p>	
Tema 5. Madservice	Score 5
<p>Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes relevant med at skabe gode rammer omkring måltidet.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de ved måltiderne er opmærksomme på, om borgeren får væske og tilstrækkelig ernæring. Medarbejderne har været på kompetenceudvikling om ernæring og er opmærksomme på balancen mellem fedt, protein og kulhydrater. Medarbejderne er opmærksomme på dysfagi, diabetes, kost til småtspisende og andre individuelle hensyn.</p> <p>Tilsynet observerer, at medarbejderne er opmærksomme på at tilbyde tilstrækkeligt med væske til borgerne.</p>	

En borger fortæller, at han støttes til at gå i Sønderhavens café til frokost, som han spiser sammen med sin hustru. En anden borger får hjælp fra medarbejderne til at smøre brød til aftensmaden. Borgeren fortæller, at hun selv prøver at rydde op efter aftensmaden, men medarbejderne er gode til at hjælpe, hvis hun ikke kan gennemføre det hele selv.	
Tema 6. Organisation og ledelse	Score 5
<p>Det er tilsynets vurdering, at der er en kompetent ledelse, som relevant understøtter den daglige drift. På tilsynsdagen er planlægger og seks medarbejdere til stede. Medarbejderne udtrykker stor tilfredshed med ledelsen, som understøtter et godt arbejdsmiljø og mulighed for kompetenceudvikling.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at nogle bestilte kurser desværre blev aflyst i corona-perioden, men at de har gennemført temadage i relation til vægt/vægttab og ernæring med kommunens diætist. Derudover er alle undervist i brugen af Nexus. Medarbejderne er glade for at deltage i kompetenceudvikling og de søger dagligt faglig sparring hos hinanden ved vagtskifte og i tidsrummet 11.00 – 12.00 på kontoret.</p> <p>Planlægger har et godt samarbejde med Ballerup Kommune og visitationen om at tildele borgerne den hjælp der er behov for. Ledelse og medarbejderne beskriver, at kontinuiteten prioriteres meget højt og de ser, når der sker selv små ændringer i borgernes tilstand.</p> <p>Ifølge leder er der en stabil medarbejdergruppe. Det interne samarbejde beskrives som meget godt. Medarbejderne oplever opbakning fra hinanden og de oplever ledelsens støtte til at arbejde med en høj faglighed.</p>	
Tema 7. Pårørendesamarbejde	Score 5
Medarbejderne beskriver, at de har et rigtig godt samarbejde med pårørende. Medarbejderne indhenter samtykke ved borgerne inden de kontakter pårørende. En pårørende udtrykker, at de oplever en meget stor tryghed i samarbejdet med medarbejderne. De nævner specifikt kontinuitet og den faglige tilgang som en stor kvalitet i plejen.	

OPLYSNINGER OM TILSYNET

Dato og tidspunkt for tilsynet
Den 8. november 2021 kl. 8.30-12.30
Deltagere i interviews
Leder Nuri Göncü Planlægger og seks medarbejdere; hhv. SSA og SSH Fire borgere Én pårørende
Tilsynsførende og kontaktoplysninger
Tina Risager, lektor, cand.mag. og sygeplejerske Maud Rosendahl, cand.scient.soc. (2429 5052, mcr@evidentia.dk)