

Tilsynsrapport Ballerup Kommune

Center for Refleksiv Praksis



JASMIN HJEMMEPLEJE

September 2024

1. TILSYNETS SAMLEDE RESULTAT

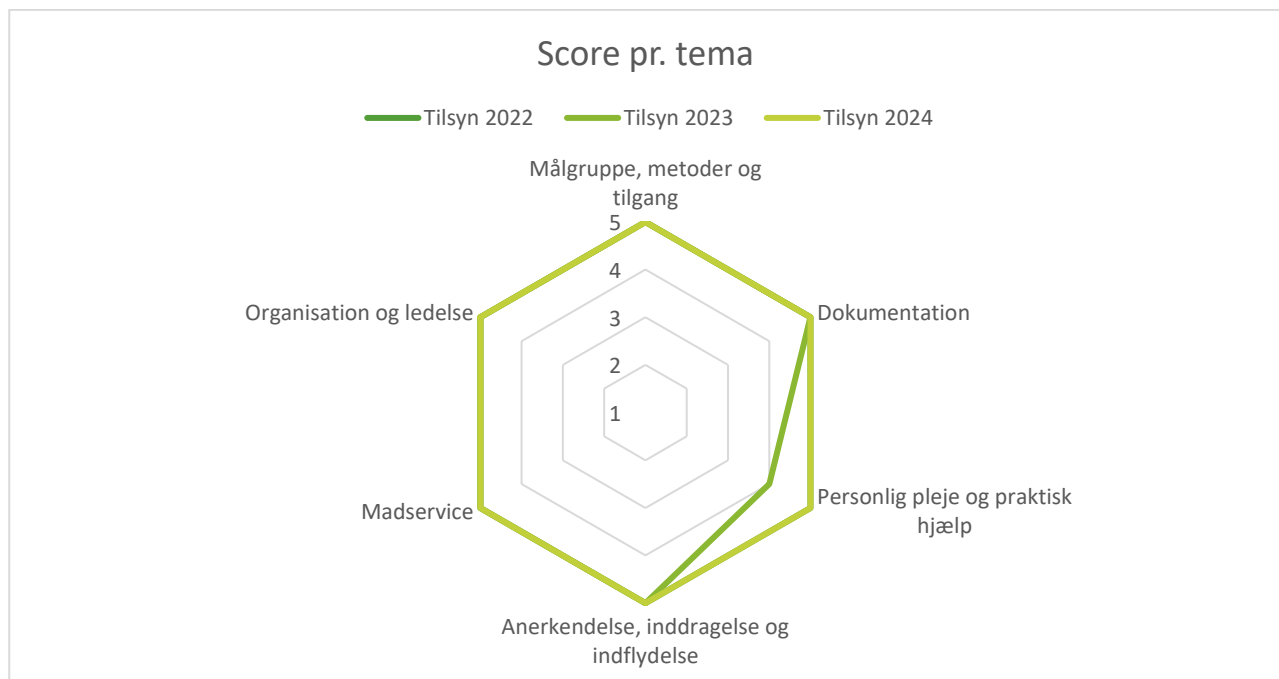
1.1 Overordnet vurdering

På vegne af Ballerup Kommune har Center for Refleksiv Praksis foretaget et tilsyn med Jasmin Hjemmepleje. Det er vores vurdering, at Jasmin hjemmepleje samlet set er et velfungerende tilbud, som i meget høj grad lever op til servicelovens paragraffer og Ballerup Kommune kvalitetsstandarder og politikker. Tilbuddet er kendetegnet af yderst tilfredse borgere og pårørende, samt 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.



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.	
Udviklingspunkter Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.	Tilsynet anbefaler, at Jasmin Hjemmepleje fortsætter fokus på faglig kvalitet, opkvalificering af medarbejdere og systematisk faglig sparring.

1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
Center for Refleksiv Praksis anbefalede i 2023, 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. Ledelse og medarbejdere redegør for, at der på daglige samlinger og ved de ugentlige personalemøder drøftes etiske problemstillinger og den faglige kvalitet.

2. VURDERING AF TEMAER

Tema 1. Målgruppe, metoder og tilgang	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at Jasmin Hjemmepleje i meget høj grad arbejder relevant med metoder og tilgange i relation til målgruppen.</p> <p>Ledelse og medarbejdere oplyser, at målgruppen ikke har ændret sig væsentligt det seneste år. Det vurderes generelt, at borgerne har flere sygdomme, og at der er en højere grad af kompleksitet i de faglige opgaver. Medarbejderne beskriver, at de triagerer og dokumenterer direkte i Nexus, når de er ude hos borgerne. Ved ændringer i borgernes tilstand drøftes triageringsgraden på de daglige møder og ved de ugentlige personalemøder, hvor der er faglig sparring mellem alle faggrupper. Medarbejderne understreger, at alle faggrupper må triagere op, og at de i samarbejde med sygeplejersken triagerer ned.</p> <p>Der er ansat en sygeplejerske med ansvar for kvalitetsarbejdet, ligesom vedkommende står for oplæring og undervisning i relation til sundhedsfaglige problemstillinger. Der sættes et tema på hvert møde, for eksempel om kateterpleje, urinvejsinfektion (UVI) eller luftvejslidelser, og VAR-procedurer anvendes som afsæt i undervisningen, ligesom medarbejderne fortæller at de kan tilgå dem i handleanvisninger i Nexus. Dertil viser medarbejderne, at de bruger en quiz om anatomi og fysiologi til at fastholde faglige drøftelser i hverdagen.</p>	

<p>Medarbejderne redegør for, at de arbejder med en rehabiliterende tilgang, særligt hos borgere, der er visiteret til et rehabiliterende forløb. Denne tilgang anvendes dog i øvrigt hos alle borgere, der støttes i at bruge egne ressourcer. Medarbejderne fortæller, at der er faglig sparring med rehabiliteringsvisitation hver anden uge og med den kommunale sygepleje hver uge. Både ledelse og medarbejdere beskriver dette samarbejde som meget godt.</p> <p>Tilsynet observerer, at medarbejderne anvender en rehabiliterende tilgang i mødet med borgerne, og de møder dem professionelt med empati, kendskab og støtte til at udvikle og vedligeholde deres egne ressourcer.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at Jasmin Hjemmepleje fortsætter fokus på faglig kvalitet, opkvalificering af medarbejdere og systematisk faglig sparring.</p>	
Tema 2. Dokumentation	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at Jasmin Hjemmepleje i meget høj grad arbejder med dokumentation. Tilsynet gennemgår dokumentationen i samarbejde med en sundhedsfaglig medarbejder. Alle medarbejdere er oplært i brugen af Nexus på telefonen, og de kan søge sparring hos sygeplejersken eller på kontoret.</p> <p>Hos én borger finder tilsynet en velbeskrevet døgnrytmeplan for dag, middag og aften. Det ses tilmed, at borgerens kalender er opdateret i forhold til de forandringer, som aktuelt sker for borgeren. Dertil finder tilsynet, at der er oprettet en akut opgave til Jasmin Hjemmepleje i forbindelse med borgerens udskrivelse fra sygehuset. Det observeres, at den rehabiliterende indsats nu medfører færre besøg pr. døgn hos borgeren. Borgeren modtager personlig og praktisk støtte, som er dokumenteret korrekt i Nexus. Det bemærkes dog, at borgers helbredstilstand bør opdateres i forhold til sygepleje, da den seneste faldregistrering blev opdateret i juli 2022.</p> <p>Hos en anden borger findes en relevant og velformuleret døgnrytmeplan for dag, middag og aften, samt en beskrivelse af borgerens helbredsoplysninger, som stemmer overens med tilsynets observationer. Tilsynet finder en opdateret liste over de hjælpemidler, som borgerne er visiteret til, hvilket også stemmer overens med de observationer, tilsynet gør i borgerens hjem.</p> <p>Hos den tredje borger er vedkommende triageret rød efter et fald. Der findes relevante triageobservationer, faldregistreringer og en beskrivelse af kontakten til kommunal sygepleje, samt efterfølgende notater om en forventelig indlæggelse. Medarbejderen redegør for, at når borgeren er registreret og indlagt, vil søjlen markeres med en orange farve, og besøget vil blive slettet fra medarbejdernes køreliste.</p>	
Tema 3. Personlig pleje og praktisk støtte	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at Jasmin Hjemmepleje i meget høj grad leverer personlig og praktisk støtte, der lever op til Serviceloven og Ballerup Kommunes Kvalitetsstandarder.</p> <p>Ledelse og medarbejdere redegør for, at de arbejder med observation, triagering og dokumentation i borgernes hjem. Ved daglige møder om formiddagen kan de få faglig sparring, hvis der opstår udfordringer. Blandt medarbejderne er en gruppe særligt tilknyttet praktisk støtte, mens den øvrige medarbejdergruppe arbejder med både personlig og praktisk støtte. I relation til personlig støtte kan medarbejderne redegøre for, hvordan de bruger kvalitetsstandarderne som afsæt og de beskrevne instrukser til den konkrete opgaveløsning. Ledelsen vurderer, at medarbejderne har en høj grad af tillid til hinanden i forbindelse med levering af ydelserne og spørger ved tvivl, hvorefter de sammen finder VAR-procedurer i relation til handleanvisninger ved borgerne.</p> <p>De borgere, tilsynet taler med, er alle meget tilfredse med den støtte, de modtager. Én borger udtrykker, at "<i>der findes ikke bedre selskab</i>" og fortæller, at medarbejderne kommer til tiden og er meget hjælpsomme. Borgeren får hjælp til morgenhygiejne, måltider og til at få støttestrømper på og af. Efter</p>	

et fald modtager borgeren fysioterapi og klarer sig nu selv i nattetimerne. Dertil får flere borgere støtte til rengøring af badeværelset, støvsugning og gulvvask. Der er tilfredshed med Jasmins leveringer, men flere udtrykker bekymring over den sparsomme visitation. En anden borger bemærker, at der altid bliver informeret, hvis der sker ændringer, fx i forhold til tidspunkter for besøg, og at medarbejderne er meget empatiske. En pårørende giver udtryk for stor tilfredshed med den støtte, hendes mor får. Hun påpeger også, at den visiterede tid er mangelfuld, men fortæller, at Jasmins medarbejdere er meget imødekommende og dygtige. Den pårørende beretter om et eksempel, hvor familien havde akut behov for hjælp, og medarbejderne var fremme inden for 10 minutter. Den pårørende beskriver, at moren ofte er oppe og har spist morgenmad, inden hjælpen når frem.

Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse

Score 5

Tilsynet vurderer, at borgerne i meget høj grad bliver hørt, respekteret og inddraget.

I relation til det særlige fokusområde for 2024 angående **hjemlighed** beskriver chefkonsulent, ledelse og medarbejdere, at respekt for borgernes hjem er en helt grundlæggende værdi i virksomheden.

Medarbejderne fortæller, at de smiler til borgerne og hilser på dem. De viser også respekt for borgernes ejendele, når de gør rent, ved at stille alt på den rette plads. Deres arbejde tager afsæt i borgernes livshistorier, f.eks. deres interesse for fodbold. En medarbejder udtrykker, at de ønsker at undgå, at borgerens hjem kommer til at ligne en hospitalsstue. Her nævnes det, at det kan være udfordrende, når der er behov for mange hjælpemidler, og borgeren er meget syg. Ledelsen fortæller, at de også har samtaler med de pårørende om anbefalinger i relation til f.eks. placering af plejeseng, hvor både familiens ønsker og APV (arbejdspladsvurdering) inddrages. Det er sjældent, at en stue bliver inddraget til plejeseng, men det kan ske ved behov og efter samtale med familien.

En borger forklarer, at alle, der træder ind i hjemmet, gør det med respekt: "*De taler alle sammen pænt, tager futter på og spritter fingrene af.*"

En pårørende beskriver, at medarbejderne er meget servicemindede og ringer, hvis der sker ændringer. De mødes altid med en respektfuld tone og udviser rigtig god kommunikation. Tilsynet observerer ved besøg, at medarbejderne ringer på, tager overtræksko på og hilser på borgerne ved ankomst. Medarbejderne tilpasser tempoet til den enkelte borger og anvender en rehabiliterende tilgang, der støtter borgerne i at bruge egne ressourcer, fx ved forflytning og hygiejne.

Medarbejderne beskriver, at de kan anvende klippekortsordningen for at imødekomme individuelle behov hos borgerne der er tildelt disse ekstra timer.

Tema 5. Madservice

Score 5

Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad arbejdes relevant med at skabe gode rammer omkring måltidet.

Medarbejderne beskriver, at mad og måltider har stor betydning for mange af borgerne. Flere borgere sætter pris på særlige krydderier, og medarbejderne gør en indsats for at imødekomme dette gennem samarbejde med de pårørende. De oplærer hinanden for at få kendskab til forskellige nationaliteters madkultur. En borger forklarer, at hun køber ind via Intervare, og at medarbejderne hjælper med at varme maden op og servere den. Efterfølgende rydder de op og vasker op, så der altid er pænt i køkkenet og ved spisebordet.

Tema 6. Organisation og ledelse

Score 5

Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad er en kompetent ledelse, som relevant understøtter den daglige drift. Der er aktuelt ca. 30 medarbejdere i Jasmin Hjemmepleje, hvor de fleste er fuldtidsansatte. Aften- og nattevagter arbejder med 7-7 skift, hvilket beskrives som fungerende fint. Ved tvivlsspørgsmål mellem vagtlag inddrages kontoret fra starten for at undgå misforståelser eller uenigheder.

Ledelsen vurderer, at medarbejderne er kompetente til at løse kerneopgaven, og der er et meget lavt sygefravær. Der arbejdes kontinuerligt med kompetenceudvikling og opkvalificering, blandt andet ved at ansætte en sygeplejerske, som understøtter den faglige kvalitet gennem facilitering af møder og undervisning. Medarbejdergruppen består af SOSU-assistent, SOSU-hjælper og ufaglærte. Flere har gennemgået en 17-ugers SOSU-hjælperuddannelse, og der er et stort ønske fra de ufaglærte om at komme på denne ordning. Ledelsen understøtter dette, og medarbejderne "står i kø" og sendes aktuelt på uddannelse efter tur.

Medarbejderne beskriver, at der er et godt arbejdsmiljø, og de trives godt med hinanden. Tilsynet bemærker at medarbejderne giver plads og lytter til hinanden i dialoger. Ledelsen understøtter den gode trivsel ved for eksempel at etablere store, lyse lokaler med god plads til fællesskab og faglige møder. Medarbejderne fremhæver, at ledelsen er tæt på og handler hurtigt på små udfordringer, så de ikke når at blive til problemer.

Borgere og pårørende beskriver, at det meget ofte er den samme, der kommer hos borgerne, men at afløsere også ofte er personer, der har været der før. Det giver borgerne stor tryghed, og pårørende udtrykker, at der ikke er noget at klage over med hensyn til medarbejdernes stabilitet.

3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

Dato og tidspunkt for tilsynet
Den 30. september 2024 kl. 12.00 – 15.30
Deltagere i interviews
Chefkonsulent Nuri Göncü og daglig leder Songül Canbaz, Otte medarbejdere; hhv. sygeplejerske, SOSU-assistent, SOSU-hjælper og ufaglærte Tre borgere og én pårørende
Tilsynsførende og kontaktoplysninger
Tilsynsførende: Tina Risager, Center for Refleksiv Praxis, sygeplejerske, dp i ledelse, cand.mag. resopti@resopti.dk , tlf: 60551327 Karen Klitsgaard Müller, pædagog, proceskonsulent og cand.mag. i Læring og forandringsprocesser

Vurdering	Score
<p>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>meget høj grad</i></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 grad</i></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 grad</i></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 grad</i></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 grad</i></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. Tilsynet følges op af en kontakt til forvaltningen 	1