

TILSYNSRAPPORT BALLERUP KOMMUNE

Ballerup Kommunes Hjemmepleje

Oktober 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 Ballerup Kommunes Hjemmepleje. Det er vores vurdering, at leverandøren generelt er et velfungerende tilbud, som på i vid udstrækning lever op til servicelovens paragraffer og Ballerup Kommune kvalitetsstandarder og politikker.

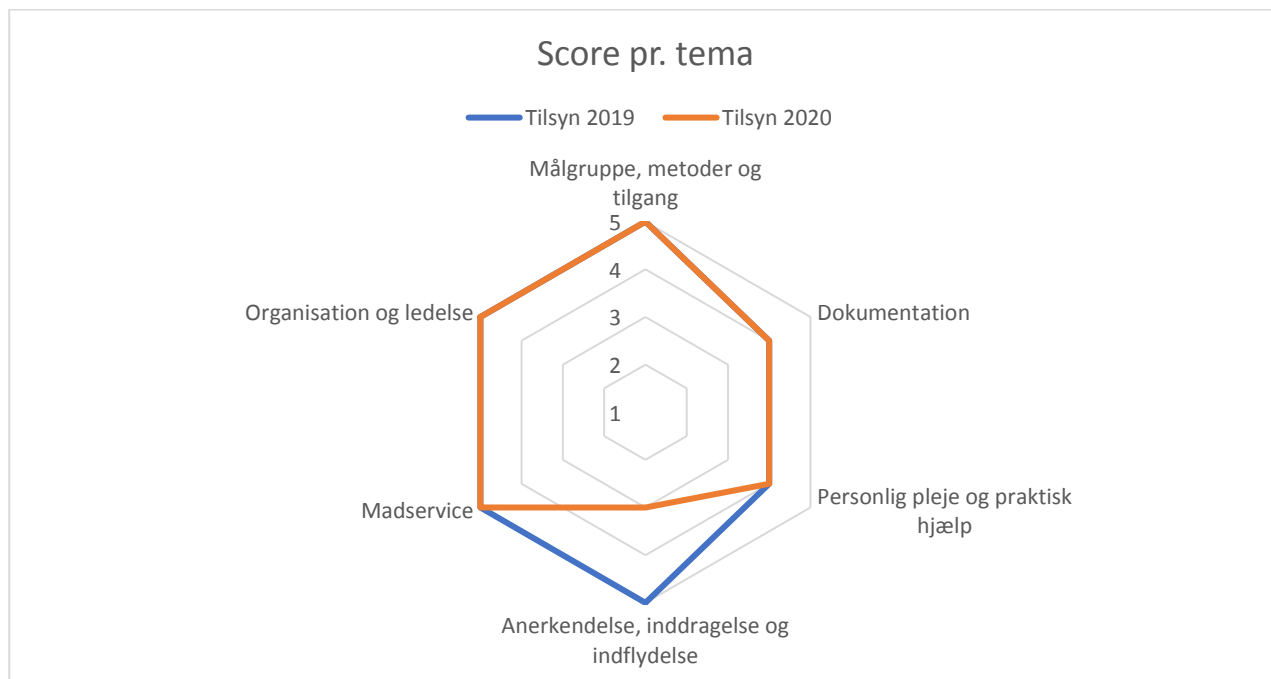
Borgerne og de pårørende er i vid udstrækning tilfredse, særligt med de faste medarbejdere. Medarbejdere og ledelse fremstår dygtige og engagerede og med løbende fokus på at udvikle organisationen.

Det er tilsynets vurdering, at corona-pandemien er blevet håndteret godt i Ballerup Kommunes Hjemmepleje.

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
<p>Fokusområder</p> <p>Områder, hvor der er behov for en fokuseret indsats med henblik på at forbedre praksis.</p>	<p>Evidentia anbefaler, at den planlagte undervisning omkring dokumentation suppleres med et fokus på dokumentation af målinger.</p> <p>Evidentia anbefaler, at det sikres, at handleanvisninger på medicingivning, hvor det er relevant, beskriver, hvordan der skal handles, hvis indtagelsen bliver uregelmæssig, fx ved forglemmelse.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der fortsat er fokus på at sikre kontinuiteten, herunder at flytning af faste medarbejdere mellem teams varsles til borgerne.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der fortsat er fokus på korrekt brug af værnemidler og hygiejne, herunder brug af smykker og eget tøj.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der arbejdes yderligere med at skærpe medarbejdernes opmærksomhed på at udvise anerkendelse og respekt for borgerne, samt at de bør understøtte opretholdelse af borgerens værdighed i alle situationer.</p>
<p>Udviklingspunkter</p> <p>Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.</p>	<p>Evidentia anbefaler, at det overvejes at udvide indsatsen med modtagelsessamtaler og forventningsafstemning til også at omfatte nuværende borgere.</p>

1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
<p>Tilsynet vurderer, at der i vid udstrækning er fulgt relevant op på anbefalingerne fra sidste tilsyn, men i nogle tilfælde har corona-situationen betydet, at noget undervisning er blevet udskudt. Det gælder fx i forhold til undervisning omkring dokumentationen, som kun få hold nåede at få. Dette afspejles af den gennemgåede dokumentation.</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 medarbejderne er der fokus på at arbejde rehabiliterende, særligt hvor der er et egentligt rehabiliteringsforløb, jf. §83a. Medarbejderne oplever dog, at de tænker rehabiliterende i alle sammenhænge. Det understøttes af døgnrytmeplanen, hvor det beskrives, hvad borgeren selv kan og hvordan man understøtter disse kompetencer. Medarbejderne giver eksempler på hjemmetræning og</p>	

tilsynet kan ved besøg hos borgere se dette i praksis, ligesom der kan observeres en rehabiliterende tilgang generelt.

Ledelsen har fokus på, at rehabiliteringsindsatserne skal bredes yderligere ud. Dette gøres gennem tæt samarbejde med terapeuter og visitation i et pilotprojekt, som blev påbegyndt i 2020. Det indebærer bl.a. at terapeuter deltager i triagering og borgerfokusmøder i et team.

Der arbejdes med triagering og Roskildehjulet i alle teams. Borgere, som triageres røde eller gule, kan tages op på et af de ugentlige borgerfokusmøder. Ifølge medarbejderne er der meget læring at hente i de tværfaglige borgerfokusmøder. Man kan få sparring på udfordringer, nye indsigter og i nogle tilfælde også få nye ydelser koblet på. Der er ifølge ledelsen afsat 15 minutter ekstra dagligt til triagering og 30 minutter ugentligt til borgerfokusmøder.

I hvert grupperum er der nu en triageringstavle, hvor man sikrer overblik over fald, infektioner, UTH og terminale forløb. Det giver ifølge medarbejderne et godt samlet overblik og anledning til faglige drøftelser.

Tema 2. Dokumentation

Score 4

Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes målrettet med dokumentation. Døgnrytmeplanerne fremstår opdaterede, fyldestgørende og retvisende. I enkelte tilfælde bør døgnrytmeplanen revideres, for at sikre et bedre overblik over borgerens aktuelle behov. Eksempelvis ses en døgnrytmeplan lavet af en anden leverandør og derfor ikke længere er relevant.

Der ses gode eksempler på, at tilstande er knyttet op på indsatsmål og handlingsanvisning. Der er enkelte eksempler på, at helbredstilstande bør opdateres, gøres potentielle eller afsluttes.

Ligeledes skal der arbejdes med at få dokumenteret målinger på fx vægt, væskeindtag og diurese, i overensstemmelse med, hvad handlingsanvisningen foreskriver. Det kan understøttes ved, at formålet er tydeligt beskrevet i indsatsmålet, samt at handlingsanvisningen beskriver, hvilken handling, der skal iværksættes, hvis borgeren afviger fra den pågældende måling.

Tilsynet vurderer, at det kan overvejes at indføre en praksis, hvor man registrer 0 i måling i de tilfælde, hvor borgeren fx ikke ønsker at blive vejlet eller hvor medarbejderen har glemt at foretage målingen. Herefter kan man i bemærkningsfeltet kommenterer, hvad der ligger bag. Dermed sikres det et enkelt og bedre samlet overblik.

En af de borgere, som tilsynet besøger, har glemt at tage sin medicin aftenen før og har derfor taget denne til morgen. Her vil det være relevant, at det beskrives i handleanvisningen, at om medicinen kan springes over eller skal tages med et givent interval for at indhente fordelingen over døgnnet.

Tilsynet finder i Observationer fire faldepisoder, hvor af kun en er registreret korrekt. Tilsynet anbefaler, at der iværksættes en arbejdsgang for korrekt faldregistrering.

Tema 3. Personlig pleje og praktisk hjælp

Score 4

Det er tilsynets vurdering, at borgerne modtager den pleje og bistand, som de har behov for.

Borgerne giver udtryk for, at de generelt er tilfredse med hjælpen og at de oplever, at den lever op til deres behov. Ikke mindst i de tilfælde, hvor der arbejdes i faste miniteams omkring borgere med behov for personlig pleje, kan tilsynet konstatere, at dette i vid udstrækning understøtter kontinuitet og kvalitet i opgaveløsningen. Både borgere og pårørende er meget tilfredse med dette.

Samtidigt møder tilsynet både borgere og pårørende, som oplever, at der kommer mange forskellige medarbejdere i deres hjem. Dette er særligt udtalt i forbindelse med praktisk hjælp. Det går i nogen grad ud over kontinuitet og kendskab til den enkeltes behov, personlighed og ønsker. En borger fortæller, at

der har været omkring 50 forskellige hjælpere i hans hjem. Den samme borger udtrykker taknemlighed over, at han altid kan få at vide, hvem der kommer dagen efter. Dette gør ham mere tryk.

Enkelte borgere har oplevet, at deres faste hjælper blev flyttet over i et andet team, uden at de blev varslet om dette. Det skaber utryghed.

Ifølge ledelsen er der meget fokus på at sikre kontinuitet og der laves månedlige opfølgninger gennem stikprøver. Der ses en lille forbedring fra gang til gang. Der laves årsagsanalyser og følges op.

Der er ligeledes flere borgere, som er kede af, at de ikke ved, hvornår medarbejderne kommer og at det kan variere fra tidlig morgen til sidst på formiddagen. I nogle tilfælde kan dette bekræftes af borgerens kalender i dokumentationssystemet, i andre ikke. Tilsynet vurderer, at det er relevant at tale med borgeren om deres behov og skabe en fælles forventningsafstemning. Ifølge ledelsen er det netop aftalt, at teamlederne fremadrettet skal afholde en modtagelsessamtale med nye borgere, som blandt andet skal understøtte den fælles forventningsafstemning. Ligeledes er der etableret et godt samarbejde med korttidspladserne for at sikre en bedre overdragelse og dermed en tryggere overgang for borgerne.

Flere borgere giver udtryk for utilfredshed med rengøring. Nogen har oplevelsen af, at rengøringshjælpen ikke gør rent i den visiterede tid, samt at ikke alle ved, hvordan man gør rent. En borger fortæller, at hun ikke har fået støvsuget i soveværelset de sidste mange besøg. Ledelsen giver udtryk for, at der lægges vægt på, at det handler om opgaven, snarere end tid. Hvis man er færdig med opgaven på kortere tid end det afsatte, skal man tage videre til næste borger. Borgerne oplyses i princippet heller ikke om visiteret tid, men flere af de borgere, som tilsynet taler med, kender dog den visiterede tid.

En borger har oplevet, at hjælperen ikke altid vil tage skraldeposen med ud, selv om ydelsen er visiteret og hans fysik gør det umuligt at varetage handlingen selv.

Tilsynet kan observere, at der anvendes relevante værnemidler, men tilsynet vurderer, at der er behov for at have fokus på korrekt brug.

Der ses flere medarbejdere, som har eget tøj på under kittel, som går ned over hænder eller som ikke er smøget tilstrækkeligt op. Der kan også observeres enkelte med smykker og ure.

Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse

Score 3

Tilsynet vurderer, at borgerne i middel grad bliver hørt, respekteret og anerkendt.

Der lægges til grund for vurderingen, at tilsynet ved flere lejligheder kan observere, at medarbejderne ikke er tilstrækkeligt opmærksomme på at skærme borgeren for træk eller for at sikre borgers værdighed. Fx ved at lukke døren ud til badeværelset, når borger sidder på toilettet og /eller er nøgen.

En pårørende beskriver, at medarbejderne ikke præsenterer sig ved navn. Vedkommende har oplevet, at en medarbejder klippede hår og skæg på borgeren uden accept, at medarbejdere kigger i skabe og skuffer uden at have fået lov, samt at medarbejderne går ind uden at tage overtræksfutter over skoene.

Ved et enkelt besøg opleves det, at medarbejderne taler hen over hovedet på borgeren om resten af dagens køreliste. Borgeren medinddrages eller informeres ikke om, hvad der skal til at ske i forbindelse med personlig hygiejne/sengebad.

Det skal understreges, at tilsynet ser flere gode eksempler på anerkendende og empatisk kommunikation. Det kan ligeledes observeres fine eksempler på, at der arbejdes med inddragelse af borger både i forbindelse med personlig pleje, i køkkenet og i forbindelse med rengøring.

Selv om medarbejder i flere tilfælde fortæller, at kørelisterne er pressede, mærkes det ikke de steder, hvor tilsynet er på besøg. Der bliver brugt den tid, der er behov for.

Flere borgere og pårørende giver udtryk for stor tilfredshed med de faste medarbejdere, som er søde og rare og ved, hvad de skal lave.

Tema 5. Madservice	Score 5
<p>Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes relevant med at skabe gode rammer omkring måltidet.</p> <p>Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for deres indsats, herunder fokus på energirig kost til de småtspisende, at anrette maden indbydende mv. Når de hjælper borgerne med at bestille mad, kan de motivere til at bestille noget frugt og grønt. Når der er nye tiltag fra Det Danske Madhus, bliver de informeret, fx omkring geleamad. Nye ufaglærte medarbejdere får kursus, som også lærer dem at smøre almindelig dansk rugbrødsfad.</p> <p>Generelt oplever medarbejderne, at der er meget fokus på ernæring og sundhedsfremme. Der er en ernæringssygeplejerske, som kan komme med ud på besøg hos borgerne og give sparring. De oplever også, at der i mange tilfælde gives øget tid til at anrette og servere mad.</p> <p>Det fremgår tydeligt af døgnrytmeplanerne, at der er fokus på ernæring og kost, fx ved at det beskrives, hvor meget mad en borger skal have tilberedt, og hvad de godt kan lide.</p> <p>Ved et par af de borgere, som tilsynet besøger, får borgeren hjælp til indtagelse af mad. Her kan det observeres, at dette gøres på en respekt- og omsorgsfuld måde, hvor det tydeligt kommer til udtryk, hvor godt medarbejderen kender borgeren, styrker og svagheder samt familie. Der er en god og hyggelig stemning omkring spisesituationen.</p> <p>I et af de hjem, som tilsynet besøger, laver hjemmeplejen ofte mad til borgerne, hvilket de er meget glade for.</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>Tilsynet får indtryk af, at corona-situationen er blevet håndteret godt og effektivt. Det har skabt tryghed hos medarbejderne, at der var styr på instrukser, værnemidler mv. Der har ligeledes været et godt samarbejde med de pårørende om at sikre, at der ikke var mange besøgende i hjemmene.</p> <p>Der har i den forgangne periode været ekstra fokus på hygiejne, bl.a. med undervisning.</p> <p>Der er blevet udarbejdet et kompetencehæfte, som beskriver, hvad det forventes, at man skal kunne, når man begynder som assistent i hjemmeplejen. Der er et tilsvarende på vej for hjælpere.</p> <p>Ifølge ledelsen har flere eksperimenter vist, at det giver god mening at informere medarbejderne ved brug af små videoer. Så kan alle forstå budskabet uden at skulle læse og forstå en tekst. Den viden vil man tage med videre og en række procedurer skal visualiseres på den måde.</p> <p>Medarbejderne er organiseret i hhv. kognitiv og kroniker teams, som samarbejder med et andet team, som de deler geografisk område med. Ifølge medarbejderne er der et bedre samarbejde på tværs af teams end tidligere. Det giver en vis tryghed, at man kender til borgerne fra det andet team, så man ikke skal forholde sig til helt nye borgere ved afløsning i andre teams.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for, at der er et godt arbejdsklima. Der er en høj grad af tillid mellem kollegerne, som betyder, at man både kan spørge om alt og give input. De er meget tilfredse med ledelsen og teamlederne. Der er klare fælles mål for arbejdet og det skaber et godt sammenhold.</p> <p>Fællesskabspuljen, som på forskellig vis kan bruges til at skabe fælles oplevelser for og relationer mellem borgerne, er med til at give energi for medarbejderne. Det er rart at kunne tilbyde noget ekstra og bidrage til, at borgerne får gode oplevelser.</p>	

Der er indført en trivselsapp, som medarbejderne dagligt skal bruge til at evaluere dagens trivsel. Både medarbejdere og ledelsen er glade for app'en. Det opleves, at det kan hjælpe til at få sat ord på noget, som er svært at sige. Man bruger lidt tid til selvrefleksion ved dagens afslutning og nogle gange betyder det, at man kan lade være med at tage en bekymring med sig hjem. I app'en kan man også skrive en kommentar, som alle kan læse, fx et skulderklap til en bestemt kollega eller til hele gruppen.

Nærmeste leder har ansvar for at reagere, hvis man har en dårlig dag. Og det sker hurtigt, oplever medarbejderne.

3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

Dato og tidspunkt for tilsynet
Den 30. september og 1. oktober 2020
Deltagere i interviews
Lederteam Karin Kohn og Tine Nielsen Tre udviklingssygeplejersker/projektcoordinatorer Seks medarbejdere ved gruppe interview, heraf fire assistenter og to hjælpere. Samt en række medarbejdere i forbindelse med besøg hos borgere Femten borgere Otte pårørende
Tilsynsførende og kontaktoplysninger
Katrine Fenger, sygeplejerske Maud Rosendahl, cand.scient.soc. (2429 5052, mcr@evidentia.dk)