

# TILSYNSRAPPORT BALLERUP KOMMUNE

Ballerup Hjemmepleje

November 2019



  
**evidentia**

*bedre til at gøre godt*

## 1. TILSYNETS SAMLEDE RESULTAT

### 1.1 Overordnet vurdering

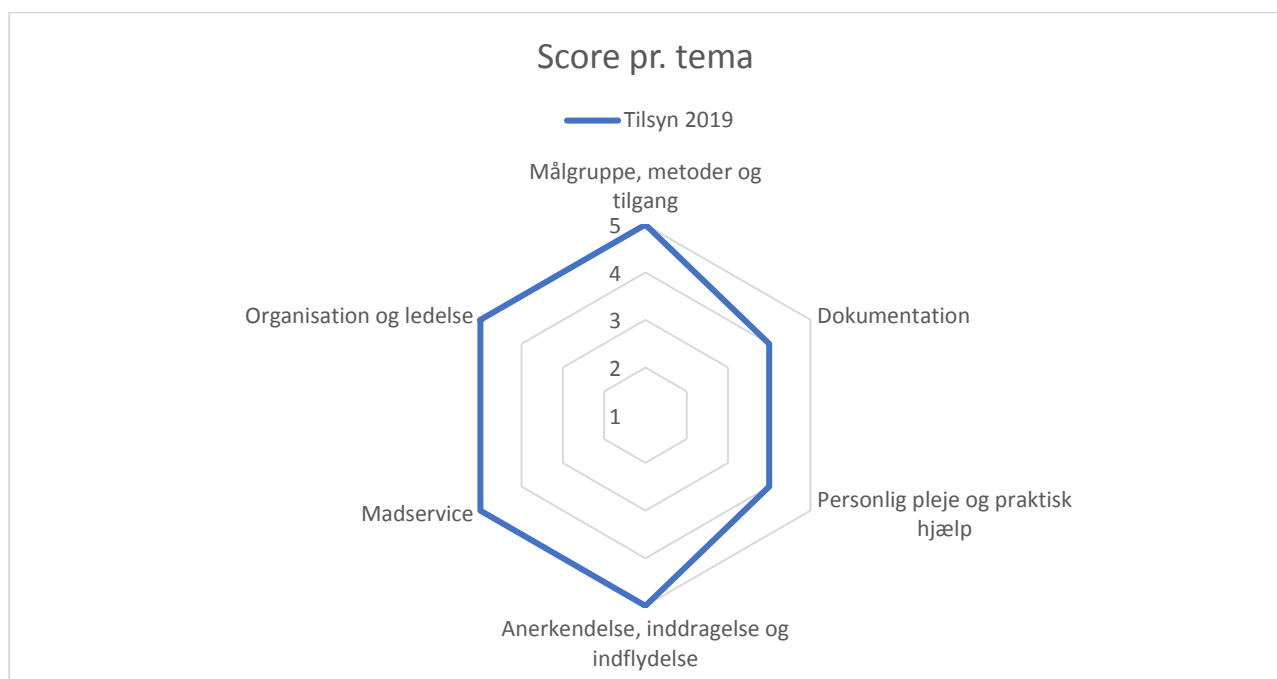
På vegne af Ballerup Kommune har Evidentia foretaget et tilsyn med Ballerup Hjemmepleje. Det er vores vurdering, at leverandøren samlet set er et meget velfungerende tilbud, som på i vid udstrækning lever op til servicelovens paragraffer og Ballerup Kommune kvalitetsstandarder og politikker.

Borgere og deres pårørende er yderst tilfredse med de ydelser, de modtager, og er meget glade for de faste medarbejdere. Medarbejdere og ledelse fremstår fagligt dygtige og engagerede. Organisationen vurderes kontinuerligt at udvikle sig, så der kan leveres den bedst mulige indsats over for borgerne.

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
<b>Fokusområder</b> 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 med at sikre en opdateret dokumentation, så det sikres at der gives et aktuelt og retvisende billede af borgeren og de visiterede ydelser.  I forlængelse heraf anbefales det tillige, at felterne under generelle oplysninger udfyldes, særligt felterne omkring borgers ressourcer, motivation og vaner.  Evidentia anbefaler, at der følges op på, om den visiterede rengøringsydelse i et konkret hjem er tilstrækkelig til at dække behovet.
<b>Udviklingspunkter</b> Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.	Ingen anbefalinger om udviklingspunkter.

### 1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
Det er tilsynets vurdering, at der er arbejdet intensivt og meget relevant med de anbefalinger, som blev givet ved sidste tilsyn. Særligt er der arbejdet meget med dokumentationen, som også fortsat er i fokus.

## 2. VURDERING AF TEMAER

Tema 1. Målgruppe, metoder og tilgang	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at metoder og tilgange er tilpasset målgrupperne.</p> <p>Leder og medarbejdere redegør relevant for den rehabiliterende tilgang og hvordan der arbejdes løbende med at skabe en fælles forståelse og tilgang, bl.a. ved at tage borgercases op til fælles gennemgang i flere mødefora. Det har bidraget med både en meget praksisnær forståelse og fokus på det tværfaglige samspil. Ligeledes foretages triagering med fokus på rehabilitering. Den største forandring ligger ifølge ledelsen i at omstille medarbejderne fra et fokus på omsorg til et fokus på rehabilitering.</p> <p>De medarbejdere, som tilsynet taler med, giver udtryk for stor entusiasme omkring den rehabiliterende tilgang. De har fokus på hvad, der kan motivere den enkelte borger, og på hvad, der er vigtigst for den enkelte. Medarbejderne kan give flere eksempler på, hvordan det er lykkedes at genoptræne nogle af borgernes færdigheder. En af de borgere, som tilsynet taler med, er meget glad for, at han gennem digitræningen nu kan gå på trapper igen.</p>	

<p>Tilsynet vurderer, at der arbejdes med udgangspunkt i relevante procedurer og retningslinjer. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de kan få adgang til disse og kan redegøre for udvalgte procedurer.</p> <p>I forhold til forebyggelse af vold og trusler arbejdes der med socialpædagogiske handleplaner og en løbende drøftelse af grænser mv. Der har været et forløb med psykiatrisygeplejerske for at øge viden og kompetencer. Medarbejder giver udtryk for, at der er meget fokus på forebyggelse, der er gode muligheder for at få sparring i konkrete sager, ligesom man kan trække på psykiatrisygeplejerske og demenskoordinatorer.</p>	
<b>Tema 2. Dokumentation</b>	<b>Score 4</b>
<p>Det er tilsynets vurdering, at der i høj grad arbejdes målrettet med dokumentation. Det lægges til grund for vurderingen, at de eksempler på dokumentation, som tilsynet gennemgår, fremstår opdaterede, fyldestgørende og retningsvisende. Der ses fine eksempler på døgnrytmeplaner, som tager udgangspunkt i borgernes kompetencer og mestring. Overskrifter for de visiterede ydelser sikrer et nemt overblik for medarbejderne. Ligesom der er fokus på at beskrive særlige opmærksomhedspunkter, fx omkring adgangsforhold – om der skal bankes eller ringes på døren, særlig tilgang til borger eller lignende. Dette giver en væsentlig viden for medarbejderne i forhold til at møde borgeren på den bedst mulige måde.</p> <p>Der kan i flere tilfælde findes eksempler på, at indsatsmål, helbredstilstande eller handleanvisninger bør opdateres eller afsluttes for at sikre et aktuelt billede af borgeren.</p> <p>Der kan generelt observeres en god sammenhæng med borgernes fysiske, psykiske og sociale tilstand og beskrivelser i dokumentationen. Der ses fine eksempler på beskrivelser af borgernes ressourcer, motivation, vaner og tidligere beskæftigelse mv. Dette mangler dog i omkring halvdelen af de gennemgåede eksempler på dokumentation. Tilsynet vurderer, at dette kan skyldes, at der ikke er en entydig placering af ansvaret for dette arbejde.</p> <p>Ifølge ledelse og medarbejdere er der flere anledninger, hvor dokumentationen gennemgås for derigennem at skabe læring og udvikling af praksis. Der er med tiden blevet en højere grad af ensartethed i brugen, fx hvor man noterer hvad, oplever medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der er meget begrænset tid til at dokumentere og at det som nedprioriteres bl.a. er livshistorien og beskrivelser af vaner mm.</p>	
<b>Tema 3. Personlig pleje og praktisk hjælp</b>	<b>Score 4</b>
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne modtager den hjælp, de har behov for og krav på, jf. serviceloven og Ballerup Kommunes kvalitetsstandarder.</p> <p>Medarbejder kan på relevant vis redegøre for, hvordan de sikrer, at borgerne modtager den nødvendige pleje og omsorg gennem triagering og daglig gennemgang af dokumentationen. Triageringen er kommet så småt i gang og har i første omgang fokus på borgere med særlige udfordringer og omfatter således ikke stabile borgere.</p> <p>Ligeledes redegør medarbejderne for, hvordan de arbejder med sundhedsfremme og forebyggelse, fx gennem fokus på hygiejne, ernæring, ændringer hos borger mv. De arbejder motiverende og søger at afdække grunden til, at en borger fx ikke ønsker at modtage hjælp til bad eller lignende. De ser meget frem til, at triageringen bliver fuldt implementeret, da dette forventes at opkvalificere forebyggelsesarbejdet yderligere.</p> <p>Ifølge ledelsen er der fokus på at skabe både en personalemæssige og faglig kontinuitet. Sidstnævnte gennem brug af triagering og døgnrytmeplanen.</p>	

<p>Borgerne og deres pårørende giver udtryk for, at de er meget tilfredse med hjælpen og oplever, at den lever op til deres behov. Enkelte borgere giver udtryk for, at de har behov for yderligere hjælp og dette ses at være overensstemmelse med medarbejdernes observationer i dokumentationen.</p> <p>Et par af borgerne og enkelte pårørende giver udtryk for stor bekymring i forhold til, om de kan beholde nødkald. Det er blevet varslet, at det kan blive fjernet. En borger, som ikke længere har et nødkald, vil meget gerne tilbage i den telefonkæde, som hun tidligere har været med i (med udgangspunkt i Kirstinehaven).</p> <p>En borger ønsker sig et overblik over, hvornår hun får besøg af hjemmeplejen, fx i form af en ugekalender.</p> <p>Hos en borger er hjemmet meget beskidt og trænger til grundig rengøring. Der er aktuelt visiteret yderligere tid til praktisk hjælp, som skal leveres med start dagen efter tilsynet. Samme borger har et udtalt behov for at være pæn og at hjemmet er rent. Borgeren har ved tilsynet fået taget en plettet bluse og hullede bukser på, hvilket medarbejderen ikke kommenterer.</p>	
<b>Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse</b>	<b>Score 5</b>
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.</p> <p>Ledelsen lægger vægt på, at medarbejderne skal møde borgerne professionelt med kendskab til, hvad der skal laves. Hvis medarbejderne bliver forsinkede, skal de ringe til borgeren og give besked.</p> <p>Ifølge medarbejderne er det væsentligt at møde borgerne med et smil og en positiv tilgang. Kommunikation er altafgørende for, at mødet med borgeren bliver godt. Medarbejderne refererer til det felt i døgnrytmeplanen, hvor man kan notere særlige opmærksomhedspunkter som et godt udgangspunkt for mødet.</p> <p>Borgerne giver udtryk for, at de bliver medinddraget i et tilstrækkeligt omfang. Flere borgere giver udtryk for, at hjælpen kan leveres fleksibelt, så det passes ind i forhold til borgers planer for dagen.</p> <p>Mange af borgerne giver udtryk for meget stor tilfredshed med de medarbejdere, som kommer fast i hjemmet. Ligesom de tydeligt har en fornemmelse af at have en fast medarbejder. De fleste giver også udtryk for, at afløsere er flinke og kender til de opgaver, som skal løses. I enkelte tilfælde opleves dette ikke.</p> <p>De pårørende giver ligeledes udtryk for, at de inddrages og informeres i relevant omfang. Det gælder både ægtefæller og andre pårørende.</p> <p>Der kan generelt observeres en anerkendende omgangstone og kommunikation mellem medarbejdere og borgere. I et enkelt tilfælde fremstår medarbejderen meget fortravlet og giver over for borgeren udtryk for at være stresset. Hos samme borger observeres det, at medarbejderen går ind i hjemmet uden at påføre overtræk på skoene.</p>	
<b>Tema 5. Madservice</b>	<b>Score 5</b>
<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. I de tilfælde hvor de hjælper borgerne med at bestille mad, forsøger de gerne at motivere borgerne til at bestille lidt ekstra grøntsager eller frugt og til at prøve noget nyt.</p> <p>Primo 2019 er der opstartet et ernæringsteam i hjemmeplejen, bestående af en diætist, ernæringssygeplejerske og terapeut, som led i det særlige fokus på ernæring og det gode måltid for borgerne. Alle medarbejdere er i indeværende år blevet undervist i ernæring, hvilket de vurderer som godt. Der er særligt fokus på småtspisende, som kan være visiteret til en støtte til ernæring. Ofte oplever medarbejderne dog, at det kan være svært at få denne tid til at slå til.</p>	

Borgerne er meget tilfredse med den hjælp, de modtager til måltider. Tilfredsheden med maden varierer, men det opleves, at medarbejderne gør, hvad de kan for at gøre maden indbydende.	
<b>Tema 6. Organisation og ledelse</b>	<b>Score 5</b>
<p>Tilsynet vurderer, at der er en ansvarlig og fagligt kompetent ledelse med relevant erfaring og uddannelse. Ud over ledelsen er der ansat en udviklingssygeplejerske, en projektkoordinator på servicelovsindsatser samt en projektkoordinator på sundhedslovsindsatser.</p> <p>Siden sidste tilsyn er rehabiliteringsgruppen nedlagt og i stedet indfaset i de andre grupper, så alle grupper nu har et fælles fokus på at arbejde rehabiliterende i dagligdagen. Forløbet har ifølge ledelsen været langvarigt, grundigt forberedt og koblet sammen med andre initiativer som digi-rehab og introduktion af fællesskabspuljen, hvilket har skabt et godt momentum og en god fremdrift i implementeringen.</p> <p>Ledelsen har fokus på sygefravær, samler og analyserer data på både fravær og opsigelser. Måling af social kapital er aktuelt i gang.</p> <p>Der arbejdes med at implementere en trivselsapp, hvor medarbejderne dagligt skal score deres trivsel. Det vil give bedre mulighed for, at teamlederne kan reagere med det samme på dårlig trivsel.</p> <p>Hvert team er inddelt i miniteams for at sikre størst mulig kontinuitet hos borgerne.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der generelt er et velfungerende samarbejde og et godt arbejdsmiljø. De er glade for ledelsen og den udvikling, som organisationen går igennem.</p> <p>I januar 2020 igangsættes et projekt, hvor der tilknyttes terapeuter til hjemmeplejen, ligesom der vil skabes et tættere samarbejde med visitationen.</p>	

### 3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

<b>Dato for tilsynet</b>
Den 26. og 27. november 2019
<b>Deltagere i interviews</b>
<p>Lederteam Karin Kohn og Tine Nielsen.</p> <p>Udviklingssygeplejerske</p> <p>Projektskygeplejerske</p> <p>Fire medarbejdere deltog i gruppeinterview, tre medarbejdere blev interviewet i forbindelse med besøg hos borgerne</p> <p>14 borgere</p> <p>Fem pårørende</p>
<b>Tilsynsførende og kontaktoplysninger</b>
Ulla Gundersen, sygeplejerske, og Maud Rosendahl, cand.scient.soc. (24 29 50 52, mcr@evidentia.dk)